

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2014-0014**Klageren:** XX
2600 Glostrup**Indklagede:** Movia
CVR: 29 89 65 69**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet for få zoner + 200 kr. i rykkergebyr.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Asta Ostrowski
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 3. maj 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 6. januar 2014.**Sagens omstændigheder:** Den 3. april 2013 rejste klageren med buslinje 1A fra Hovedbanegården i zone 01 til Avedøre st. i zone 33. Hun stemplede sit 2-zoners klippekort én gang til en rejse, som kræver billet til 3 zoner.

Kl. 09:12 i zone 33 ved Hvidovrevej, efter at bussen havde kørt fra zone 01 og igennem zone 02, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Klageren blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone. På kontrolafgiften krydsede kontrolløren "nej" til, om kunden havde spurgt chaufføren.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt, sendte Movia en rykkerskrivelse på 100 kr. til klageren dateret den 23. april 2013. Denne rykkerskrivelse blev modtaget hos klageren den 3. maj 2013.

Klageren anmodede i brev af 3. maj 2013, modtaget i Movia den 6. maj 2013, om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun udtrykkeligt havde spurgt chaufføren om retning og antal zoner til Avedøre st., da hun ikke før havde kørt ruten med bus. Chaufførren havde forsikret hende om, at hendes billet var gyldig til hele turen. Dette havde hun også gjort gældende ved kontrollen. Endvidere gjorde klageren gældende, at hun efter kontrolafgiften forventede at modtage en regning fra Movia, så hun via denne kunne indsende sin klage, hvorfor hun var uforstående over for at have modtaget en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 13. maj 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til Movias kontrollørers faste procedure, hvorefter disse noterer på afgiften, om kunden har forespurgt chaufføren til råds. Movia anførte, at kontrolløren gør kunden opmærksom på dette samt anmoder om at få det bekræftet ved en underskrift på kontrolafgiften. Idet der på klagerens kontrolafgift var krydset "nej" til, at klageren havde spurgt chaufføren, hvilket klageren havde skrevet under på, havde det ikke været muligt for kontrolløren at få verificeret eventuelle fejl hos chaufføren i den pågældende bus. Endvidere anførte Movia, at klageren kunne have orienteret sig om, hvor mange zoner den pågældende rejse krævede, både ved stoppestedet og i bussen, samt at hun på displayet i bussen kunne se, hvilken zone bussen kørte i.

Afslutningsvis anmodede Movia klageren om at indbetale beløbet på 850 kr. inden *den 1. maj 2013*.

Den 15. maj 2013 henvendte klageren sig på ny til Movia og gjorde endnu en gang gældende, at hun havde spurgt chaufføren, samt at der i brevet fra Movia den 13. maj 2013 var en fejl, fordi betalingsdatoen var fastsat til den 1. maj 2013.

Movia beklagede fejlen i et brev til klageren den 10. juni 2013 men henviste til, at klageren på bussen havde fået udleveret en kontrolafgift, som var et girokort, og at der bag på dette stod, at kontrolafgiften skulle betales inden 14 dage, eller indsigelser skulle fremsættes inden 14 dage, ellers ville der blive fremsendt et rykkerbrev. Afslutningsvis bemærkede Movia, at de havde gennemgået klagerens sag endnu en gang, men der ikke var nyt opklarende til sagen, hvorfor kontrolafgiften blev fastholdt. De fastsatte klagerens betalingsfrist til den *26. februar 2013*.

Den 16. december 2013 sendte Movia en rykkerskrivelse med et yderligere rykkergebyr på 100 kr., således at det skyldige beløb udgjorde 950 kr.

Bagsiden af Movias kontrolafgift:

Kontrolafgift

Kontrolafgiften er kun gyldig som billet til linjens endestation. Omstigning kan ikke finde sted.

BETALINGSBETINGELSER

Det skyldige beløb skal betales **senest 14 dage** efter kontrolafgiften er udstedt, ved brug af dette girokort.

Betales afgiften ikke inden den nævnte frist, påføres der 100,- kr. i gebyr pr. rykkerbrev. Der fremsendes i alt 3 rykkerbreve. Beløbet kan derefter uden yderligere varsel inddrives via SKAT. Omkostningerne i forbindelse hermed vil blive pålagt dig.

Movia har ikke afdragsordninger.

Henvendelse vedrørende betaling kan kun ske skriftligt til Trafikselskabet Movia, Bogholderiet, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby.

KLAGEMULIGHED

Indsigelse over afgiften skal indsendes **senest 14 dage** efter udstedelse. Husk at oplyse nummeret på kontrolafgiften.

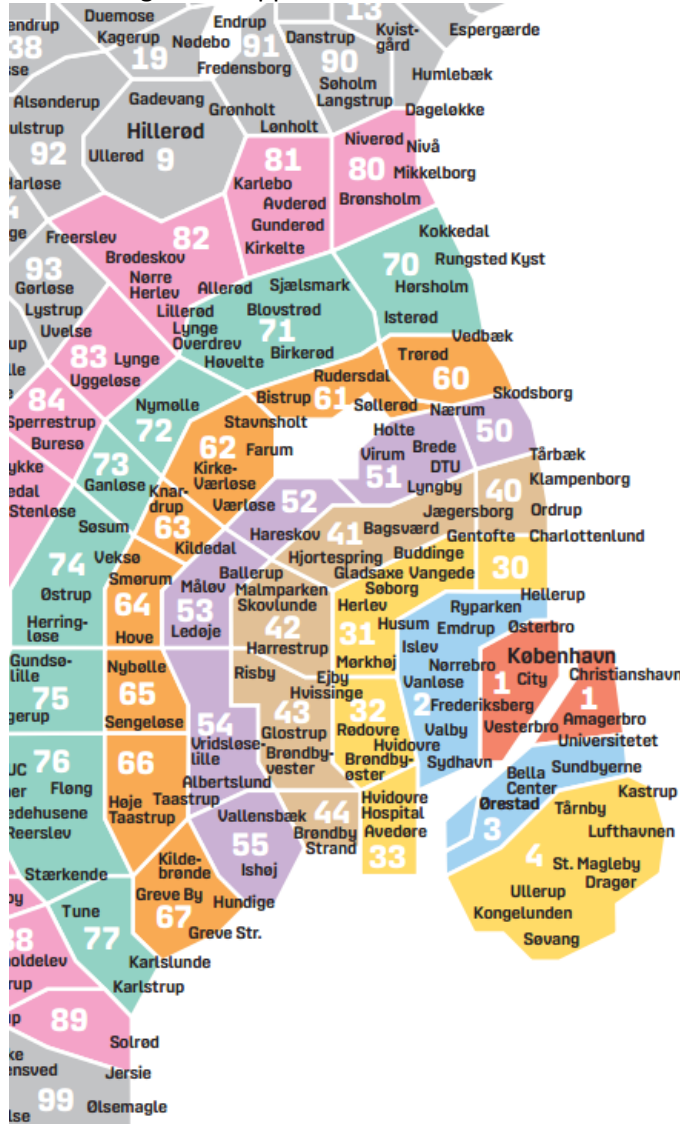
Dette **kan kun ske skriftligt** til Trafikselskabet Movia, Kvalitetsopfølgning, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby eller på mail movia@moviatrafik.dk
Rejseregler og klagevejledning kan læses på Movia hjemmeside www.moviatrafik.dk/kontrolafgift

Der ydes ikke rabat på kontrolafgifter.

Stoppestedsoversigt/zoneoversigt buslinje 1A:

	1	Nygårdsvej Jagtvej Århusgade Gustav Adolfs Gade Triangeln Lille Triangel Østerport St. Esplanaden Fredericiagade Dronningens Tværgade Kongens Nytorv Holmens Kirke Christiansborg Stormbroen, Nationalmuseet Glyptoteket Hovedbanegården Dybbølsbro St. Knud Lavards Gade Enghave St. Vestre Kirkegårds Allé
Dag Hammarskjølds Alle Oslo Plads Store Kongensgade		
Holmens Kanal		
Vindebrogade		
Tietgensgade		
Ingerslevgade		
Enghavevej Vigerslev Allé		
	2	Vestre Kirkegård Nord Toftegårds Plads Peder Hjorts Vej Vigerslev Allé Skole Fengersvej Vigerslev Allé St. Gladbovej Vigerslev Kirke Vigerslevvej
	33	Næsborgvej Hvidovregade Rosenhøj Arnold Nielsens Boulevard Hvidovre Hospital, Sløjfen Hvidovre Hospital Oppegårdsvej Hvidovre Hospital, Kollegiet Avedøre Havnevej Bredholtvej Avedøre Skole Avedørelejren Naverporten Pottemagerporten Hvidovre Gymnasium
Hvidovrevej Kettegård Alle Kettegård Alle		
Avedøre Havnevej Brosykkevej		
Avedøre Tværvæg Rebslagerporten Naverporten Avedøre St.		

Zoneoversigt ved stoppesteder i zone 01:



Zone

1

Find din rejse på kortet ved hjælp af bynavnene eller zonenumrene.

Se i farvetabellen, hvor mange zoner du skal købe billet til, eller hvor mange gange du skal klippe på dit klippekort.

Det er den dyreste farvezone på din rejserute, der bestemmer rejsens pris.

Er du i tvivl, kan du spørge chaufføren.

Klippekort:

Farvezone	Voksen								Barn		
	Alle	Grå	Bron	Lila	Orange	Lyse	Pink	Grå	1	2	3
1	1 klip*										
2	1 klip*	1 klip*							1 klip		1 klip
3	2 klip		1 klip*						2 klip		2 klip
4	2 klip			1 klip*					3 klip		3 klip
5	3 klip	2 klip			1 klip*				4 klip		4 klip
6	3 klip	2 klip				1 klip*			5 klip		5 klip
7	4 klip	3 klip	2 klip				1 klip*		6 klip		6 klip
8	4 klip	3 klip	2 klip	2 klip	2 klip	2 klip	1 klip*	1 klip*	7 klip		7 klip
Alle	5 klip	3 klip	3 klip	2 klip	2 klip	2 klip	2 klip	1 klip*	8 klip		8 klip

*Nemtest og billigst pr. zone

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften og rykkergebyrerne annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at i retning mod Avedøre st. med buslinje 1A var hun på vej fra Hovedbanegården på arbejde for første gang. Hun var i tvivl om, hvor mange zoner - og således hvor mange klip – hun skulle bruge. Hun forsøgte naturligvis at hjælpe sig selv ved at kigge på zoneoversigten ved busstoppestedet, men hun var usikker og valgte derfor at spørge chaufføren til råds; han svarede JA til, at 2 zoner - og dermed ét klip på hendes 2-zonersklippekort - var nok til rejsen,

at efter et par stop trådte der billetkontrollører ind i bussen, og hun viste sit klippekort. Da hun fortalte, at hun skulle til Avedøre st., sagde billetkontrolløren, at hun havde for få zoner. Hertil forklarede hun, at buschaufføren havde hjulpet hende og sagt god for antal zoner. Dette blev ignoreret, fordi hun modtog en bøde på 750 kr., og på kontrolafgiften stod der, at billetkontrolløren

havde krydset NEJ ud for spørgsmålet om, hvorvidt hun havde spurgt buschaufføren eller ej, selv om hun havde spurgt buschaufføren OG fortalt billetkontrolløren om det,

at hun efterfølgende klagede over dette, fordi der udtrykkeligt står på alle busstoppesteder, at "Hvis du er i tvivl, kan du spørge buschaufføren", og derfor finder hun ikke kontrolafgift retfærdig. Det eneste svar hun fik, var, at der var påført et rykkergebyr på 100 kr., og at hun ikke fik medhold. Denne afgørelse klagede hun også over, fordi hun holder på sin ret,

at hun den 6. december 2013 [16. december 2013] modtog endnu et brev med endnu et rykkergebyr på trods af, at hun havde skrevet detaljerede klager to gange. Hendes klage går derfor på, at selvom der skriftligt står, at man kan spørge sin buschauffør om hjælp, så bliver hun anklaget for at snyde med sin billet og påført en kontrolafgift på i alt 950 kr.,

at hun derfor ikke kan se nogen logik i, at hun skal bøde for Movias egen fejlvejledning,

at Movias zone- og billetvejledning er uigennemskuelig, og der er ingen hjælp at få hos buschaufføren. Desuden vil hun ikke betale 950 kr. i en sag, hvor hun ikke havde nogen chance for at gøre det rigtige - hun tog ikke den tur med sine 2 zoner for at snyde; hun satte sig ind i bussen i den tro, at hun havde gjort det rigtige efter at have spurgt buschaufføren,

at det er selvsagt, at den pågældende chauffør ikke kan huske og dermed verificere den konkrete sag, men det ville formentlig ikke gøre en forskel, om buschaufføren blev spurgt dags dato eller en uge efter hændelsen... Derfor mener hun ikke, at tidsperspektivet kan bruges som et egentligt argument,

at Movia pynter på historien ved at skrive, at chaufføren var presset af myldretiden, men hun vil blot oplyse, at bussen ikke var præget af myldretiden – bussen var ikke engang fuld,

at kontrolløren har afkrydset NEJ-boksen, men det stemmer ikke overens med klagerens forklaringer, nemlig at hun *spurgte* buschaufføren, og hun fik et JA. Således er der to modstridende parter; et JA og et NEJ, men hun holder på sandheden – som hun har gjort det sidste halve år – og forsvare derfor fortsat, at hun gjorde, hvad hun kunne for at sikre sig, at antal zoner og klip stemte overens,

at det kan sådan set ikke være rigtigt, at buschaufføren – ifølge Movia – kun har til opgave at udføre stikprøvekontrol, når der udtrykkeligt står på tavlerne ved busstoppestederne, at man kan spørge sin chauffør, hvis man er i tvivl... Er det pludselig tomme ord!? Det er da et skriftligt bevis på, at hun som kunde kan regne med hjælp i bussen. Hun har aldrig oplevet, at en buschauffør ikke ville hjælpe hende og give hende et brugbart svar, så det undrer hende, at når der er en klage på højkant, så har de skrevne ord ved samtlige busstoppesteder ingen betydning. Det strider desuden imod Movias opfattelse af deres system som et "selvbetjeningssystem": hvis det forholdt sig sådan, skulle der ikke stå, at man kunne regne med hjælp fra sin buschauffør, der om nogen kender sin rute og sine zoner,

at hun den pågældende dag på vej på et nyt arbejde og derfor ikke kendte rutens zoner og stoppesteder. Movia kan naturligvis sagtens fremlægge ruten som "ukompliceret", men hun spurgte jo netop om hjælp, fordi hun var i tvivl. Det er klart, at busselskabet selv finder deres oversigter og system overskueligt og nemt at gennemskue, men det synes hun ikke som kunde, og det er trods alt hende, der dagligt bruger den offentlige transport,

at det åbenbart er muligt at købe en yderligere billet, når man er nået over 33-zonegrænsen, men da hun spurgte billetkontrolløren, om hun skulle købe yderligere zoner, da han sagde, hun havde for få, fik hun et *nej* til svar... Hun er ærlig talt lidt forvirret over mulighederne og udsagnene fra Movia,

at hun aldrig modtog den første rykker pr. brev. I de tekniske beskrivelser står der, at hun har fået tilsendt en rykker den 23. april 2013, men som hun skrev i klagebrev nr. 2, så har hun aldrig modtaget det brev – først den 3. maj 2013 hørte hun fra Movia. Hvis hun havde modtaget et brev den 23. april, så havde hun naturligvis også sendt et svar i april, for hun var indstillet på at klage over kontrolafgiften, samt

at hun ellers er flittig bruger af den offentlige transport, blandt andet på vej til Københavns Universitet, hvor hun har glæde af sit Ungdomskort, og hun ville ikke bruge tid og kræfter på at retfærdiggøre sin sag, hvis ikke hun mente, at den er fejlvurderet, og at kontrolafgiften samt rykkergebyrer er givet på et uretfærdigt og uforståeligt grundlag i henhold til Movias modstridende informationer om på den ene side "selvbetjeningsystem" og på den anden side "spørg, hvis du er i tvivl".

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og rykkergebyrerne og har til støtte herfor gjort gældende,

at ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig kort/billet til hele rejsen fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens kort er gyldigt og gælder til hele rejsen. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol af kundernes kort; det vil sige enten tjekker han dato, kl. eller zonerne. Inden påstigning har kunden haft mulighed for at orientere sig om på køreplanstavlen hvilke zoner bussen kører i,

at på zoneoversigt for linje 1A ses det tydeligt, at bussens zone-skift mellem 02 og 33 er ved Næsborgvej,

at i bussen er der opsat en linjefrise, hvor kunden kan se, hvilke zoner bussen kører igennem. Og på displayet kan man orientere sig om zoneskift, som også er averteret over højttaleren via en GPS stemme. Zoneskiftet bliver averteret inden zonegrænsen; det vil sige inden Næsborgvej, så kunder uden gyldig billet til zone 33 kan nå at købe billet til zone 33. Kontrolløren er først steget på bussen ved Hvidovregade,

at klagerens indsigelse er modtaget i Movia mandag den 6. maj 2013. Movia har ikke haft sagen til høring hos chaufføren grundet: kontrollen er foregået den 3. april 2013 kl. 9:09 på buslinje 1A, så chaufføren har ikke mulighed for at huske den konkrete sag længere. Det er foregået i myldretiden, hvor der er mange kunder med bussen,

at klageren skriver, at hun har spurgt chaufføren om, bussen kører til hospitalet og om antal af zoner til destinationen. På den konkrete kontrolafgift er der krydset NEJ til, at klageren skulle have spurgt chaufføren i den pågældende bus til råds om billettering, hvilket klageren også har skrevet under på. Kontrolløren har derfor ikke haft mulighed for at få en eventuel fejl verificeret hos chaufføren i den pågældende bus,

at sagsforløbet ser således ud:

Afgift udstedt 3. april 2013 - girokort udleveret på bussen.

1. rykker sendt 23. april 2013.

Klagerens 1. indsigelse modtages i Movia den 6. maj 2013.

Svar til klageren den 13. maj 2013.

Ny indsigelse fra klageren modtaget i Movia den 31. maj 2013.

Svar til klageren den 10. juni 2013.

2. rykker sendt 16. december 2013.

Movia i sin afgørelse har lagt vægt på

- at klageren ikke har oplyst til kontrolløren, at hun havde spurgt om hjælp til billettering af chaufføren. Kontrolløren kunne derfor ikke få en eventuelt fejl verificeret på bussen,
- at rejsen er ukompliceret, da klageren alene på køreplanstavlen kan tælle sig frem til det antal zoner, der skal bruges til den konkrete rejse,
- at klageren inden afrejse til et nyt sted, kunne tjekke på Movia hjemmeside den konkrete rejse og zoner,
- at Movia har lavet afgifterne om for ca. 2 år siden vedrørende om kunden har spurgt om hjælp, og at alle kontrollørerne spørger ind til dette,

at Movia finder det særdeles problematisk for de grundlæggende forudsætninger for den kollektive trafik, hvis kontrolafgifter på baggrund et udokumenteret udsagn eftergives. Da hele den kollektive trafiks rejseregler er bygget op omkring et "selvbetjenings" system med udgangspunkt i de opsatte informationer på stationerne, stoppestederne og i bussen - her tænkes bl.a. på zonetavler, køreplaner, display og linjefriser,

at Movia ikke finder det godtgjort, at klageren har foretaget det fornødne for at sikre sig at have korrekt billet, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750 kr. og 2 rykkergebyrer på 200 kr., i alt 950 kr., samt

at det er korrekt, at kontrolløren har sagt nej til, at klageren kunne købe yderligere zoner, efter at kontrollen var steget på bussen, da er det for sent at løse yderligere billetter, når kontrollen er kommet på bussen.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Af Movias rejseregler fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der gælder til hele rejsen og selv skal sikre, at stempningen er korrekt og gælder til hele rejsen. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Indsigelser over kontrolafgifter skal være Movia i hænde senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Fra Movia.dk.

Tilkøbsbillet

Hvis du for eksempel har et 10-tursklippekort eller en enkeltbillet til to zoner, men skal rejse igennem 5 zoner, er det muligt at købe en tilkøbsbillet til 3 zoner. Tilkøbsbilletten skal købes, inden grundbilletten udløber, og i det område, hvor grundbilletten er gyldig.

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

Den konkrete sag:

Vedrørende kontrolafgiften:

Kontrollen blev foretaget i zone 33. Klagerens rejse krævede billet til zonerne 01 - 02 og 33. Klagerens var alene i besiddelse af et 2-zoners klippekort stemplet én gang i zone 01, hvorfor klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel til zone 33. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at det vil være en naturlig reaktion fra en kunde, som modtager en kontrolafgift, og som har spurgt chaufføren og fået forkert rådgivning af denne, af egen drift at oplyse dette til kontrolløren. Det anses ikke for sandsynligt, at kontrolløren vil krydse modsat af på kontrolafgiften, hvis en sådan oplysning var fremkommet i kontrolsituation, og at kunden ville skrive under herpå. Derudover bemærker ankenævnet, at klageren ikke klagede umiddelbart efter kontrollen men ventede til hun den 3. maj 2013 modtog en rykkerskrivelse fra Movia dateret den 23. april 2013.

Som følge af det ovenfor anførte finder ankenævnet, at klageren ikke på tilstrækkelig vis har godtgjort, at hun spurgte chaufføren, om 2 zoner var nok til Avedøre st., og at chaufføren svarede bekræftende på dette spørgsmål.

På baggrund heraf finder ankenævnet, at klageren selv bærer ansvaret for den manglende zone.

Ankenævnet bemærker, at det er muligt at foretage et tilkøb af zoner under rejsen, men dette tilkøb skal ske, inden grundbilletten udløber, og i det område hvor grundbilletten er gyldig. Dermed skulle klageren havde foretaget et tilkøb af en zone senest ved Vigerslevvej i zone 02. Kontrollen blev foretaget ved Hvidovrevej – 2 stop ind i zone 33 - hvorfor en tillæggsbillet købt på daværende tidspunkt ikke ville have været gyldig.

Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der gør, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Vedr. rykkerskrivelserne:

Klageren gør gældende, at hun ikke har modtaget den første rykkerskrivelse af 23. april 2013, men først modtog en rykkerskrivelse den 3. maj 2013. Ankenævnet lægger til grund, at der er tale om samme rykkerskrivelse, som imidlertid må have været lang tid undervejs fra afsendelsen.

Det følger af teksten på bagsiden af kontrolafgiften, som klageren fik udleveret i bussen, at kontrolafgiften skulle betales seneste 14 dage efter udstedelsen den 3. april 2013, og at eventuelle indsigelser ligeledes skulle rettes skriftligt til Movia inden for 14 dage.

Kontrolafgiften blev ikke betalt inden for 14-dages fristen, og der blev ikke fra klagerens side fremsat skriftlige indsigelser inden denne frist. Herefter var Movia i medfør af lov om renter ved forsinket betaling berettiget til den 23. april 2013 at sende klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Efter klagerens første indsigelse den 3. maj 2013, modtog hun et brev fra Movia dateret den 13. maj 2013, med en ny betalingsfrist den 1. maj 2013. Klageren gjorde i brev af 15. maj 2013 opmærksom på, at denne frist var forkert. I brev af 10. juni 2013 fastsatte Movia en ny betalingsfrist til den 26. februar 2013.

Som følge af disse helt fejlagtige betalingsfrister er det ankenævnets opfattelse, at klageren havde en velbegrunnet tvivl om hvilken dato, der var betalingsfrist for kravet på 850 kr.

Herefter var Movia ikke berettiget til den 16. december 2013 at udsende en ny rykkerskrivelse med endnu et rykkergebyr på 100 kr., men kan alene gøre krav om betaling af i alt 850 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt et rykkergebyr på 100 kr. i alt 850 kr. Men skal frafalde det sidste rykkergebyr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren har fået delvist medhold tilbagebetales klagegebyret jf. vedtægterne § 26, stk. 4.

Da Movia har fået medhold i den væsentligste del af klagen, skal de ikke betale 10.000 kr. i gebyr for tabt sag i ankenævnet.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 17. juni 2014



Tine Vuust
Nævnensformand