

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0108

Klageren: XX
4700 Næstved

Indklagede: Metroselskabet I/SV/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Asta Ostrowski

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 10. november 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 5. december 2013, men sekretariatet fik ikke besked om indbetalingen før den 12. marts 2014.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 4. november 2013 med metroen. På strækningen Bella Center – Ørestad blev hendes rejsehjemmel kontrolleret, og da stewarden ved kontrollen af hendes rejsekort ikke kunne se, at der var foretaget check-ind, blev hun kl. 16:42 pålagt en kontrolafgift for manglende gyldig rejsehjemmel. I en note til kontrolafgiften anførte stewarden følgende: <Note>pax manglede at checke ind</Note>

Efter kontrollen kl. 16:38:39 af klageren rejsekort, blev rejsekortet kl. 16:38:44 checket ind på en håndterminal, hvilket fremgår af nedennævnte oversigt, hvor tallet 9 viser, at der er anvendt håndterminal, og tallet 19 viser, at der er anvendt en rejsekortvalidator (stander).

Kontrolafgiften var samtidigt en billet til Ørestad st.

Da klageren ikke checkede sit rejsekort ud efter det check-ind, som stewarden foretog, blev forudbetalingen på 50 kr. fratrukket hendes rejsekortsaldo. Dette har klageren dokumenteret ved indsendelse af oversigt fra rejsekortets transaktioner.

Metro Service har under nærværende sag anmodet Rejsekort Kundecenter om at tilbageføre beløbet på 50 kr. til klagerens nem-konto.

Back Office udskrifter fra klagerens rejsekort:

Transaktionsnr	Rejsenr	Indlæst af East-West	Transaktionsdato	Transaktionstype	Station/stoppested	EquipmentType
575	124	06nov13:16:48:37	06nov13:16:30:35	CSC Fare product check out	Ørestad st. (Metro)	19
574	124	06nov13:16:25:41	06nov13:16:12:00	CSC Fare product check in	Nørreport st. (tog)	19
573	124	07nov13:01:06:33	06nov13:16:02:24	CSC Fare product check in	Sortedam Dossering	19
572	123	06nov13:18:47:42	06nov13:08:09:17	CSC Fare product check out	Blegdamsvej	19
571	123	06nov13:18:47:39	06nov13:08:02:35	CSC Fare product check in	Nørreport st.	19
570	123	06nov13:08:04:13	06nov13:07:45:20	CSC Fare product check in	Ørestad st. (Metro)	19
569	122	05nov13:22:09:22	04nov13:16:38:44	CSC Fare product check in	Nørreport st. (Metro)	9
568	121	05nov13:22:09:22	04nov13:16:38:39	CSC Inspection	Nørreport st. (Metro)	9
567	121	05nov13:22:09:22	04nov13:16:38:35	CSC Inspection	Nørreport st. (Metro)	9
566	121	05nov13:22:09:22	04nov13:16:37:52	CSC Inspection	Nørreport st. (Metro)	9
565	121	05nov13:22:09:22	04nov13:16:37:45	CSC Inspection	Nørreport st. (Metro)	9
564	121	04nov13:16:27:32	04nov13:16:05:35	CSC Fare product check out	Kongens Nytorv st. (Metro)	19

1	Kortnummer	Oprettelsesdato	Første transaktionsdato					
2	159550	08-12-2011	15-12-2011					
3								
4								
5	Transaktionsnr	Rejsenr	Indlæst af East-West	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Kortnr	Transaktionstype	Station/stoppested
6	575	124	06nov13:16:48:37	06nov13:16:30:35	35		CSC Fare product check out	Ørestad st. (Metro)
7	574	124	06nov13:16:25:41	06nov13:16:12:00	0		CSC Fare product check in	Nørreport st. (tog)
8	573	124	07nov13:01:06:33	06nov13:16:02:24	-50		CSC Fare product check in	Sortedam Dossering
9	572	123	06nov13:18:47:42	06nov13:08:09:17	35		CSC Fare product check out	Blegdamsvej
10	571	123	06nov13:18:47:39	06nov13:08:02:35	0		CSC Fare product check in	Nørreport st.
11	570	123	06nov13:08:04:13	06nov13:07:45:20	-50		CSC Fare product check in	Ørestad st. (Metro)
12	569	122	05nov13:22:09:22	04nov13:16:38:44	-50		CSC Fare product check in	Nørreport st. (Metro)
13	568	121	05nov13:22:09:22	04nov13:16:38:39	.		CSC Inspection	Nørreport st. (Metro)
14	567	121	05nov13:22:09:22	04nov13:16:38:35	.		CSC Inspection	Nørreport st. (Metro)
15	566	121	05nov13:22:09:22	04nov13:16:37:52	.		CSC Inspection	Nørreport st. (Metro)
16	565	121	05nov13:22:09:22	04nov13:16:37:45	.		CSC Inspection	Nørreport st. (Metro)
17	564	121	04nov13:16:27:32	04nov13:16:05:35	35		CSC Fare product check out	Kongens Nytorv st. (Metro)
18	563	121	04nov13:16:28:13	04nov13:16:01:58	0		CSC Fare product check in	Nørreport st. (Metro)
19	562	121	05nov13:06:21:05	04nov13:15:51:23	-50		CSC Fare product check in	Blegdamsvej
20	561	120	04nov13:12:03:06	04nov13:08:27:48	35		CSC Fare product check out	Blegdamsvej
21	560	120	04nov13:12:02:56	04nov13:08:22:32	0		CSC Fare product check in	Nørreport st.
22	559	120	04nov13:08:18:40	04nov13:08:03:52	-50		CSC Fare product check in	Ørestad st. (Metro)
23	558	119	22okt13:00:32:06	21okt13:16:40:33	-13,7		CSC Fare product check out	Dyves Bro
24	556	119	21okt13:17:24:22	21okt13:15:51:54	.		CSC Inspection	Ringsted st. (tog)
25	555	119	21okt13:15:24:34	21okt13:15:09:20	0		CSC Fare product check in	København H st. (tog)
26	554	119	21okt13:15:17:10	21okt13:15:04:01	0		CSC Fare product check in	Nørreport st. (tog)
27	553	119	22okt13:05:13:25	21okt13:14:56:10	-50		CSC Fare product check in	Blegdamsvej
28	552	118	21okt13:23:44:30	21okt13:09:04:08	35		CSC Fare product check out	Blegdamsvej
29	551	118	21okt13:23:44:30	21okt13:08:58:47	0		CSC Fare product check in	Nørreport st.
30	550	118	21okt13:08:48:17	21okt13:08:37:11	-50		CSC Fare product check in	Ørestad st. (Metro)

Den 10. november 2013 skrev klageren følgende til Metro Service: "v. billetkontrol, ku jeg ikke huske om jeg havde tjekket ind. Det sagde jeg og fik en kontrolafgift. På min selvbetjeningside til rejsekortet og kan se, at jeg faktisk har tjekket ind og at jeg nu også bliver trukket 50,- kr. for manglende tjek ud på den samme rejse som kontrolafgiften. Jeg tjekkede jo ikke ud, fordi den flinke unge mand bekræftede, at jeg ikke havde tjekket ind. Det er meget forvirrende og jeg skal vel ikke betale for begge dele?"

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 25. november 2013 med henvisning til, at klageren ikke havde foretaget et korrekt check ind med sit Rejsekort, at der jævnfør Rejsekort rejseregler skal foretages check-ind inden rejsens start, samt at de havde kontakttet Rejsekort, som havde oplyst, at der ikke var et foretaget check-in. På standen vil der stå, hvis man er checket ind korrekt, eller om der er fejl etc.

Den 4. december 2013 indsendte klageren en klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, og den 5. december 2013 indbetalte hun klagegebyret på 160 kr. Dette blev imidlertid ikke fra bogholderiet meddelt til sekretariatet, som ikke oprettede en klage før den 12. marts 2014, hvor bogholderiet bekræftede klagerens indbetaling. Det i mellemtiden påløbne rykkergebyr fra Metro Service til klageren, er efterfølgende frafaldet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at der kræves 50,- kr. for manglende tjek ud og 750,- kr. for manglende tjek ind for samme rejse fra Nr. port til Ørestad.

Begge afgifter bør annulleres. Kontroludgiften, fordi "mine rejser" bekræfter, at hun har tjekket ind, og afgiften for tjek ud mangler, fordi hun fik afgift for manglende tjek ind - hvorfor skulle hun så tjekke ud, når hun fik at vide, at hun ikke havde tjekket ind?

Af Metro Services svar fremgår, at hun ikke var tjekket ind, da hun blev billetteret i metroen. Dette er ikke korrekt, hvilket blev klart for hende, da hun på den efterfølgende rejse 6/11 2013 tjekkede ind ved Ørestad station og på displayet kunne læse følgende: "Check ud mangler". Den manglende check ud fremgår af oversigten over "mine rejser".

Dato	Fra	Til	Beløb inkl. rabat
08-10-2013	07:54 Næstved st.	08:39 Roskilde st.	-44,80 kr.
09-10-2013	07:21 Ørestad st.	07:43 Blegdamsvej/Tagensvej	-15,00 kr.
09-10-2013	07:21 Tank-op-aftale	Ørestad st.	300,00 kr.
09-10-2013	09:23 Blegdamsvej/Tagensvej	10:17 Trekroner st.	-41,50 kr.
14-10-2013	07:35 Ørestad st.	07:58 Blegdamsvej/Tagensvej	-15,00 kr.
14-10-2013	14:48 Blegdamsvej/Tagensvej	15:10 Ørestad st.	-15,00 kr.
16-10-2013	07:37 Ørestad st.	07:59 Blegdamsvej/Tagensvej	-15,00 kr.
16-10-2013	15:55 Blegdamsvej/Tagensvej	16:22 Ørestad st.	-15,00 kr.
21-10-2013	08:37 Ørestad st.	09:04 Blegdamsvej/Tagensvej	-15,00 kr.
21-10-2013	14:56 Blegdamsvej/Tagensvej	16:40 Dyves Bro	-63,70 kr.
04-11-2013	08:03 Ørestad st.	08:27 Blegdamsvej/Tagensvej	-15,00 kr.
04-11-2013	15:51 Blegdamsvej/Tagensvej	16:05 Kongens Nytorv st.	-15,00 kr.
04-11-2013	16:38 Nørreport st.	Check ud mangler	-50,00 kr.
06-11-2013	07:45 Ørestad st.	08:09 Blegdamsvej/Tagensvej	-15,00 kr.
	Afventer oplysninger om rejse.		-50,00 kr.
06-11-2013	16:12 Sortedam Dossering	16:30 Ørestad st.	35,00 kr.
Saldo:*			91,64 kr.

Metro Services nævner en række tidsangivelser, der angiver, at hendes rejsekort er kontrolleret 4 gange. Det blev kontrolleret en gang og dette tidspunkt blev noteret på indbetalingskortet. Metro Services oversigt stemmer ikke overens med oversigten over "mine rejser". Af "mine rejser" fremgår, at hun har tjekket ind på Nørreport station kl. 16:38 og at "check ud mangler". Hun tjekkede selvfølgelig ikke ud, fordi stewarden sagde, at hun ikke var tjekket ind.

Til de to spørgsmål er hendes svar.

1. Hun har bestemt ikke bedt stewarden om at foretage et tjek ind!
2. Hendes rejse den pågældende dag gik som sædvanlig mellem Blegdamsvej/Tagensvej og Ørestad. Den pågældende dag havde hun et ærinde mellem Kongens Nytorv og Nørreport st. Derfor tjekkede hun ud af Metroen ved Kongens Nytorv og gik tilbage mod Nørreport, fik ordnet sit ærinde og fortsatte til Nørreport st. hvor hun tjekkede ind kl. 16:38.

I henhold til Ankenævnets vedtægter § 12 stk. 7, der siger, at sagsbehandlingen ikke bør overstige 6 måneder, undrer hun sig over den langvarige sagsbehandling. Der skyldes to forhold. Dels at hendes indbetaling til Ankenævnet ikke blev opdaget, hvorfor ankesagen ikke blev iværksat. Dels at Metro forholdt sig passive og undlod at svare på Ankenævnets henvendelser.

Hun undrer sig også over et andet forhold. Nemlig, at metroselskabet har ret til at indgive sagsakter efter fristens udløb og således kan desavouere skrivelsen, dateret den 16. juni 2014 med følgende tekst: "Sekretariatet har i et tidligere brev rykket selskabet for svar med uden reaktion. Sekretariatet gør opmærksom på, at i henhold til ankenævnets vedtægter § 12, stk. 2, kan sagen overgives til behandling i ankenævnet, der kan træffe afgørelse på det grundlag, der måtte foreligge. Sagen behandles den 1. september 2014".

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

at 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 gyldigt 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 voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag er der udstedt en kontrolafgift, da klager ikke var checket ind på sit rejsekort, da hun blev billetteret i metroen.

Som det fremgår af vedhæftede transaktionsoversigt fra Rejsekort backofficesystem er klagerens rejsekort blevet kontrolleret kl. 16:37:45, kl. 16:37:52, kl. 16:38:35 og kl. 16:38:39. Sidste handling før disse kontrolmærker, er et check ud kl. 16:05:35, samme dag. Metro Service finder det derfor bevist, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel da hun blev kontrolleret – hvorfor kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag.

OBS: De er i denne forbindelse opmærksom på, at klokkeslættet på kontrolafgiften er 16:42; men det skyldes at stewarden først efter kontrollen, skal starte PDA, og oprette kontrolafgift.

Det fremgår endvidere, at klager har foretaget et check ind på sit rejsekort kl. 16:38:44 – men dette er efter der er foretaget en kontrol af stewarden.

Det er således ikke korrekt, når klager i sin 1. henvendelse til Metro Service lader skinne igennem, at kontrolafgiften blot blev givet på baggrund af, at hun til stewarden oplyste, at hun ikke kunne huske, om hun havde checket ind eller ej. Klagers rejsekort er blevet checket, og da hun ikke var checket ind, blev der udstedt en kontrolafgift.

I forhold til at vurdere, om klager også skal betale for det manglende check ud, afventer de en tilbagemelding fra stewarden.

Samtidig beder de klager oplyse, om hun selv har bedt stewarden om at foretage et check ind samt hvor hendes rejse gik hen, den pågældende dag.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ved en beklagelig fejl modtog sekretariatet ikke besked fra bogholderiet om klagerens indbetaling af klagegebyr pr. den 5. december 2013. Dette skete først den 12. marts 2014, hvor bogholderiet på sekretariatets forespørgsel bekræftede klagerens indbetaling. Dette er baggrunden for klagens sene oprettelse, hvilket parterne fik besked om ved sagens oprettelse.

Sekretariatet har forespurgt Rejsekort Datawarehouse om det 9- tal, som figurerer i kolonnen "equipment" ud for check-ind kl. 16:38:44 i den oversigt, som Metro Service har indsendt i sagen vedrørende klagerens rejsekort.

Datawarehouse har oplyst, at dette 9-tal, som de foregående 4 "inspections", hvor der også står 9 som "equipment" betyder, at der er anvendt en håndterminal.

I den forbindelse anmodede sekretariatet Metro Service om at forklare, hvorfra Metro Service har oplysningen om, at "klageren selv checkede sit rejsekort ind", således som Metro Service anfører i svaret til ankenævnet den 24. juni 2014.

Metro Service har svaret følgende:

"I vort svar af 24. juni 2014, skriver vi i vort svar til Ankenævnet, at *"klageren selv checkede sit rejsekort ind"*.

Denne vending har reference til klagers første henvendelse til os, hvori hun skriver: *"På min selvbetjeningside til rejsekortet og kan se, at jeg faktisk har tjekket ind og at jeg nu også....."*

I vort svar til Ankenævnet den 24. juni 2014, skriver vi endvidere: *"I forhold til at vurdere, om klager også skal betale for det manglende check ud, afventer vi en tilbagemelding fra stewarden. Samtidig beder vi klager oplyse, om hun selv har bedt stewarden om at foretage et check ind samt hvor hendes rejse gik hen, den pågældende dag"*.

Stewarden oplyser i et svar til os, at: *"Jeg kan huske, at kunden fortalte mig, at hun skulle videre med bussen og jeg fortalte hende så at hun ikke kan køre på en metro afgift i bussen, derfor bedte hun mig om at checke hende ind"*.

Ovenstående stemmer fuldstændig overens med det af Rejsekort Datawarehouse oplyste, at "9-tallet" i "Equipment", ganske rigtig betyder håndterminal. Vi beklager, at vi ikke forholdt os til dette, i vort første svar til Ankenævnet.

Henset til ovenstående, finder vi det bevist, at klager ikke havde checket ind, da hun blev billetteret af stewarden. Vi fastholder derfor fortsat vor krav om betaling af kontrolafgift på 750 kr.

Da stewarden checkede klager ind på klagers egen opfordring, mener vi ikke klager kan have været uvidende om, at hun var checket ind.

Da vi ikke kan se, at klager efterfølgende har foretaget et skifte-check ind i en bus, vil vi i denne konkret situation gerne refundere de 50 kr. for det manglende check-ud.

Vi har dags dato orienteret Rejsekort Kundecenter herom. Pengene vil hurtigst muligt blive overført til klagers NEM-konto".

Hertil har klageren oplyst, at stewarden må forveksle hende med en anden, da hun ikke skulle videre med bus, men som altid blot skulle til Ørestad st.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærkes, at ankenævnet medtager samtlige indlæg fra parterne i denne sag med henblik på at træffe en afgørelse på så oplyst et grundlag som muligt. Sekretariatet har i brev af 16. juni 2014 oplyst, at sagen behandles på ankenævnets møde i september 2014 ud fra det grundlag, der måtte foreligge. De indlæg, der er fremkommet frem til mødedatoen, medtages derfor under sagens behandling.

Således som sagen foreligger oplyst, hvorefter det i Back Office er registreret, at check-ind på klagerens rejsekort skete via den håndterminal, som stewarden medbragte (equipment type 9 i oversigten nedenfor), lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke inden påstigning på metroen selv havde checket sit rejsekort korrekt ind.

Transaktionsnr	Rejsenr	Indlæst af East-West	Transaktionsdato	Transaktionstype	Station/stoppested	EquipmentType
575	124	06nov13:16:48:37	06nov13:16:30:35	CSC Fare product check out	Ørestad st. (Metro)	19
574	124	06nov13:16:25:41	06nov13:16:12:00	CSC Fare product check in	Nørreport st. (tog)	19
573	124	07nov13:01:06:33	06nov13:16:02:24	CSC Fare product check in	Sortedam Dossering	19
572	123	06nov13:18:47:42	06nov13:08:09:17	CSC Fare product check out	Blegdamsvej	19
571	123	06nov13:18:47:39	06nov13:08:02:35	CSC Fare product check in	Nørreport st.	19
570	123	06nov13:08:04:13	06nov13:07:45:20	CSC Fare product check in	Ørestad st. (Metro)	19
569	122	05nov13:22:09:22	04nov13:16:38:44	CSC Fare product check in	Nørreport st. (Metro)	9
568	121	05nov13:22:09:22	04nov13:16:38:39	CSC Inspection	Nørreport st. (Metro)	9
567	121	05nov13:22:09:22	04nov13:16:38:35	CSC Inspection	Nørreport st. (Metro)	9
566	121	05nov13:22:09:22	04nov13:16:37:52	CSC Inspection	Nørreport st. (Metro)	9
565	121	05nov13:22:09:22	04nov13:16:37:45	CSC Inspection	Nørreport st. (Metro)	9
564	121	04nov13:16:27:32	04nov13:16:05:35	CSC Fare product check out	Kongens Nytorv st. (Metro)	19

Ankenævnet bemærker, at klageren oplyste i sin første henvendelse til Metro Service, at hun ikke kunne huske, om hun havde checket-ind, inden hun steg om bord.

Kontrolafgiften på 750 kr. for manglende check-ind på rejsekort blev derfor pålagt med rette, da klageren ved kontrollen ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Den beklagelige omstændighed, at ankenævnets sekretariat først oprettede klagesagen den 12. marts 2014, hvor sekretariatet fik bekræftelse fra bogholderiet om klagerens indbetaling af klagegebyret den 5. december 2013, ændrer ikke derved, og det pålagte rykkergebyr for betalingspåmindelsen er efterfølgende frafaldet af Metro Service.

Eftersom stewarden checkede klagerens rejsekort ind, og da kontrolafgiften var billet til den videre rejse med metroen, er det ankenævnets opfattelse, at klageren ikke skal betale 50 kr. for manglende check-ud. Dette beløb er da også godtgjort klageren under denne sags forberedelse.

Ankenævnet foretager sig derfor ikke yderligere i anledning af den del af klagen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale til Metro Service inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, fordi beløbet for manglende check ud er blevet tilbageført til hendes konto, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4.

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 22. september 2014



Tine Vuust
Nævningsformand