

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2017-0046

**Klageren:** XX  
3480 Fredensborg

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 100 kr., grundet manglende check-ind af cykel.

**Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Torben Steenberg (2 stemmer)  
Bjarne Lindberg Bak  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2017 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 100 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 23. januar 2017 med metroen fra Vanløse st. med sin cykel. Ifølge klageren forsøgte han inden påstigning at foretage check-ind af sig selv samt sin cykel på check-ekstra-ind standen. Han forsøgte to gange, hvor det ikke lykkedes og foretog derfor et check-ud. Tredje gang han holdt rejsekortet hen til standen, efter at have indikeret med pilen, at han skulle have cykel med, fik han meddelelsen "Ok, god rejse". Hvorfor han antog, at der var sket korrekt check-ind af ham og hans cykel.

Efter metroen havde forladt Frederiksberg st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han fremviste sit rejsekort. Klageren blev herefter klokken 15:07 pålagt en kontrolafgift på 100 kr. for manglende check-ind af sin cykel. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret:

"pax var sur på system og tror han har gjort det rigtig men det var mangler  
cykle check ind"

Klageren anmodede den 23. januar 2017 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at der forelå en fejl på check-ekstra-ind standen, der gjorde, at hans cykel ikke blev checket ind.

Metro Service fastholdt den 25. januar 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at der ikke var foretaget et korrekt check ind. Der var ikke fejl på rejsekortstanderne, da der var flere kunder, der havde foretaget ekstra-check-ind lige inden og efter klageren.

Metro Service har under ankenævns sagen fremlagt log, der viser, at der klokken 13:09, 14:22, 14:27 og 14:58 blev foretaget check ind af en voksen og en cykel.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, og til standerens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet har endvidere spurgt, om der foreligger undersøgelser eller oplysninger fra andre, der kan verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke er forekommet, at rejsekort er checket korrekt ind, uden af dette er noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S har som svar herpå indsendt en redegørelse om rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:

*"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."*

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortsystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene var registreret i Back Office.

Efter resultatet af denne analyse har Ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens rejsekort, herunder forsøg på check-ind, som ikke er registreret i back-office.

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket en cykel ind på klagerens rejsekort.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

Metro Service har fremlagt logs fra fire check ind af voksen og cykel omkring tidspunktet for klagerens check ind, hvilket efter ankenævnets opfattelse dokumenterer, at check ind ekstrastanderen ikke var fejlbehæftet.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check-ind af cykel blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

Ankenævnet bemærker, at det vil fremgå af skærmen hvilken kundetype og hvor mange af hver, der er checket ind på kortet, samtidigt med at man får beskeden "OK God Rejse".

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

" Klagen vedrører, at undertegnede den 23. januar 2017 kl. ca. 14:50 på Vanløse Station Metro Station forsøger at tjekke min cykel ind til en tur fra Vanløse til Nørreport. Jeg forsøger to gange, hvor det ikke lykkes, og derfor tjekker jeg ud igen. Begge gange bruger jeg en plus automat. Tredje gang bruger jeg igen plusautomaten, og indikerer, med pilen at jeg skal have en cykel med og holder mit kort op til Det blå punkt, hvorefter maskinen - både med stemme og display - svarer med et "tak og god rejse"... Jeg mener derefter at jeg med god ret kan antage, at også min cykel er tjekket ind. Det skal i øvrigt oplyses, at vejledningensmærkatet på rejsekortautomaten var rykket af, hvorfor der ikke var nogen kundevejledning.

Jeg tager herefter et metrotog mod Vestamager, og ved Frederiksberg eller Forum kommer der kontrol, og jeg viser mit rejsekort. Kontrolløren oplyser, at min cykel ikke er tjekket ind, og giver mig en kontrolafgift.

Jeg finder det aldeles uacceptabelt, at jeg skal betale en afgift, når jeg ved at jeg har (forsøgt flere gange) at tjekke ind. Det kan ikke være rimeligt, at jeg som kunde skal gøres ansvarlig for, at Rejsekort standeren på Vanløse Station ikke fungerede ordentligt og ikke registrerede min cykel, og jeg bemærker, at man stiller mig ude af stand til at bevise, at jeg har forsøgt at tjekke ind, fordi man ikke kan få en kvittering. Ligeledes må jeg påtale, at Metroselskabet åbenbart ikke - til trods for, at selskabet vel er offentligt ejet - åbenbart ikke mener, at vejledningspligten i Forvaltningslovens § 7 er et anliggende for dem. Først i det seneste brev får jeg således af vide, at jeg burde have iværksat en eller anden kontaktknap til Metros kontrolcenter, når jeg havde et problem. For det første er der ingen vejledning i, at man kan gøre dette, på stationen. For det andet har jeg ikke haft nogen rimelig grund til at tro, at min cykel ikke var tjekket ind, og har følgelig ikke haft anledning til at føle behov for at få hjælp. Jeg finder det uacceptabelt og stødende mod enhver form for retssikkerhed, at det er mig der som kunde - uden nogen form for vejledning fra Metroselskabet i øvrigt - selv skal opdage og forholde mig til fejl, som Metroselskabets apparatur har begået i denne sag. Og så skal jeg opfordre til at man gennemfører et navneskifte på Metro Service, for deres sure medarbejdere aner ikke hvad ordet service indebærer, og følgelig må navnet være misvisende og i strid med Markedsføringslovens § 1.

Jeg forlanger at kontrolafgiften ophæves som følge af, at fejlen ligger på Rejsekortstanderen og ikke hos mig. Jeg har gjort alt hvad jeg kunne for at tjekke min cykel ind. At maskinen fejler og ikke registrerer min cykel, men siger "ok" og "god rejse" når indtjekket IKKE er ok, er ikke mit problem, og som følge heraf bør afgiften frafalde, i et retssamfund. Men det er måske ikke (mere) et sådant vi lever i? "

### **Indklagede anfører følgende:**

" Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en cykel udgør kr. 100,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne

henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 23. januar 2017 på strækningen Frederiksberg station – Nørreport station. Klager fremviste et anonymt rejsekort, som var checket ind med en voksen rejsende men ikke med den cykel som klager medbragte på rejsen. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel for cyklen blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler kan man læse følgende:

### 2.3.2 Særligt om rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet

For rejser med rejsekort gælder reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejseregler, jf. [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Klager argumenterer i sine henvendelser, at check-ind-ekstra kortlæseren på Vanløse station ikke fungerede ordentligt og at det var derfor, at han ikke kunne checke sin cykel ind. Klager oplyser desuden, at vejledningen på standen var revet halvt itu, og at han derfor ikke kunne læse sig frem til hvordan cyklen skulle checkes ind.

På rejsekorts hjemmeside kan man læse en vejledning og se en video om hvorledes man checker mere end blot sig selv ind på rejsekortet <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ind-ekstra.aspx>. Hvis man ikke har haft lejlighed til at se nævnte materiale på forhånd og hvis vejledningen på standen ikke var læsbar er det altid muligt, at benytte det gule opkaldspunkt, som er på alle stationer, og hvor man kan få hjælp og vejledning i brug af fx automater.

I henvendelsen til ankenævnet skriver klager, at han ikke havde kendskab til det gule opkaldspunkt på stationen og at han heller ikke havde følt behov for at få hjælp. Vi undrer os lidt over dette udsagn, da klager samtidigt oplyser, at én af årsagerne til, at han ikke checkede sin cykel ind, netop var at vejledningen ikke kunne læses og at han derfor ikke vidste hvordan han skulle bære sig ad.

Klager skriver desuden, at der ikke er information om det gule opkaldspunkt på stationen. Herunder har vi indsat fotos af såvel informationstavlen, som oplyser om opkaldspunktet samt fotos af selve opkaldspunkterne.



Vi har vedhæftet rejsehistorik, som viser, at klager checkede en voksen ind 3 gange og ud to gange på Vanløse station. Der er ikke checket en cykel ind. Efter det 3. forsøg oplyser klager, at standeren sagde 'ok – god rejse'. I og med, at en voksen rejsende var checket ind har standeren naturligvis sagt god rejse. Standeren kan ikke se, at den rejsende også medbringer fx en cykel hvorfor det er nødvendigt for passageren, selv at trykke denne information ind på standeren. Af klagers 3. indcheckning på standeren kan vi se, at han aktiverede ekstra-funktionen. Når ekstra-funktionen bliver aktiveret går nedenstående proces i gang:



Vi har vedhæftet en pdf-fil med udstyrshistorik, som viser, at rejsekortstanderen ikke var fejlbehæftet og at adskillige andre passagerer havde foretaget korrekte check-ind-ekstra både før og efter klagers indcheckning. De indcheckninger der lyder på 38 kroner er indcheckninger af en voksen rejsende med en cykel. Det er derfor vores påstand, at udstyret fungerede efter hensigten og at den manglende indcheckning af en cykel skyldes en brugerfejl.

Udover de førnævnte gule opkaldspunkter er der på Vanløse station adskillige andre muligheder for at checke flere rejsende ind og/eller modtage hjælp. På selve metroperronen står en rejsekortautomat hvor det også er muligt at lave check-ind-ekstra og hvor vejledningen bliver vist trin for trin på displayet. En identisk rejsekortautomat forefindes ved indgangen til stationen (se nedenstående foto). På Vanløse station ligger også en 7-Eleven butik hvor passagererne, ved henvendelse til personalet, kan få deres rejsekort checket ind med det ønskede antal rejsende/cykel/hund. Og endelig er der også mulighed for check-ind-ekstra i DSB regi.

I lyset af ovenstående fastholder vi derfor vort krav om betaling af cykel-kontrolafgift 00502994 på 100,- kroner.

Afslutningsvis vil vi blot svare på klagers antagelse om, at vi er offentligt ejet og bemærkningerne i den forbindelse. Klager har ikke ret i sin antagelse og klagers bemærkninger om Forvaltningsloven og Markedsføringsloven har vi ingen kommentarer til.

### Hertil har klageren anført:

"Helt overordnet er jeg nødt til at sige, at jeg finder det dybt krænkende med den ufattelige arrogance og totalte mangel på kundeservice og vejledning jeg har mødt i denne sag fra Metroselskabet... senest i selskabets kommentarer til min klage. Som udover at være arrogante er decideret vildledende i forhold til den konkrete sag.

For det første: Jeg har ikke tjekket ind på en almindelig rejsekortstander men på en plus-stander på Vanløse Station... Jeg forsøgte FIRE gange uden hjælp fra hverken personalet eller standeren, hvis vejledning var rykket af. De tre første gange kunne jeg se, at mit forehavende ikke lykkedes, og jeg tjekkede ud... Fjerde gang tjekkede jeg ind, og fik beskeden - OK GOD REJSE. Fremsendelsen af billedet af en rejsekortstander (en "almindelig") er derfor misvisende og vildledende, som hele Metroselskabets "kundeservice" har været i hele denne sag.

For det andet: På baggrund af beskeden fra automaten, antog jeg at alt var ok, og jeg havde derfor ingen grund til at tjekke nogen vejledning på Internettet - hvorfor i alverden skulle jeg gøre det, og hvordan i al verden skulle jeg dog være bekendt med at en sådan vejledning findes på nettet? Det er jo ikke noget, man oplyser om på Metrostationerne.

For det tredje: Jeg havde ingen grund til - eller viden om - de såkaldte informationskontaktapparater, der åbenbart - jf. billederne - findes på stationen, og jf. hvad jeg skrev under "for det andet" havde jeg ingen grund til at tro, at ikke både min cykel og jeg selv var tjekket ind. Metro Selskabets "kundeservice" (hvis mission må være defineret ud fra helt andre (og stærkt afvigende) principper i forhold til hvordan "kundeservice" normalvis defineres dvs. som noget hvor man forsøger at HJÆLPE sine kunder) gør i øvrigt først i 3. e-mail til mig, hvori man i øvrigt uforkammet, næsvist og nedladende afviser al yderligere korrespondance (nej, hvorfor hjælpe sine kunder, når man kan genere dem?).

Jeg må derfor totalt afvise, at jeg bevidst har overtrådt reglementet eller haft intention derom, og at det fremstår mere og mere klart for mig (og burde for alle andre), at Metroselskabet i denne sag, har besluttet sig for, at man vil holde sig stringent og arrogant og nedladende til min klage, i stedet for at vise EN SMULE empati, når der f.eks. manglede vejledning på selskabets egen plus-stander i Vanløse.

Det kan ikke være rimeligt eller rigtigt, at jeg som kunde skal have en bøde for - i god tro alene ud fra hvad maskinen fortalte mig i sidste forsøg - at have undladt indtjekning af min cykel.

Jeg vil fastholde, at jeg mener, at Metroselskabet i denne sag overtræder Forvaltningslovens § 7 om mangelfuld vejledning af borgerne.

Jeg vil tilføje at jeg er ualmindeligt ligeglad med om der var rapporteret fejl på den afbillede rejsekortstander, allerede fordi det ikke var den men en plusstander, jeg anvendte! Det ville klæde Metroselskabet i det mindste at vise et billede af den faktisk anvendte stander... i stedet for aktivt at forsøge at vildlede og forulempe mig som kunde, men nu også aktivt at forsøge at vildlede ankenævnet. DET ER UACCEPTABELT hvorledes Metroselskabets ansatte opfører sig i denne sag!

Problemet var jo ikke at jeg ikke foretog et indtjek - det gjorde jeg, for ellers var jeg jo ikke selv blevet tjekket ind(!?) - men at maskinen åbenbart - uanset, at den oplyste mig at det var ok og ønskede mig god rejse - ikke lod mig indtjekke min cykel, uden at oplyse mig om, at den ikke tjekkede cyklen ind. Men det turde være åbenbart, at jeg ikke har haft hverken intention om at snyde med min cykel eller mig selv, og har gjort alt hvad der burde kunne forlanges, den mangelfulde vejledning taget i betragtning, for at sikre mig, at alt var ok - og tilmed blev bekræftet af plusstanderen i, at indtjekket var ok, og ønskede mig en god rejse... FORTÆL MIG VENLIGST HVAD JEG ELLERS KUNNE HAVE GJORT OG HVAD I DET OPLYSTE DER BURDE HAVE GIVET MIG MISTANKE TIL AT MIN CYKEL IKKE VAR TJEKKET IND? Og fortæl gerne



Metroselskabets "kundeservice", at de snarest bør kravle ned af Magtarrogancens kundefjendtlige ikke-serviceorganiske træ, og begynde at VEJLEDE fremfor at chikanere, deres kunder. "

### **Til dette har anklagede svaret at:**

" Vi har noteret os, at klager er særdeles utilfreds med Metro Service A/S og at en stor del af de seneste fremsendte kommentarer giver udtryk for dette. Klager ønsker desuden oplyst hvad han ellers skulle have gjort.

Det er vores opfattelse, at vi med vort svar af 28. februar allerede har besvaret og forklaret hvorledes rejsekortet anvendes og reglerne for samme, blandt andet ved at referere til de Fælles Rejseregler afsnit 2.3.2, hvor det er beskrevet, at det er kundens ansvar, at rejsekortet er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet. Med det materiale vi fremsendte tidligere er det sandsynliggjort, at udstyret fungerede efter hensigten, ligesom vi også har oplyst om de mange andre muligheder for check-ind-ekstra og muligheder for personlig betjening og vejledning på Vanløse station.

Rent faktisk er det ikke vort indtryk, at klager har bragt nye og afgørende oplysninger ind i sagen, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af cykel-afgiften på 100,- kroner."

### **Klageren har afslutningsvist anført at:**

" Det fastholdes at udstyret IKKE fungerede den pågældende dag, og at der ingen vejledning var på Vanløse Station, da der ikke var noget personale, ligesom vejledningen i brug af plusstanderen var væk...

Det taler efter min opfattelse til støtte for mig, at jeg tre gange forgæves forsøger at tjekke ind, og - fordi jeg kan se, at det ikke er lykkedes - tjekker ud igen, hvilket fremgår af Metro's egne registreringer fra Rejsekort.

Herefter tjekker jeg igen ind på plusstanderen og får beskeden, "OK, god rejse"... På den baggrund havde jeg INGEN GRUND TIL AT TRO, at ikke både jeg selv og cyklen var tjekket ind. Af samme grund havde jeg ingen grunden til at kontakte Metros kontrolcenter (ikke noget kundeservice her, nej, kontrol er meget bedre!) for at sikre mig, at alt var ok. Af samme grund havde jeg ingen grund til at anvende en af de såkaldte gule kontaktpunkter, som jeg først blev vejledt om eksistensen i det tredje email brev jeg modtog fra Metro... der er ingen skiltevisning, ingen information om hvor disse kontaktpunkter findes på perronen, som er åbenbart synbar, og igen - jeg havde ingen grund til at tro, at noget var galt med mit 4. og sidste indtjek.

Og ja, jeg er voldsomt utilfreds med Metroservices TOTALE mangel på empati og kundeservice og imødekommenhed, for har man blot normal intelligens burde det forekomme oplagt, at jeg ikke har haft nogen intention overhovedet om at snyde med den cykel den pågældende dag.

DERUDOVER FASTHOLDES DET, at det må påhvile Metro at sikre sig, at der ALTID er vejledning, enten i form af personale eller i form af skriftlig vejledning på stationerne altid... Det kan ikke være rigtigt, at man som kunde skal acceptere risikoen for at få en afgift, når Metro er elendige til at informere og måske ligefrem bevidst sørger for at gøre vejledning og instruktion mangelfuld.

Det er muligt at det SOM UD GANGSPUNKT er mig som kunde, der har ansvaret for, at være tjekket ind. Men så må jeg kunne forlange, at vejledningen og betjeningen af maskinerne er fyldestgørende. Alt andet er bondefangeri, ja nærmest bedragerisk. "

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved