

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0278
- Klageren:** XX
2700 Brønshøj
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse uden billet – klageren forsøgte at overføre sit gyldige pendlerkort til en ny mobiltelefon, men blev af DOT Kundeservice vejledt til at få kortet refunderet og herefter købe et nyt
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at DOT Kundeservice begik en fejl ved at annullere pendlerkortet, idet hun ikke som lovet kunne genbruge sin profil til at købe et nyt pendlerkort på den nye mobiltelefon
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. maj 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr.

Beløbet skal betales til Movia, som sender betalingsoplysninger til klageren.

Movia skal endvidere betale 10.000 kr. for ankenævnets behandling af klagen, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2.

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

-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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som havde et gyldigt mobilpendlerkort i DOT's billetapp, skulle om morgenen den 7. november 2019 rejse med bus 5C, som hun plejede, for at komme på arbejde. Denne morgen var hendes mobiltelefon imidlertid brudt sammen, og hun kontaktede derfor DOT Kundeservice for at få hjælp til at overføre pendlerkortet til en ny mobiltelefon, hvilket efter det oplyste på DOT's hjemmeside skulle være muligt.

Ifølge klagerens oplysninger fik hun at vide af DOT's medarbejder, at dette ikke kunne lade sig gøre på grund af risiko for bedrageri, og hun blev vejledt til i stedet for at få pendlerkortet refunderet og købe et nyt, hvor hun kunne bruge sin gamle konto (profil) i appen.

Movia har bekræftet, at klageren ringede til DOT Kundeservice den 7. november 2019 kl. 08:11, og at samtalen varede 4 minutter og 10 sekunder. Movia har indsendt følgende oplysninger om samtalen:

”

Vi har haft sagen til høring hos den pågældende kundeservicemedarbejder. Medarbejderen oplyser at kunden har fået hjælp til at få sit kort refunderet, samt at få gendannet sin profil og vejledning i at købe et nyt pendlerkort på den nye telefon.

Medarbejderen har tillige rettet kundens e-mailadresse. Den var skrevet forkert, og dette har formentlig medvirket til at forhindre gendannelse af kundens profil. ”

Det fremgår på DOT's hjemmeside, at der ved refundering af pendlerkort, hvor første gyldighedsdag er overskredet, hvilket var tilfældet for klagerens pendlerkort, bliver fratrukket et beløb svarende til 8 dage plus den eller de dage, kortet har været gyldigt. Dvs. hvis pendlerkortet er gyldigt fra "i dag", bliver der fratrukket et beløb svarende til 9 dage. Endvidere bliver pendlerkortet ugyldigt fra refunderingstidspunktet.

Klagerens pendlerkort blev refunderet kl. 08:16:56, hvorefter det i henhold til ovenstående ikke længere var gyldigt. Movia har under ankenævns sagen oplyst, at klageren har betalt for den 7. november 2019, og at der ved refunderingen ud over de forbrugte dage er fratrukket et beløb svarende til 8 dage.

Ifølge klageren forsøgte hun efter samtalen med DOT's kundeservicemedarbejder at købe et nyt pendlerkort i appen, hvilket imidlertid ikke kunne lade sig gøre. Da hun var ved at komme for sent afsted på arbejde, besluttede hun at stige på bussen og købe en almindelig enkeltbillet i appen i stedet for. Men appen kunne ikke genkende hendes betalingskort og krævede NemID-oplysninger, som klageren på grund af den nedbrudte mobiltelefon ikke kunne tilgå.

Klageren steg på bussen ved stoppestedet Åfløjen kl. 08:41. Ni minutter senere, kl. 08:50, steg der kontrollører ombord på bussen ved stoppestedet Brønshøj Torv.

Fra bussens GPS-log:

5	Afsløjen (2146)	●	●	08:41	08:41	08:41:22	08:42:01	-1
6	Hueum Torv (2148)	●	●	08:44	08:44	08:43:57	08:44:15	+0
7	Husumvej (2275)	●	●	08:45	08:45	08:45:34	08:45:48	-1
8	Kobbelvænge (1966)	●	●	08:46	08:46	08:46:32	08:46:50	-1
9	Veksevej (2006)	●	●	08:47	08:47	08:47:50	08:48:13	-1
10	Astrupvej (2009)	●	●	08:48	08:48	08:49:11	08:49:21	-1
11	Brønshøj Torv (2010)	●	●	08:49	08:49	08:50:06	08:50:32	-2
12	Hyrdevangen (2012)	●	●	08:51	08:51	08:52:05	08:52:24	-1
13	Bellahøj (2149)	●	●	08:53	08:53	08:54:00	08:54:44	-2

Da klageren ved kontrollen ikke kunne forevise et gyldigt pendlerkort eller en gyldig billet, blev hun kl. 08:53 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.:

Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	<input type="text"/>
Zone	002
Linje	5C
Køretøjs nummer	1626
Stop nummer	2010
Stop	Brønshøj Torv
Påstigning	07-11-2019 08:50:24
Udstedt dato/tid	07-11-2019 08:53:03
Stået af	07-11-2019 09:02:38
Passager tal	99
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Andet
Bemærkning	Kundens mobil er tør for strøm

Klageren anmodede den 10. november 2019 Movia om at frafalde kontrolafgiften og anførte som ovenfor, samt at hun havde haft et pendlerkort, som var gyldigt.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 19. november 2019 og henviste til selvbetjeningssystemet, samt til at klageren ikke havde forevist gyldig billet. De anførte, at hvis man ikke kunne forevise et gyldigt pendlerkort, skulle man billettere på anden vis, enten ved at købe billet hos chaufføren eller ved at købe en sms-billet, hvilket de kunne se, at hun tidligere havde gjort, hvorfor de antog, at hun var bekendt med denne mulighed.

I en efterfølgende korrespondance med Movia gjorde klageren gældende, at hun sædvanligvis rejste med pendlerkort og altid sørgede for at have gyldig billet, men denne dag havde DOT's kundeservicemedarbejder insisteret på at annullere hendes gyldige pendlerkort og havde endvidere givet hende forkert rådgivning ved at oplyse, at hun sagtens kunne bruge sin gamle konto i DOT-appen, hvilket ikke havde været muligt for hende.

Movia fastholdt dog fortsat kontrolafgiften og begrundede dette med, at klageren havde fået at vide, at hun skulle købe et nyt pendlerkort, og at hun steg på bussen velvidende, at hendes pendlerkort ikke længere var gyldigt, hvorfor hun skulle have købt billet på anden vis.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Movia har på sekretariatets forespørgsel indsendt følgende oplysninger:

”Pendlerkortet blev refunderet den 07.11.2019 kl. 08:16:56 og var ikke gyldigt resten af dagen. Pendlerkortets gyldighed ophørte øjeblikkeligt, da det blev refunderet.

● Refunderet	Ordre/billet refunderet	Kunden har fået ny telefon.
--------------	-------------------------	-----------------------------

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	22 Okt 2019 - 07:49:23
● Gennemført	Betaling gennemført	22 Okt 2019 - 07:50:15
● Gennemført	Billet åbnet	22 Okt 2019 - 07:50:19
● Gennemført	Billet refunderet	07 Nov 2019 - 08:16:56

Som Movia har tidligere skrevet i svaret til Ankenævnet:

Ifølge oplysning modtaget fra kundecenteret, er det korrekt at kunden har ringet den 07-11-2019 kl. 08:11 og at samtalen har taget 4 min og 10 sekunder. Den pågældende kundecentermedarbejder oplyser efterfølgende, at kunden har fået vejledning i hvordan hun skal oprette og købe et nyt mobil pendlerkort i den nye app. Kunden har i telefonen fået besked på, at hendes gamle pendlerkort er refunderet og at det er nødvendigt, at hun køber et nyt pendlerkort. Derudover oplyser kunden, at hun har skiftet sit kreditkort, som hun skal have registreret i den nye app.

Kunden er altså blevet gjort opmærksom på, at pendlerkortet ikke længere er gyldigt.”

Og:

”Kunden har betalt for dagen hvor kortet blev refunderet, man mister altid den dag, kortet refunderes.

Når et pendlerkortet refunderes, bliver det ugyldigt fra refunderingstidspunktet. Når et pendlerkort med første gyldighedsdato overskredet vil der, for at forhindre misbrug, blive fratrukket et beløb svarende til 8 dage plus den eller de dage, det har været gyldigt. Klager har dermed betalt et gebyr for at få sit pendlerkort refunderet.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i buslinje 5C den 7. november 2019 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften i kontrolsituationen blev pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund, at det normalt er muligt at få overført en kundeprofil i DOT's billettapp til en ny mobiltelefon, og at det også er muligt at få overført/gendannet såvel pendlerkort som billetter i appen.

Det er uoplyst, hvad den faktiske årsag var til, at klageren den pågældende dag ikke kunne overføre sit pendlerkort til den nye mobiltelefon, og det kan derfor ikke afgøres, om det skyldtes fejl begået af klageren eller fejl i den rådgivning, som DOT's kundeservicemedarbejder gav klageren.

På baggrund af den indhentede udtalelse fra DOT's kundeservicemedarbejder finder ankenævnet imidlertid, at vejledningen i den konkrete situation var forkert, fordi den betød, at klageren mistede 8 dage på sit pendlerkort samt resten af dagen, den 7. november 2019, i forhold til en overførsel/gendannelse af pendlerkortet i appen på den nye telefon.

Det bemærkes, at hvis klageren ikke havde kontaktet DOT Kundeservice den pågældende morgen og efter vejledning fået annulleret pendlerkortet, men i stedet for var steget på bussen uden at kunne forevise pendlerkortet, ville klageren i henhold de fælles landsdækkende rejseregler have været berettiget til at få nedsat kontrolafgiften til 125 kr., når det blev konstateret, at klageren havde haft et gyldigt pendlerkort på kontroltidspunktet.

Ankenævnet bemærker endvidere, at uanset at pendlerkortet efter DOT's regler blev ugyldigt straks efter refunderingen kl. 08:16:56, havde klageren faktisk betalt for den pågældende dag, idet det gebyr, som efter det oplyste skal betales for at få refunderet resten af kortets periode, efter ankenævnets opfattelse må anses for at være de 8 dage, som ikke refunderes.

Ankenævnet finder på ovenstående baggrund, uanset at klageren, da hun steg på bussen, var klar over, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel, at der i denne konkrete sag har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at Movia i sin efterfølgende behandling af sagen, skulle have nedsat kontrolafgiften til 125 kr.

Movia skal endvidere betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for ankenævnets behandling af sagen, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2.

RETSGRUNDLAG:

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

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan

kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

”

2.7.5. Pendlere


Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemt-kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

”

Fra DOT's hjemmeside:

”

Jeg har skiftet telefon / geninstalleret app'en - hvordan gendanner jeg mine billetter og min profil? 

Hvis du skifter telefon, gendanner telefonens fabriksindstillinger eller geninstallerer app'en, vil du af sikkerhedsmæssige årsager ikke automatisk kunne gendanne dine billetter og din profil ved kun at indtaste dit telefonnummer.

Til gendannelsen skal du bruge en kombination af dit telefonnummer og din e-mailadresse. Derfor anbefaler vi dig at gemme din e-mailadresse under Profil > Din information inden ændringen.

Sådan gendanner du:

1. Indtast dit telefonnummer i DOT Billetter app og indtast aktiveringskoden, du modtager via SMS.
2. Følg anvisningerne i app'en for at gendanne din brugerprofil via e-mail.
3. Når du har indtastet din e-mailadresse, modtager du en e-mail med et link.
4. Åbn e-mailen på din telefon og tryk på linket.
5. Du bliver nu sendt tilbage til app'en, som nu har hentet dine billetter og din købshistorik.
6. Indtast herefter dine betalingskortoplysninger under Profil eller i forbindelse med et køb. Af sikkerhedsmæssige årsager gendannes betalingskortoplysninger ikke automatisk.

Hvis du ikke har gemt din e-mailadresse og har brug for at gendanne dine billetter i app'en, kan du få hjælp hos DOTs kundecenter på tlf. 70 15 70 00 (tast 1, 2 eller 3 - alle selskaber kan hjælpe med apps).

”

...

”

Refusion af pendlerkort i apps og rejsekort

Ønsker du at få refunderet et pendlerkort, som endnu ikke er gyldigt, kan du få dette refunderet, uden at der fratrækkes noget af beløbet. Dog skal du betale 40 kr. i ekspeditionsgebyr ved henvendelse via DOT webshop eller ved personlig betjening (undtagen hvis det er købt i DOT Billetter app). Har du købt pendlerkort i DOT Billetter app eller DSB app, kan du selv refundere kortet i appen uden gebyr.

Bemærk, ved refundering af pendlerkort, hvor første gyldighedsdag er overskredet, vil der blive fratrukket et beløb svarende til 8 dage plus den eller de dage, det har været gyldigt. Hvis pendlerkortet er gyldigt fra "i dag", vil der altså blive fratrukket et beløb svarende til 9 dage.

Ved dokumenteret sygdom eller dødsfald kan refusion ske med tilbagevirkende kraft.

Når pendlerkortet refunderes, bliver det ugyldigt fra refunderingstidspunktet.

Sådan gør du:

Pendlerkort i app:

- Refundér pendlerkortet i app'en (under Notifikationer og hjælp) eller
- Kontakt os på tlf.: 7015 7000 (vælg en vilkårlig transportform efter du har ringet op)

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg har modtaget en kontrolafgift, da jeg 7/11/19 ifølge Movia "ikke har fremvist gyldig billet" i 5C mod København. Dette er korrekt, men jeg er af den opfattelse, at jeg grundet hændelsesforløbet forinden ikke er berettiget en bøde. D. 7/11/19 crasher min tlf., og jeg vil derfor overføre mit gyldige pendlerkort til min nye telefon. Undervejs lykkes det, men da jeg skal have lidt ekstra oplysninger, vælger jeg at ringe til Movia, hvor jeg også forklarer situationen og får mine ekstra oplysninger. Herefter påstiger jeg bussen og opdager efter noget tid, at mit pendlerkort er blevet annulleret af den medarbejder, som jeg har talt med i tlf'en forinden (og som må have misforstået situationen). Jeg forsøger herefter at downloade Movias billet-app, men jeg har ikke mulighed for at oprette en ny profil her, da dette kræver et nem-id, som er gået ned med min forrige tlf. Herefter stiger to kontrollører på bussen, og jeg forklarer situationen. De giver mig herefter en bøde og gør mig opmærksom på, at jeg bør klage til Movia over bøden. Movia afviser herefter som sagt klagen med den begrundelse, at det er mit ansvar, at jeg skal have gyldig billet, når jeg stiger på bussen. Dette er jeg naturligvis enig i, men som beskrevet i ovenstående, var jeg også i den tro, at mit pendlerkort stadig var intakt. Det er derfor svært at have gyldig billet, når Movias egen medarbejder vælger at annullere mit pendlerkort. Jeg vil derfor gerne klage over deres afgørelse. Kigger I på min sag, vil I også kunne se, at jeg havde gyldigt pendlerkort, og at jeg ikke før har modtaget en kontrolafgift, da jeg naturligvis betaler for at tage bussen.”

Indklagede anfører følgende:

”

Movia fastholder, at kontrolafgiften af den 07-11-2019 er pålagt med rette og det gør vi med den begrundelse, at kunden har ikke fremvist gyldigt rejsehjemmel på kontroltidspunktet.

Baggrund for kontrolafgiften

Kunden rejser den 07-11-2019 med buslinje 5C. Kunden har ikke fremvist en gyldig billet på kontroltidspunktet. Ifølge kontrollørens notat har kunden oplyst på kontroltidspunktet, at hendes mobil er løbet tør for strøm.

Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er derfor kundens eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen, ifølge de fælles landsdækkende rejseregler.

Der har været kontrol i bussen samme dag. Kontrollørerne stiger på bussen kl. 08:50:24 ved Brønshøj Torv, men kunden stiger efter eget udsagn på ved stoppestedet Åfløjen allerede kl. 08:41:22 - 08:42:01. Det vil sige, at kunden har efter samtalen med kundecentret haft ca. 25 minutter til at købe en billet eller pendlerkort før sin egen påstigning og har efterfølgende siddet i bussen i godt 10 minutter velvidende hun ikke har gyldig billet.

Telefon opkald med Movia

Start	Indgang	Optagelsestid	Samtaleid	Opkalders nummer
07.11.2019 08:11	70801405 (DOT 7...	4:10	4:10	

Hej [redacted]

Vi har haft sagen til høring hos den pågældende kundeservicemedarbejder. Medarbejderen oplyser at kunden har fået hjælp til at få sit kort refunderet, samt at få gendannet sin profil og vejledning i at købe et nyt pendlerkort på den nye telefon.

Medarbejderen har tillige rettet kundens e-mailadresse. Den var skrevet forkert, og dette har formentlig medvirket til at forhindre gendannelse af kundens profil.

Med venlig hilsen

[redacted]

Drift, Ressourcer og Drift



Trafikskabet Movia, Gammel Køge Landevej 3, DK-2500, Valby

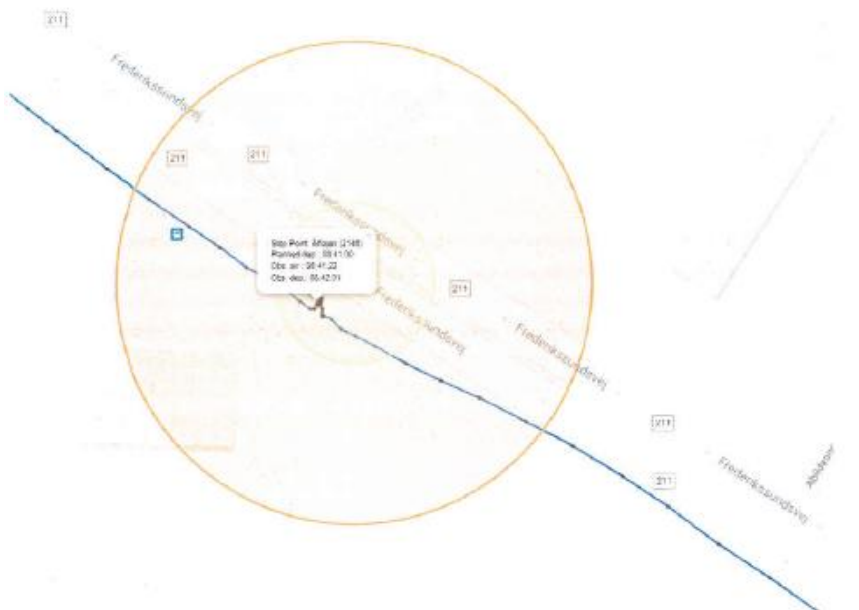
Tlf: +45 33 12 12 12, info@movia.dk

Kunden oplyser i sin indsigelse, at hun har kontaktet Movias Kundecenter. Vi har undersøgt sagen hos den ansvarlige leder for kundecentret.

Ifølge oplysning modtaget fra kundecentret, er det korrekt at kunden har ringet den 07-11-2019 kl. 08:11 og at samtalen har taget 4 min og 10 sekunder. Den pågældende kundecentermedarbejder oplyser efterfølgende, at kunden har fået vejledning i hvordan hun skal oprette og købe et nyt mobil pendlerkort i den nye app. Kunden har i telefonen fået besked på, at hendes gamle pendlerkort er refunderet og at det er nødvendigt, at hun køber et nyt pendlerkort. Derudover oplyser kunden, at hun har skiftet sit kreditkort, som hun skal have registreret i den nye app.

Bussens GPS

5	Afåsen (2146)	●	●	08:41	08:41	08:41:22	08:42:01
6	Huusum Torv (2145)	●	●	08:44	08:44	08:43:57	08:44:15
7	Huusumvej (2275)	●	●	08:45	08:45	08:45:34	08:45:48
8	Kobbelvænget (1996)	●	●	08:46	08:46	08:46:32	08:46:50
9	Veksevej (2008)	●	●	08:47	08:47	08:47:50	08:48:13
10	Astrupvej (2009)	●	●	08:48	08:48	08:49:11	08:49:21
11	Brenshøj Torv (2010)	●	●	08:49	08:49	08:50:00	08:50:32
12	Hydelevangen (2012)	●	●	08:51	08:51	08:52:05	08:52:24
13	Bellahøj (2143)	●	●	08:53	08:53	08:54:00	08:54:44



Movia fastholder kontrolafgiften

Ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse. Det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen.

Movia mener ikke, at manglende kendskab til billetten, fritager kunden for ansvar.

Movia lægger i vores svar til Ankenævnet vægt på:

- At kunden havde ikke en gyldig billet på kontroltidspunktet.
- Mobilbilletter skal være modtaget på den mobile enhed inden påstigning.
- At det er kundens eget ansvar at købe billet på anden vis eventuelt hos chaufføren.
- At kontrolafgiften blev udstedt på baggrund af manglende forevisning af rejsehjemmel.
- Når en kunde har sat sig ned, har kunden tilkendegivet, at man er klar til at påbegynde sin rejse med gyldig rejsehjemmel.

Vi henviser afslutningsvis til de fælles landsdækkende rejseregler gyldig fra 1. juni 2019, der var gældende på kontroltidspunktet:

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol.

Når der bliver udstedt en kontrolafgift har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. En kontrolafgift ikke betinget af, om man bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling eller om der er tale om fejl eller misforståelser, men om man kan vise gyldig billet i kontrolsituationen. Movias kontrollører forholder sig til, om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel ved forespørgsel. Kontrollørerne skal ikke vurdere i kontrolsituationen hvad den manglende rejsehjemmel skyldes, men udelukkende om der kan forevises gyldig rejsehjemmel.

Efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder er kontrolafgiften pålagt med rette og på den baggrund fastholder Movia kontrolafgiften.

Baseret på ovenstående, finder vi at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, hvorfor vi fastholder kravet på 750 kr.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand