

# ÅRSBERETNING

2010

for

**Ankenævnet for Bus, Tog og Metro**

# Årsberetning 2010.

## Indholdsfortegnelse:

<b>1. Nævnens forord.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Oversigt over medlemmer og sekretariatet.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Ankenævnets etablering og baggrund.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Ankenævnets virksomhed/ sagsbehandling i sekretariatet.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Udvalgte områder.....</b>	<b>8</b>
<b>6. Statistiske oplysninger / efterlevelsesprocent.....</b>	<b>14</b>

# Årsberetning 2010.

## 1. Nævnens formandens forord

Dette er Ankenævnet for Bus, Tog og Metros anden årsberetning. I det forløbne år har ankenævnet truffet afgørelse i 164 klagesager. Sidste år var dette antal 80. For at begrænse sagsbehandlingstiden besluttede ankenævnet midt på året at holde et ekstra møde, således at der blev holdt i alt 5 møder i 2010 mod 4 møder i 2009.

I 2010 modtog sekretariatet i alt 360 klager mod 319 i 2009 i en 11 måneders periode. Der er således tale om en begrænset stigning set over året, og antallet af klagesager ser umiddelbart ud til at have stabiliseret sig omkring dette niveau.

Den relativt lave medholdsprocent til klagerne, som fremgår af statistikken på side 17 og 18, skal ses i lyset af, hvor mange sager, der frafaldes – af både klager og trafikskaber – under behandlingen i sekretariatet. Sekretariatet bestræber sig på at orientere en part, hvis det ud fra nævnets praksis, må se ud som om, at der er tale om et forudsigeligt udfald, hvorefter parten kan tage stilling til, om sagen skal frafalde, inden nævnens behandling. Endelig kan nævnes, at sekretariatet deltager i tiltag på vidensdeling med ansatte i trafikskaberne, hvilket kan være medvirkende til at undgå, at en række klager bliver videreført i klagenævnet.

Som følge af EU's passagerrettighedsforordnings bestemmelser om togpassagerers adgang til at indbringe en klage over personskade til et klagenævn, blev ankenævnets vedtægter ændret, således at ankenævnet kan behandle klager om personskadeerstatning til togpassagerer. Sekretariatet har i beretningsåret alene modtaget én klage med et krav om erstatning på 1.200 kr. for svie og smerte i anledning af en personskade, og da trafikskabet anerkendte erstatningskravet, blev sagen afsluttet i sekretariatet og gik ikke videre i ankenævnet. Men ankenævnet har truffet afgørelse i andre typer erstatningssager.

Sekretariatet har deltaget i et møde i Bruxelles med de øvrige medlemslandes klageinstans i henhold til passagerrettighedsforordningen for at redegøre over for Kommissionens repræsentanter for den danske klagesagsbehandling.

Det forventes, at der vil blive vedtaget en lignende passagerrettighedsforordning for buspassagerer, og at dette for fremtiden vil medføre en udvidelse af ankenævnets kompetence.

Kompetencefordelingen mellem Ankenævnet for Bus, Tog og Metro og det nyligt oprettede Jernbanenævn er blevet fastlagt ved bekendtgørelse nr. 1115 af 01/12/2009, hvorefter Jernbanenævnet behandler klager vedrørende passagerrettighedsforordningen, der falder uden for ankenævnets kompetence, og Jernbanenævnet fører tilsyn med, at forordningen overholdes.

Lov om ændring af lov om forbrugerklager nr. 517 af 12. juni 2009 om tvangsfuldbyrdelsen af klagenævnsafgørelser mv. trådte i kraft den 1. januar 2010. Der er hermed indført regler om bistand til forbrugere, der vil indbringe en nævnsafgørelse for retten, hvor forbrugeren har fået medhold i klagen. Dette har betydet, at sekretariatet har måttet indføre en ændret procedure ved fremsendelse af afgørelser til de trafikskaber, som ikke har fået medhold i sagen. Disse afgørelser skal nu forkyndes, hvilket indebærer, at selskaberne skal kvittere for modtagelsen og returnere afgørelsen til sekretariatet. Det bemærkes i den forbindelse, at ingen af de pågældende trafikskaber har indtil nu nægtet at efterleve en afgørelse fra ankenævnet.

2010 har været et år, hvor den kollektive transport har fyldt relativt meget i mediebildet. Ankenævnet tager dette som udtryk for, at området er genstand for stort fokus i den almene forbru-

# Årsberetning 2010.

gers hverdag, og at dette bekræfter nødvendigheden og relevansen af forbrugeres mulighed for en uafhængig klagesagsbehandling i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Landsdommer Tine Vuust  
Formand for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

## **2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat.**

### **Medlemmer pr. 31. december 2010**

#### **Nævnshoved:**

Landsdommer Tine Vuust

#### **Medlemmer udpeget af udbydere af kollektiv transport inde for bus, tog og metro:**

Bjarne Lindberg Bak (DSB)  
Ingrid Dissing (FynBus)

#### **Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:**

Claus Jørgensen  
Torben Steenberg

#### **Sekretariat pr. 31. december 2010:**

Sekretariatschef Niels Mortensen  
Chefkonsulent cand.jur. Betina Johansen

## **3. Ankenævnets etablering og baggrund.**

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro blev etableret den 1. februar 2009 af Forbrugerrådet og udbydere af kollektiv trafik i Danmark. Ankenævnet er et godkendt privat ankenævn i medfør af lov nr. 456 af 10. juni 2003 om forbrugerklager. Økonomi- og erhvervsministeren har godkendt ankenævnet frem til 31. december 2012.

Ankenævnet har nedsat et forretningsudvalg bestående af ankenævnets formand, en repræsentant fra forbrugersiden, en repræsentant fra branchen samt sekretariatslederen. Forretningsordnen kan læses på ankenævnets hjemmeside.

### **De tilsluttede trafikselskaber i 2010 var:**

DSB, Sølvgade 40, 1349 København K,  
DSB S-tog, Sølvgade 40, 1349 København K,  
DSBFirst,  
Arriva Tog, Drewsensvej 1 A, Postboks 820, 8600 Silkeborg,  
Metroselskabet, Metrovej 5, 2300 København S,  
Nordjyllands Trafikselskab, J.F. Kennedys Plads 1 R, 3. sal., Postboks 1359, 9000 Aalborg,  
Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg,  
Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen,  
FynBus, Dannebrogsgade 10, Postboks 359, 5100 Odense C,  
Bornholms Trafikselskab, Snellemark 30, 3700 Rønne,  
Trafikselskabet Movia, Gl. Køge Landevej 3, 2500 Valby,  
Abildskou A/S, Graham Bells Vej 40, 8200 Århus N.

## 4. Ankenævnets virksomhed.

Ankenævnet behandler civilretlige tvister - det vil sige hovedsageligt tvister, der vedrører et økonomisk mellemværende – angående rejser med kollektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af bus, tog og metro. Ankenævnet har også kompetence til at behandle klager over trafikskaber, som ikke er tilsluttet ankenævnet. Forholdet, som tvisten vedrører, skal være opstået den 1. januar 2009 eller senere. Tidligere var Forbrugerklagenævnet klageinstans for denne type forbrugersager vedrørende kollektiv transport.

Før ankenævnet kan behandle en klage, skal klageren have rettet skriftlig henvendelse til trafikskabet og forgæves have søgt at få en tilfredsstillende ordning med selskabet.

Hvis sagen allerede er afgjort ved dom eller retsforlig, kan man ikke klage til ankenævnet. Ankenævnets afgørelser kan ikke ankes til en højere administrativ myndighed. Hver af parterne kan dog anlægge sag ved domstolene om den tvist, som sagen vedrører, når ankenævnet har truffet afgørelse i sagen.

Det fremgår af lov om forbrugerklager, at det skal koste et gebyr at klage til et godkendt privat ankenævn. Klagegebyret til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro er 160 kr., hvis det man klager over vedrører et beløb på 160 kr. eller derover. Er beløbet mindre eller vedrører klagen ikke et økonomisk anliggende, er klagegebyret 80 kr.

Ankenævnet har i beretningsåret holdt 5 møder, hvor der i alt er afgjort 164 sager. Det er ankenævnets mål, at sagsbehandlingstiden ikke bør overstige 6 måneder fra det tidspunkt, hvor klagegebyret registreres indgået på ankenævnets konto frem til tidspunktet, hvor parterne modtager en afgørelse. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har i 2010 været 78 dage. Læs mere om sagsbehandlingstiden under statistikafsnittet.

### Sagsbehandling i sekretariatet:

Når klageskemaet og klagegebyret er modtaget i sekretariatet, sendes klagen i høring i trafikskabet, hvis de formelle betingelser er opfyldt. Trafikskabet skal stoppe sagsbehandlingen herunder opkrævning af beløb hos klageren, så længe sagen behandles i ankenævnet.

Trafikskabets svar sender sekretariatet til klageren med henblik på bemærkninger. I visse tilfælde anmodes trafikskabet herefter om yderligere bemærkninger.

Hvis der i en lignende sagstype foreligger nævnspraksis, henleder sekretariatet klagerens og indklagedes opmærksomhed herpå, således at parten kan tage stilling til om klagesagen ønskes fortsat eller frafalder.

Sekretariatet udarbejder herefter en sagsfremstilling med gengivelse af sagens faktiske forhold og parternes krav og begrundelser til brug for ankenævnets behandling af sagen på et møde.

### Sagens afgørelse:

I afgørelsen deltager som hovedregel alle 5 medlemmer. Hvis der foreligger afbud eller inhabilitet hos et medlem, tillægges det andet medlem fra den pågældende side to stemmer. Ankenævnet er beslutningsdygtigt med tre medlemmer, og nævnsformanden skal altid deltage.

Ankenævnets afgørelser er skriftlige og bliver sendt til parterne samt i anonymiseret form til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Det vil fremgå af afgørelsen, om klageren eller trafikskabet

## Årsberetning 2010.

skal betale gebyr for sagens behandling. Hvis klageren får helt eller delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret. Hvis et tilsluttet trafikselkskab ikke får medhold, skal selskabet betale et gebyr til ankenævnet på 10.000 kr. inkl. moms. Ikke-tilsluttede selskaber skal betale 12.500 kr. inkl. moms.

Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til parternes opfyldelse af afgørelsen.

Afgørelsen kan ikke påklages til andre administrative instanser. Er man uenig i ankenævnets afgørelse og vil forsøge at få den ændret, må man anlægge sag ved domstolene.

### **Offentliggørelse:**

Alle ankenævnets afgørelser offentliggøres på hjemmesiden. Klagerens navn nævnes ikke. Der er i vedtægterne mulighed for at undlade at offentliggøre trafikselkskabets navn, hvis særlige forhold taler herfor. På trafikselkskabets anmodning udelades oplysninger, som selskabet har en berettiget interesse i ikke kommer til offentlighedens kendskab. Dette har ikke været tilfældet i 2010.

Ankenævnet fører en liste over trafikselkskaber, der ikke har efterlevet en ankenævnsafgørelse, og som ikke har anlagt en sag ved domstolene om spørgsmålet, som klagen vedrører. Oplysninger om trafikselkskabets navn tages af listen efter 12 måneder.

Der har ikke figureret trafikselkskaber på listen.

# Årsberetning 2010.

## **5. Udvalgte områder:**

Selv om der fortsat typisk klages over kontrolafgifter, traf ankenævnet i 2010 også afgørelse i sager om principielle spørgsmål og i sager, der omhandlede andet end kontrolafgifter.

Således er der eksempelvis klaget over krav om udbetaling af rejsetidsgodtgørelse til NEM-konto, manglende underretning om kontrolafgift til forældremyndighedsindehaveren/værgen, kontrollørers adfærd og manglende udbetaling af erstatning og rejsetidsgodtgørelse.

Nedenfor kan læses om de sager, som enten er principielle eller som har betydning for en stor gruppe rejsende. Alle afgørelser kan læses på ankenævnets hjemmeside.

### **For få zoner:**

Denne sagstype er ligesom forrige år den hyppigste med 70 afsluttede sager i 2010. Af disse sager er der afgjort 28 i ankenævnet. Klageren har fået medhold i 4 sager, som er helt konkret begrundede, og som ikke vedrører manglende forståelse eller misforståelse af zonesystemet. I 24 sager har trafikselskabet fået medhold, fordi udgangspunktet er, at selvbetjeningsprincippet medfører, at passageren selv er ansvarlig for at være i besiddelse af gyldig billet med det korrekte antal zoner. De øvrige sager er frafaldet af enten klageren eller trafikselskabet, inden de nåede til ankenævnsbehandling.

### **SMS-billetter:**

Ankenævnets praksis på dette område er klar; SMS-billetten skal være modtaget på mobilens display FØR påstigning. Det har vist sig, at der kan opstå tekniske fejl i forbindelse med bestilling af billetten, der medfører at købet ikke gennemføres, selv om passageren har trykket "ja" til bekræftelse af billetten, og at der ved en efterfølgende kontrol ikke kan forevises en gyldig billet. Endvidere fremgår det af trafikselskabernes rejseregler/ forretningsbetingelser, at rejsehjemlen skal være gyldig ved rejsens begyndelse. Det er således ikke tilstrækkeligt at SMS-billetten modtages efter man er steget på transportmidlet, men inden en eventuel kontrol.

### **Erstatningssager:**

Der har ikke været behandlet sager om personskadeerstatning, men ankenævnet har truffet afgørelse i andre typer erstatningssager.

I 2010-0016 anmodede klageren om erstatning for den selvrisiko på 2.000 kr., som hun havde måttet betale forsikringselskabet for nye briller, idet hun gjorde gældende, at brillerne var blevet klemmt i en busdør. I sagen henviste Movia til at rette indklagede var operatøren på busruten, og operatøren henviste til at klagen skulle behandles i Ankenævnet for Forsikring. Ankenævnet for Bus, Tog og Metro udtalte følgende:

"Indledningsvis bemærker ankenævnet, at Ankenævnet for Forsikring ikke har kompetence til at behandle klager over modpartens forsikringselskab.

.....

Herudover bemærker ankenævnet, at rette indklagede er trafikselskabet Movia, der er udbyder af kollektiv busstrafik og har videreformidlet selve udførelsen i kontrakt med Arriva Skandinavien A/S som operatør på den omhandlede buslinje. Et eventuelt tab hos Movia som følge af Arriva Skandinavien A/S' erstatningspådragende adfærd må afgøres de to parter imellem.



## Årsberetning 2010.

For at være berettiget til erstatning kræves det, at skadelidte skal have lidt et økonomisk tab, at der skal være et erstatningsgrundlag, samt at der skal være årsagssammenhæng og påregnelighed mellem handlingen/undladelsen og skadelidtes tab.

I en sag som den pågældende påhviler det skadelidte (klageren) at godtgøre, at skadevolderen har handlet erstatningspådragende.

Chaufføren har afvist ethvert kendskab til, at klageren den pågældende dag skulle være blevet klemt i fordøren i forbindelse med indstigning i bussen. Klageren har ikke på nogen måde søgt at bestyrke sin forklaring om hændelsesforløbet, herunder f.eks. ved bekræftelse af hændelsesforløbet fra chaufføren i umiddelbar forlængelse af episoden, ved andre passagerers forklaringer eller ved fremlæggelse af anden dokumentation for det lidte tab.

Ankenævnet finder ikke alene ved klagerens egen forklaring at kunne lægge til grund, at hun ved et begivenhedsforløb, der kan bebrejdes chaufføren, har fået hovedet i klemme i forbindelse med indstigning foran i bussen.

Som følge heraf kan der ikke gives klageren medhold i klagen."

I 2010-0218 traf ankenævnet afgørelse om, at en personpåkørsel er force majeure, således at trafikskabet ikke er erstatningsansvarlig for, at passageren mistede sin flyforbindelse. Ankenævnet udtalte:

"Klageren ønsker erstattet alle eller en del af sine og ægtefællens udgifter til fly, tog og busbilletter samt museumsbillet og godtgørelse for manglende overnatning på forudbetalt hotel, da de blev ca. 2 timer forsinket i ankomsten til Kastrup Lufthavn og derfor ikke nåede deres planlagte flyforbindelse til Firenze den 24. maj 2010.

Ifølge det oplyste skyldtes forsinkelsen en personpåkørsel, hvorefter myndighederne - og ikke DSB - fastlægger det videre forløb, indtil togdriften kan genoptages, herunder bestemmer at passagerer ikke må forlade toget.

DSBs forretningsbetingelser og EUs Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 regulerer passagerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse. Ifølge disse regler fritages operatøren [DSB] for ansvar, når svigtende forbindelse skyldes et uden for jernbanedriften værende forhold, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge.

En personpåkørsel er efter ankenævnets opfattelse en hændelse, der falder ind under undtagelsesbestemmelsen i artikel 32, hvorefter operatøren ikke hæfter for passagerens følgeomkostninger.

Spørgsmålet er herefter, om DSB på andet grundlag er erstatningsansvarlig for følgerne af forsinkelsen.

Det er ankenævnets opfattelse, at personpåkørsel må betragtes som force majeure situation, og at DSB i situationen ikke har pådraget sig erstatningsansvar.

Som følge heraf hæfter DSB ikke for klagerens omkostninger til nye billetter m.v."

### **Rejsetidsgaranti:**

De fleste trafikskaber har indført en rejsetidsgaranti, hvorefter passageren i visse tilfælde kan godtgøres udgifter til taxa ved forsinkelser.

I 2010-0178 tog passageren imidlertid ikke en taxa, men kørte med (den forsinkede) bus og ønskede sin busbillet refunderet. Ankenævnet udtalte:

I henhold til Movias rejsetidsgaranti godtgøres passagerens udgifter til taxa med op til 300 kr. i visse tilfælde af forsinkelse. Der er ikke i bestemmelserne nævnt, at busbilletter kan refunderes. Disse vil i øvrigt som regel først blive købt ved påstigning på en bus, hvorefter man modtager en transportydelse.

Spørgsmålet er derfor, om Movia på andet grundlag end efter rejsetidsgarantien er forpligtet til at godtgøre klagerens udgifter til billetten på 104 kr.

Klageren har oplyst, at han kørte med bussen, og han har dermed har modtaget den ydelse - om end forsinket - som han har betalt for.

## Årsberetning 2010.

Klageren har derfor ikke lidt et økonomisk tab, som han kan kræve erstatning for. Allerede af den grund finder ankenævnet, at Movia ikke er pligtig at godtgøre klagerens billetudgifter. Der er herved ikke taget stilling til, om klageren ville have været berettiget at få dokumenterede udgifter til taxa godtgjort i det foreliggende tilfælde."

I 2010-0077 var der indtrådt forsinkelse, men klageren tog allerede 7 minutter efter planmæssig afgang en taxa. Ankenævnet udtalte:

"Ankenævnet lægger efter oplysningerne på taxabonen til grund, at klagerens taxatur blev påbegyndt kl. 12.20, hvilket var 7 minutter efter, at den planlagte togforbindelse fra Lunderskov mod Esbjerg skulle have været afgået. Dette gjorde han på baggrund af oplysninger på perronskiltene om en længere tids forsinkelse og fra Kundeservice om, at toget var forsinket på ubestemt tid. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at skiltene på perronerne styres af en automatisk registrering af togenes kørsel, hvorefter der kl.12.20 højst kunne have stået, at toget var 35 minutter forsinket. Toget afgik kl. 12.43, hvilket var en halv time efter planmæssig afgang. Reglerne om rejsetidsgodtgørelse træder i kraft efter en times forsinkelse, og der er hverken i DSBs forretningsbetingelser eller i EU's Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 for togpassagerer bestemmelser om, at passageren kan få udgifter til erstatningsbefordring dækket på et tidligere tidspunkt. Ankenævnet lægger til grund, at Kundecenter oplyste klageren, at man på tidspunktet for hans henvendelse, ikke var i stand til at give ham tilladelse til at tage en taxa på DSBs regning. Herefter, og da DSB heller ikke på andet grundlag er erstatningsansvarlig for forsinkelsen, som efter det oplyste skyldtes helt ekstraordinære vejrmæssige forhold, har klageren ikke krav på at få erstattet sine udgifter til taxa."

### **Rejst på forkert billet/kort:**

I en række sager har passageren ved en fejltagelse benyttet et klippekort med for få antal zoner, et børneklippekort eller en billet, der ikke var gyldig til den pågældende transportform. I samtlige sager har ankenævnet statueret, at det var berettiget at udstede en kontrolafgift.

I 2010-0156 afgjorde ankenævnet med dissens en sag om Ung-billet, hvor flertallet annullerede kontrolafgiften. Afgørelsen lød således:

"I henhold til § 4 stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i med-før af dagældende lov om jernbaner § 23, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I Arrivas Kundeservicekoncept (Forretningsbetingelser) er blandt andet anført følgende:

#### **"Billetter og kort til rejser på Arrivas strækninger**

Billet og korts gyldighed fremgår af billet eller kort."

#### **3 af ankenævnets medlemmer udtaler:**

Som det fremgår af kopien af billetten, står der anført "1 ung". Det er ikke på nogen måde angivet, at billet- tens gyldighed er betinget af tilkøb af et ung-kort.

Det lægges til grund som oplyst af parterne, at det ikke forbindelse med køb af Ung-billetten ved personlig betjening blev oplyst, at billetten kræver gyldigt ungkort.

På den baggrund og henset til, at der findes andre rabatordninger, som ikke er betinget af, at passageren er i besiddelse af et særligt kort, findes klageren, der var 17 år, at have været berettiget til at gå ud fra, at han alene på grund af sin alder kunne anvende Ung-billetten som gyldig rejse-hjemmel uden yderligere tilkøb. Der har herefter foreligget sådanne særlige forhold, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift. Disse medlemmer bemærker, at det bør være muligt at påtrykke information på forsiden af UNG-billetten, at den kun er gyldig ved samtidig forevisning af gyldigt ung-kort.

#### **2 af ankenævnets medlemmer udtaler:**

I Arrivas Kundeservicekoncept (Forretningsbetingelser) er anført følgende om kontrol af billetter og kort samt kontrolafgifter:

## Årsberetning 2010.

" Passageren skal selv kontrollere, at afstemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) på billet eller kort er korrekt. Arriva vil ved daglige kontroller sikre at alle maskiner til afstempling af billetter og kort fungerer, og er korrekt indstillet. ...

Passagerer, der træffes uden gyldig billet eller kort skal betale en kontrolafgift på 600 kr."

Det er således passagerens ansvar at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Følgende er anført i folderen "Rejse med ARRIVA" om billetter:

" Ungdomsbilletter Kan du købe, hvis du har et Arriva WunderCard eller et DSB WildCard.

WUNDER CARD YOUTH OG WUNDER CARD STUDENT:

Er du mellem 16 og 25 år (inkl.) kan du få op til 50 % rabat på togrejser i Danmark og 25 % rabat i det meste af Europa, når du rejser mellem medlemslande. Er du over 25 år og SU-modtager, kan du også få rabat på togrejser i Danmark. Desuden får du som medlem af både WunderCard Youth og WunderCard Student løbende specielle tilbud og rabatter på oplevelser og arrangementer.

Kortet skal altid fremvises sammen med ung-billet. Evt. kontrolafgift eftergives ved efterfølgende fremvisning af gyldig ungkort, WunderCard eller WildCard mod administrationsgebyr på 100 kr.

Et WunderCard koster 185 kr. og kan købes på alle Arriva-betjente stationer eller på [www.wundercard.dk](http://www.wundercard.dk).

Her kan du også få mere information om kortet og dets fordele. WunderCard kan ikke købes hos DSB."

Klageren har oplyst, at sønnen ved billetkøbet bad om en UNG-billet. Da en sådan type billet ikke markedsføres særskilt, men alene i forbindelse med køb af et "DSB Wild card" eller et "Arriva WunderCard", lægger disse medlemmer til grund, at klagerens søn på købstidspunktet havde kendskab til denne billetform og de dertil knyttede betingelser. Som følge heraf var det berettiget at pålægge ham en kontrolafgift for kun at kunne forevise en Ung-billet i kontrolsituationen."

Ankenævnet er efterfølgende oplyst om, at teksten på billetten nu er ændret, således at det fremgår, at der kræves tilkøb af ung-kort.

### **Fejl v/stemplingen:**

Der har været en række sager med manglende eller fejlagtigt stempning af klippekort på togstationer. Groft sagt kan sagerne deles op således, at hvis kortet ikke kunne stemples, og der kun er forsøgt stemplet i een klippemaskine, er det statueret, at passageren skulle have forsøgt at stemple i de øvrige klippemaskiner, idet der altid er minimum 2 maskiner på en station. Dette gælder også, selv om der er registreret fejl på den klippemaskine, som passageren har benyttet.

Hvis kortet stempler med data, som ikke kan stemme overens med de faktiske forhold, for eksempel fordi zonekombinationen ikke findes, har ankenævnet giver klageren medhold. Også selv om der ikke har været registreret fejl ved den pågældende klippemaskine. Ved dokumenteret teknisk fejl på maskinen og en stempning, der som følge heraf er mangelfuld/ukorrekt, har ankenævnet giver klageren medhold.

### **Sealed station:**

Ankenævnet har behandlet en række sager, der vedrører såkaldt "sealed station" i Metroen, hvor metrostationer lukkes af og samtlige personers rejsehjemmel kontrolleres. Ifølge Metroens forretningsbetingelser (rejseregler) fremgår, at man skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, til man forlader Metroens område.

Hvis den pågældende passager oplyser, at billetten er smidt i skraldespanden på perronen, tilbydes han/hun at gå med en metromedarbejder for at lede efter billetten. Ankenævnet gav klageren medhold i en sag, hvor klageren fandt en billet i skraldespanden, idet ankenævnet udtalte:

"I denne sag er det uomtvistet, at klageren fik mulighed for at søge efter billetten i den skralde-spand, som han ifølge egne oplysninger havde smidt billetten i.

## Årsberetning 2010.

Det er ankenævnets opfattelse, at når Metroen giver passageren mulighed for at lede efter billetten på perronen, hvilken billet som konsekvens heraf må accepteres af Metroen som gyldig rejse-hjemmel, kan pågældende medarbejder fra Metroen ikke uden nærmere undersøgelser afvise en funden upersonlig billet som hidhørende fra pågældende passager, når denne gør gældende, at den pågældende billet er købt af passageren.

Metroens medarbejder må derfor kontrollere, om oplysninger om købssted og -tidspunkt stemmer overens med det, som passageren har oplyst, og i tilfælde med upersonlige kort eller billetter acceptere det fundne og foreviste som gyldig rejsehjemmel, hvis der er overensstemmelse mellem det oplyste og den foreviste billet.

I den konkrete sag har stewarden intet anført på kontrolafgiften, og Metroservice har ikke spurgt den pågældende steward om den konkrete hændelse. Metroens antagelse om, at den fundne billet må have været ugyldig og ikke stemmende overens med de af klageren afgivne oplysninger om købssted og -tidspunkt, kan således ikke bekræftes.

Henset hertil og til, at klageren har oplyst, at stewarden ikke kontrollerede billetten, før han afviste den som gyldig rejsehjemmel, kan ankenævnet ikke afvise, at klageren har foreviste sin gyldige billet, hvorfor kontrolafgiften ikke blev pålagt ham med rette. har i en sag statueret, at hvis passageren herefter finder en billet, der stemmer overens med de rejseoplysninger, som er oplyst på forhånd, kan stewarden ikke nægte at anerkende billetten som tilhørende passageren."

I en anden sag gjorde passageren gældende, at han ikke var tilbudt at gå ned på perronen for at lede efter sin billet. Da stewarden ikke havde noteret på kontrolafgiften, om klageren havde fået dette tilbud og i bekræftende fald havde afslået at lede efter billetten, gav ankenævnet klageren medhold. Ankenævnet anførte, at bevisbyrden i sådanne tilfælde påhviler Metroservice, som nemt kan løfte bevisbyrden ved medarbejderens notering på kontrolafgiften om, hvad passageren er blevet tilbudt, og om der herefter er blevet forevist en gyldig billet.

### **Efterfølgende indsendelse af upersonlig billet eller kort:**

Hvis der af den ene eller anden årsag ikke er forevist et gyldigt klippekort eller billet ved kontrollen, men en sådan indsendes efterfølgende, har ankenævnet statueret, at kontrolafgiften ikke skal annulleres. Klippekort og billetter er upersonlige og kan overdrages, hvorfor de ikke kan fremlægges efter billetkontrollen og indgå i bedømmelsen af, om der har været forevist gyldig rejsehjemmel.

### **Principielle spørgsmål:**

En pige blev som 14-årig pålagt en kontrolafgift på 375 kr., fordi hun havde glemt at stemple sit klippekort. Hun anmodede efterfølgende i en e-mail DSB Kundecenter om at annullere kontrolafgiften, men den blev fastholdt. Da hun ikke betalte beløbet, sendte DSB Kundecenter en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. pr. brev stilet til pigen og ikke pigens forældre.

Pigen viste betalingspåmindelsen til sin far, der herefter klagede til DSB Kundecenter over rykkergebyret med den begrundelse, at DSB S-tog ikke kunne tillade sig at opkræve rykkergebyrer, når de ikke tidligere havde præsenteret ham for kravet om betaling af kontrolafgiften, og når det drejede sig om et barn under 15 år, kunne DSB ikke forvente, at barnet var i besiddelse af midler til at betale kontrolafgiften.

Ankenævnet udtalte:

"Der ses ikke i lovgivningen at være en udtrykkelig pligt til underretning af forældremyndighedsindehaveren/værgen ved opkrævning af rykkergebyr for mindreåriges ubetalte gæld, hvorfor ankenævnet ikke har grundlag for at pålægge trafikkselskaber en sådan pligt.

## Årsberetning 2010.

Ankenævnet bemærker, at private trafikselskaber ikke har adgang til folkeregisteret og derfor ikke i alle tilfælde har mulighed for at finde ud af, hvem den mindreåriges forældre er.

Ankenævnet bemærker videre, at klagerens datter i første omgang selv rettede henvendelse til DSB S-tog med anmodning om annullering af kontrolafgiften og derfor må anses for at være klar over, at hun var et beløb skyldig, samt at dette beløb blev fastholdt af DSB S-tog, efter at de havde skrevet dette til hende.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at DSB S-tog A/S var berettiget til at fastholde kravet om betaling af rykkergebyr.

Forældre/værgen har omsorgsansvaret for den unge indtil det fyldte 18. år. Ankenævnet henstiller på den baggrund til, at trafikselskabet, så vidt det er muligt, underretter værgen om en pålagt kontrolafgift. Ankenævnet finder ikke, at Persondatalovens bestemmelser – således som anført af DSB S-tog, er til hinder for at videregive oplysning til værgen om den mindreåriges kontrolafgift.”

Ankenævnet har desuden behandlet en sag om, hvorvidt man kan anses for at være passager, når man forlader et tog for at stemple på perronen. Klageren havde stemplet én gang på sit klippekort ved rejsens begyndelse i forbindelse med påstigning på en bus. Hun skiftede senere til S-tog og kørte nogle stationer, før hun kom i tanke om, at 2 klip var nødvendigt. Hun steg derfor af toget på en perron og begav sig mod klippemaskinen for at stemple et klip, hvorefter hun ville stige på samme tog igen og fortsætte sin rejse. Inden hun fik stemplet kortet, blev hun imidlertid kontrolret af en S-togsrevisor, der pålagde hende en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner.

Ankenævnet udtalte:

”Ankenævnet lægger til grund, at kontrollen af klagerens rejsehjemmel foregik på perronen på Karlslunde station.

Ankenævnet lægger videre til grund, som oplyst af klageren, at hendes rejse ikke var slut, idet hun skulle til Hundige station, at hun steg af toget for at stemple sit klippekort, og at hun kun havde stemplet et klip på et 2 zoners klippekort ved rejsens begyndelse i Køge i zone 20.

Henset til, at klagerens rejse således ikke var afsluttet, men at hun alene befandt sig på perronen for at stemple sit klippekort for derefter at fortsætte rejsen, finder ankenævnet at klageren på kontroltidspunktet med rette blev anset for at være passager.

Herefter var der hjemmel til at kontrollere klagerens rejsehjemmel, selv om hun befandt sig på en perron, og at pålægge hende en kontrolafgift for manglende zoner.

Ankenævnet bemærker, at det i øvrigt ikke havde været tilstrækkeligt, hvis klageren havde stemplet to gange på sit 2-zoners kort ved rejsens begyndelse i zone 20, da der er 5 zoner til Hundige station.”

Om at rejse i sammenhængende zoner har ankenævnet afgjort en sag, hvor klageren undervejs afbrød rejsen og kørte i bil, hvorefter hun fortsatte rejsen fra en anden zone, der lå uden for billetens oprindelige udgangspunkts zoner. Klageren gjorde gældende, at hendes billet var gyldig i 2 zoner, og at hun havde rejst i to zoner på første del af rejsen og i 2 zoner på sidste del af rejsen. (Mellem Bernstrøffsvej og Hellerup St. og fra Nørreport til Emdrup st.) Ankenævnet udtalte følgende:

Klagerens billet var gyldig i to (sammenhængende) zoner fra zone 30. Klageren genoptog rejsen fra Nørreport i zone 01, som ligger 3 zoner fra zone 30, og var derfor ikke længere i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

# Årsberetning 2010.

## 6. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent.

Der er oprettet i alt 360 klagesager i beretningsåret. Disse fordeler sig på 375 klagepunkter, idet en sag kan handle om flere forhold. Der er dog for langt størstedelens vedkommende tale om kun ét klagepunkt pr. sag.

I samtlige sager, hvor trafikskabet ikke har fået medhold i sagen, har selskabet fulgt ankenævnets afgørelse. Efterlevelsprocenten er derfor 100. Af samme årsag figurerer ingen selskaber på den vedtægtsregulerede liste på hjemmesiden over selskaber, der ikke følger ankenævnets afgørelse.

### Samlet antal sager fra 1. januar 2010 til 31. december 2010:

Oprettede sager:	360
Overført fra 2009	97
Afsluttede sager i alt:	405
- heraf afgjort på nævnsmøde:	164
Afsluttet uden nævnsbehandling:	241
- heraf trafikskabet imødekommet/delvist imødekommet klagerens krav, hvorefter klagen er frafaldet	216
- klageren frafaldet klagen inden nævnsbehandling:	25

---

**Sager overført til 2011: 52**

---

### **Samlet antal behandlede sager fra 1. februar 2009 til 31. december 2009:**

Oprettede sager:	319
Afsluttede sager i alt:	222
- heraf afgjort på nævnsmøde:	80
Øvrigt afsluttede:	142
- heraf trafikskabet frafaldet inden nævnsbehandling:	124
- klageren frafaldet inden nævnsbehandling:	18

---

**Sager overført til 2010: 97**

## Årsberetning 2010.

Der har i 2010 været i alt 190 telefoniske henvendelser og 50 generelle forespørgsler på e-mail til ankenævnets sekretariat.

### **Sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager 2010: 405**

**Sagsbehandlingstid:    Antal    I procent**

Inden for 1 mdr.	126	31%
Inden for 2 mdr.	83	21 %
Inden for 3 mdr.	21	5 %
Inden for 4 mdr.	9	2 %
Inden for 5 mdr.	49	12 %
Inden for 6 mdr.	60	15 %
Inden for 7 mdr.	36	9 %
Inden for 8 mdr.	15	4 %
Over 8 mdr.	6	1 %
I alt		100%

### **Sager afgjort i ankenævn 2010: 164**

**Sagsbehandlingstid:    Antal    I procent**

Inden for 1 mdr.	0	0 %
Inden for 2 mdr.	0	0 %
Inden for 3 mdr.	1	0,6 %
Inden for 4 mdr.	4	2,4 %
Inden for 5 mdr.	45	27,4 %
Inden for 6 mdr.	59	36,0 %
Inden for 7 mdr.	34	21,0 %
Inden for 8 mdr.	15	9,0 %
Over 8 mdr.	6	3,6 %
I alt		100 %

**Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager i 2010 er 78 dage.**

---

## Årsberetning 2010.

**Alle afsluttede sager 2009: 222**

**Antal**

**I procent**

Inden for 30 dage	94	42 %
Inden for 60 dage	32	14 %
Inden for 90 dage	27	12 %
Inden for 120 dage	21	10 %
Inden for 150 dage	17	8 %
Inden for 180 dage	18	8 %
Mere end 180 dage	13	6 %

**Sager afgjort i ankenævn 2009: 80**

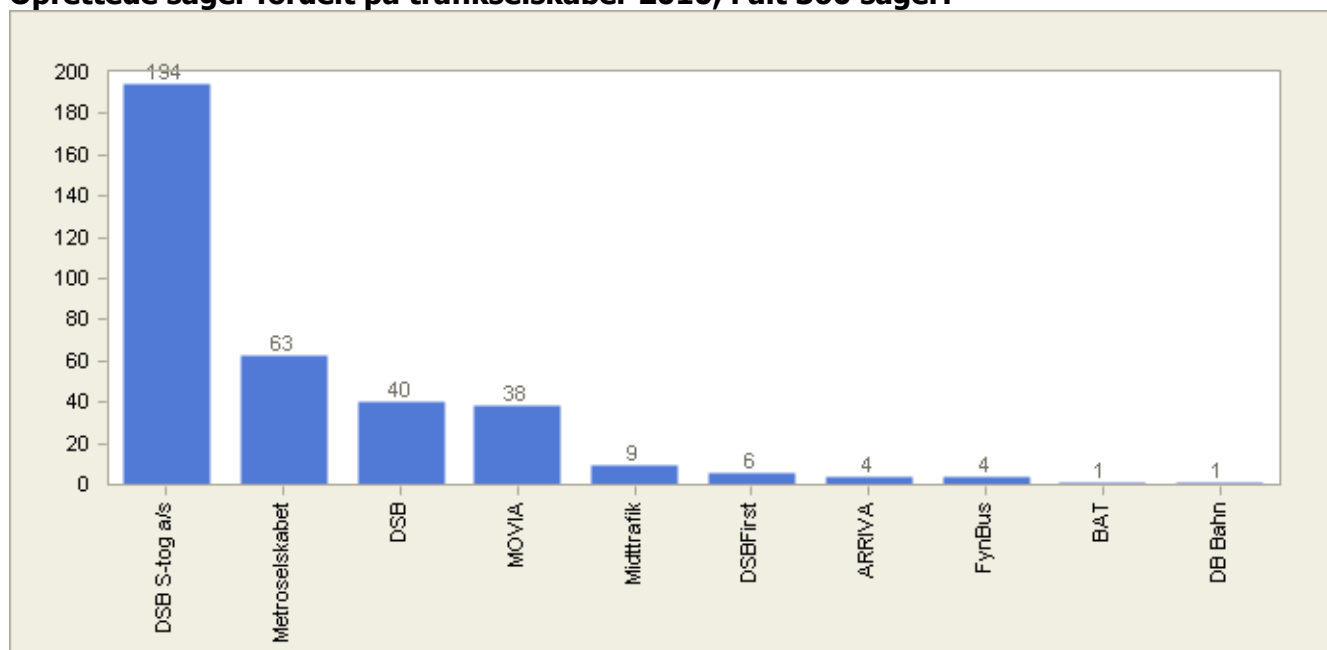
**Antal**

**I procent**

Inden for 30 dage	0	0 %
Inden for 60 dage	0	0 %
Inden for 90 dage	13	16 %
Inden for 120 dage	19	24 %
Inden for 150 dage	14	18 %
Inden for 180 dage	21	26 %
Mere end 180 dage	13	16 %

---

### Oprettede sager fordelt på trafiksselskaber 2010, i alt 360 sager:



BAT er Bornholms Amts Trafiksselskab.

Der er ikke indkommet klager i beretningsåret over Nordjyllands Trafiksselskab (NT), Sydtrafik eller Abildskou A/S.

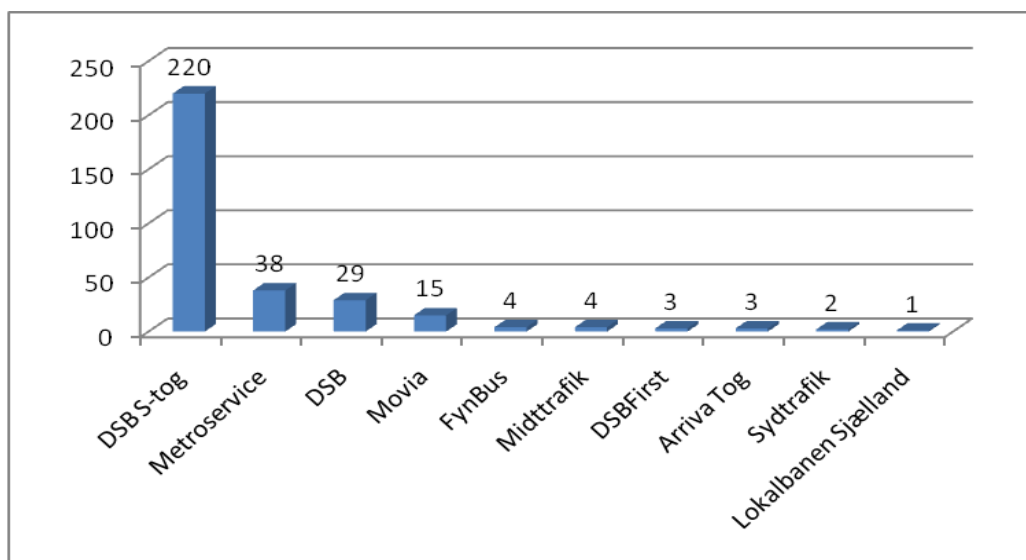
Da Deutsche Bahn har et salgskontor i København, kan visse klager vedrørende Deutsche Bahn behandles i ankenævnet, jf. vedtægterne § 2, stk. 6.

---

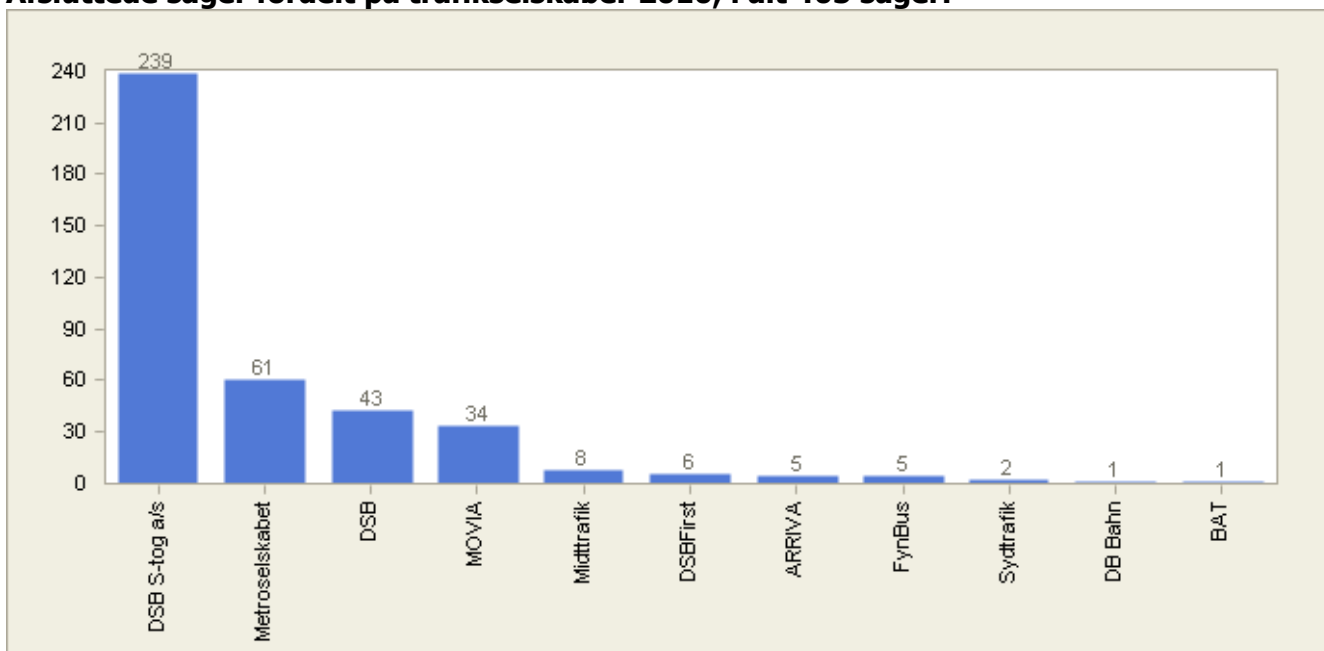


## Årsberetning 2010.

### Oprettede sager fordelt på trafiksselskaber 2009, i alt 319 sager:



### Afsluttede sager fordelt på trafiksselskaber 2010, i alt 405 sager:



### Afsluttede sager fordelt på udfald 2010, i alt 405 sager:

Selskab imødekommet/delvist imødekommet klagerens krav: 211/5

Selskab medhold i ankenævn: 135

Klageren medhold/delvist medhold i ankenævn: 24/2

Klageren frafaldet: 25

Sagen afvist af ankenævnet grundet bevistvivl: 3

# Årsberetning 2010.

## Afsluttede sager fordelt på udfald og de enkelte selskaber 2010:

Trafikselskab	Selskab medhold	Klageren medhold/ delvist medhold	Selskab imødekommet/ delvist imødekommet kl.	Klageren frafaldet sagen	Sag afvist i nævn
DSB S-tog	67	8	149	14	1
Metroselskabet v/Metroservice	31	8	16	6	0
DSB	14	3	22	3	1
MOVIA	12	3	16	2	1
FynBus	1	0	4	0	0
Midttrafik	4	1	3	0	0
Arriva Tog	4	1	0	0	0
DSBFirst	1	1	4	0	0
Sydtrafik	1	1	0	0	0
DB Bahn	0	0	1	0	0
BAT	0	0	1	0	0

## Trafikselskabernes andel af afgjorte sager på nævnsmøder 2010; i alt 164 sager:

DSB S-tog:	46 %
Metroservice:	24 %
DSB:	11 %
Movia:	10 %
FynBus:	0,6 %
Midttrafik:	3
Arriva Tog:	3 %
DSBFirst:	1,2%
Sydtrafik:	1,2 %

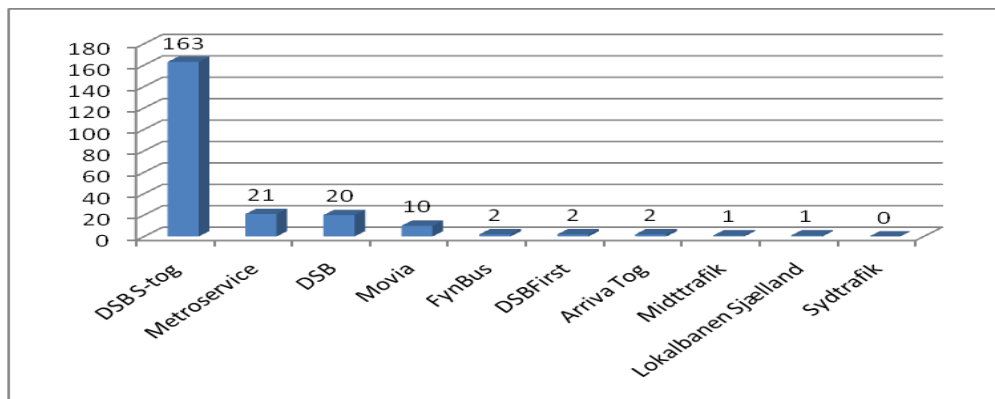
---

**I alt** **100 %**

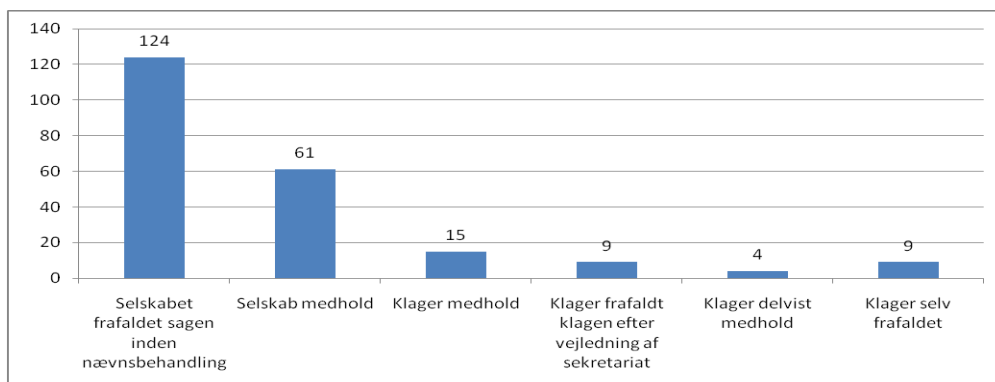
---

## Årsberetning 2010.

### Afsluttede sager fordelt på trafikskaber 2009, i alt 222 sager:



### Afsluttede sager fordelt på udfald 2009, i alt 222 sager:



Trafikskaber      Selskab medhold      Klageren medhold/ delvist medhold      Selskab frafaldet sagen      Klageren frafaldet sagen

navn:

Trafikskaber navn:	Selskab medhold	Klageren medhold/ delvist medhold	Selskab frafaldet sagen	Klageren frafaldet sagen
DSB S-tog	46	15	91	11
Metroselskabet v/Metroservice	6	1	11	3
DSB	4	0	14	2
MOVIA	3	1	5	1
FynBus	0	2	0	0
Midttrafik	0	0	1	0
Arriva Tog	2	0	0	0
DSBFirst	0	0	1	1
Sydtrafik	0	0	0	0
Lokalbanen Sj.	0	0	1	0

# Årsberetning 2010.

## **Trafikselskabers andel af afgjorte sager på nævnsmøder 2009; i alt 80 sager:**

<i>DSB S-tog:</i>	77 %
<i>Metroservice:</i>	8 %
<i>DSB:</i>	5 %
<i>Movia:</i>	5 %
<i>FynBus:</i>	2,5 %
<i>Arriva Tog:</i>	2,5 %
<i>Sydtrafik:</i>	0 %
<i>Lokalbanen Sjælland:</i>	0 %
<i>Midttrafik:</i>	0 %
<i>DSBFirst:</i>	0 %

---

**I alt** **100 %**



# Årsberetning 2010.

## Fordeling af klagepunkter 2010:

Der er oprettet 360 sager med i alt 375 klagepunkter.

### Klagegrupperne er:

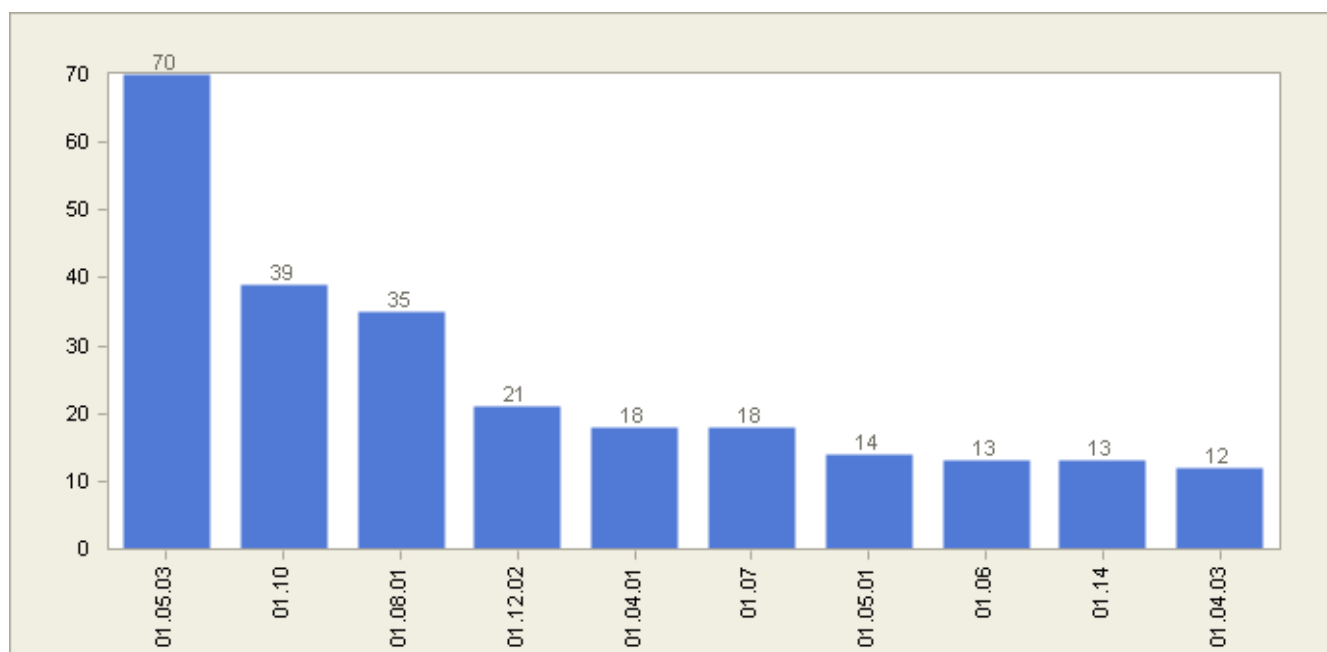
Kontrolafgifter:	322
Refusion:	37
Erstatning:	6
Forsinkelser og udgåede ture:	2
Kontrollørs adfærd:	7
Stop for TV i S-tog	1

---

**i alt**

**375**

## Top 10 klagepunkterne fordeler sig således på de oprettede sager 2010:



- 01.05.03: Kontrolafgift - for få zoner
  - 01.10: Kontrolafgift - ikke forevist billet eller kort
  - 01.08.01: Kontrolafgift - ingen billet
  - 01.12.02: Kontrolafgift - købt forkert/anvendt forkert billet eller kort
  - 01.04.01: Kontrolafgift - automat kunne ikke stemple
  - 01.07: Kontrolafgift - glemt at stemple
  - 01.05.01: Kontrolafgift - chauffør vejledt om /udstedt billetten
  - 01.06: Kontrolafgift - chauffør ikke ændret zone/tid/dato
  - 01.14: Kontrolafgift - udstedt til rette person?
  - 01.04.03: Kontrolafgift - utydeligt stempel
-

# Årsberetning 2010.

## **Fordeling af klagepunkter 2009:**

Der er oprettet 319 sager med i alt 328 klagepunkter.

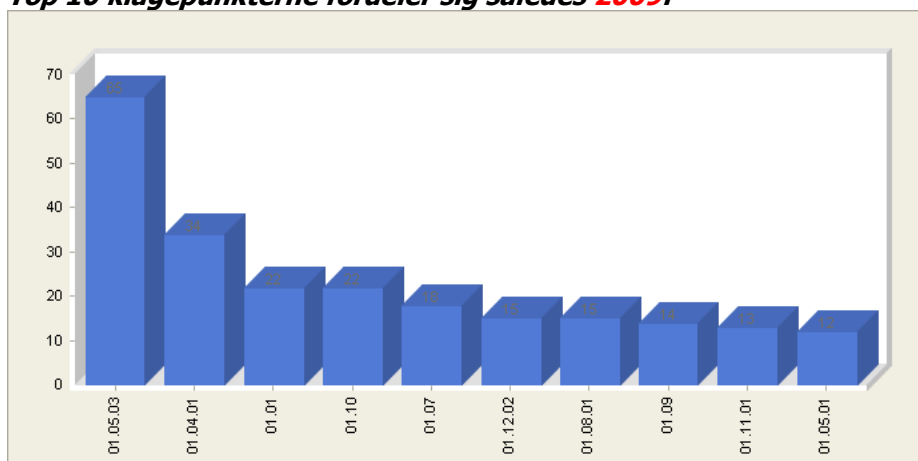
De 4 overordnede klagegrupper er:

Kontrolafgifter:	299
Refusion:	22
Erstatning:	3
Kontrollørs adfærd:	4

---

**i alt                    328**

## **Top 10 klagepunkterne fordeler sig således 2009:**



01.05.03: Kontrolafgift - for få zoner

01.04.01: Kontrolafgift - automat kunne ikke stemple

01.01: Kontrolafgift - fejl på billet eller kort

01.10: Kontrolafgift - ikke forevist billet eller kort

01.07: Kontrolafgift - glemt at stemple

01.12.02: Kontrolafgift - købt forkert/anvendt forkert billet eller kort

01.08.01: Kontrolafgift - ingen billet

01.09: Kontrolafgift - kørt forkert/for langt

01.11.01: Kontrolafgift- SMSbillet

01.05.01: Kontrolafgift - chauffør vejledt om /udstedt billetten