

ÅRSBERETNING

2012

for

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Årsberetning 2012.

Indholdsfortegnelse:

1. Nævnens forord.....	3
2. Oversigt over medlemmer og sekretariatet.....	4
3. Ankenævnets etablering og baggrund.....	5
4. Ankenævnets virksomhed/ sagsbehandling i sekretariatet.....	6
5. Udvalgte områder.....	8
6. Statistiske oplysninger / efterlevelseshøjde.....	17

Årsberetning 2012.

1. Nævnens formandens forord

Dette er Ankenævnet for Bus, Tog og Metros fjerde årsberetning. I det forløbne år har ankenævnet truffet afgørelse i 182 klagesager mod 132 sidste år. Ankenævnet har fastholdt det årlige mødeantal på 5.

I 2012 modtog sekretariatet i alt 432 klager, hvilket er en stigning på 148 klager, svarende til 52% i forhold til 2011. Stigningen beror næsten udelukkende på en stigning i antallet af klager over Metro Service A/S, idet antallet af klager over de øvrige selskaber for stort set alles vedkommende var faldende i 2012.

Der blev i 2011 oprettet 59 klager over Metro Service A/S, og da dette tal var 291 i 2012, svarer det til en stigning på 393 %. Ankenævnet er ikke vidende om, hvorvidt baggrunden for stigningen er et større antal udførte kontroller og dermed pålagte kontrolafgifter og/eller andre forhold i samspil hermed. Men det fremgår af en række sager, at Metro Services automatiserede system for udsendelse af betalingspåmindelser (rykkerskrivelser) i en periode var ramt af driftsforstyrrelser, hvilket kan have bevirket en ophobning af sager, som kommer til udtryk i en pludselig stigning i sagsmængden.

Rejsekortet blev i årets løb udrullet i det meste af Danmark. Ankenævnet modtog 19 klager, som relaterer sig til brugen af rejsekort. Afgørelserne omtales under afsnittet om rejsekort-klager.

Ankenavnets sekretariat var inviteret til Bern i marts 2012 til at fortælle medlemmerne af CER - en sammenslutning af europæiske jernbaneselskaber - om den danske model for behandling af klager fra togpassagerer.

Desuden mødtes sekretariatet og nogle af ankenavnets medlemmer i marts måned i København med den særlige rådgiver for EU's vicepræsident for passagerrettigheder for at drøfte emner relateret til implementeringen i Danmark af passagerrettighedsforordningen for togpassagerer nr. 1371/2007. Forordningen trådte i kraft i december 2009.

Endelig udpegede EU Kommissionen ankenævnet som et af 17 nationale håndhævelsesorganer til i april måned at besvare et omfattende spørgeskema om implementering/ overholdelse af togpassagerrettighedsforordningen. Besvarelsene blev sammenfattet i en konsulentrapport, som kan læses på dette link [http://abtm.dk/files/sidebilleder/steer-davis%20\(2\).pdf](http://abtm.dk/files/sidebilleder/steer-davis%20(2).pdf)

På ny et interessant år for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, hvor behovet for nævnets effektivitet og afgørelser på nye områder blev aktualiseret.

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

Årsberetning 2012.

2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat.

Medlemmer pr. 31. december 2012

Nævnshovedmand:

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:

Lise Bjørg Pedersen

Torben Steenberg

Sekretariat:

Sekretariatschef Niels Mortensen

Chefkonsulent cand.jur. Betina Johansen

Stud.jur. Tina Frees Buthler (på barsel fra 16. februar 2012)

Stud.jur. Helle Christina Hansen (barselsvikar fra 5. marts 2012)

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. Erhvervs- og vækstministeren har godkendt ankenævnets vedtægter frem til 31. december 2014.

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

De tilsluttede trafikelskaber i 2012 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.

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 frafaldes.

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

Årsberetning 2012.

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 ankenævnet 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 trafikskabets navn, hvis særlige forhold taler herfor. På trafikskabets anmodning udelades oplysninger, som selskabet har en berettiget interesse i ikke kommer til offentlighedens kendskab. Dette har ikke været tilfældet i 2012.

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

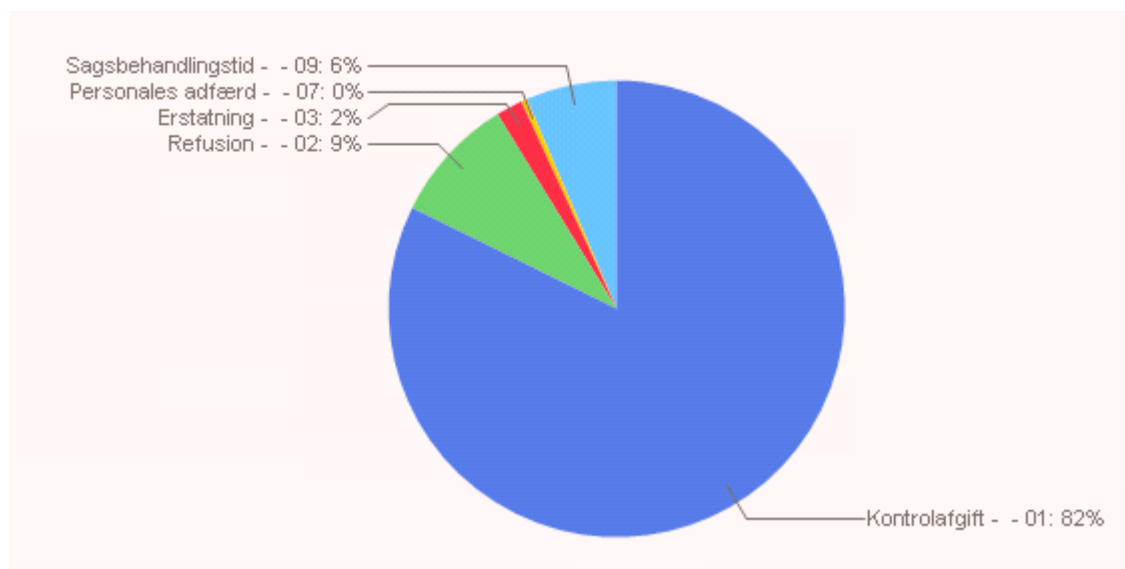
Der har ikke figureret trafikskaber på listen.

Årsberetning 2012.

5. Udvalgte afgørelser:

Klager over kontrolafgifter udgjorde fortsat den største kategori i 2012. Andelen var særligt signifikant i 2012 grundet den kraftige stigning i klager over Metro Service, som for størstedelens vedkommende relaterer sig til pålagte kontrolafgifter.

En række andre sagsområder var derudover genstand for klagebehandling.



Således er der eksempelvis desuden indgivet erstatningskrav, krav om refusion af diverse udgifter samt klaget over en langsommelig rykkerprocedure.

Nedenfor kan læses om en række udvalgte afgørelser.

Rejsekort:

Rejsekortet er et betalingsmiddel, og når passageren har checket kortet ind på en rejsekortstander på stationen/i bussen, er rejsekortet også en billet for rejser med de trafikvirksomheder, der er tilsluttet rejsekortsystemet. Passageren skal sørge for, at der er penge på rejsekortet inden en rejse. Når passageren rejser, bliver betaling for rejsen trukket fra rejsekortet. Ved rejsens afslutning skal passageren holde sit rejsekort hen til en kortlæser mærket "Check ud". Herved gemmes rejsens afslutningssted og -tidspunkt, og rejsens pris beregnes.

Når passageren afslutter rejsen og checker ud, modregnes forudbetalingen i rejsens pris. Hvis kunden har rejst for mere end forudbetalingen, trækkes restbeløbet på rejsekort. Har turen kostet mindre, sættes differencen ind på rejsekort igen.

Forudbetalingen er det midlertidige beløb, som trækkes fra rejsekortets saldo, når kunden checker ind. Forudbetalingen opkræves for at sikre betaling for rejsen i tilfælde af, at kunden ikke checker ud. Der skal ved rejsens start altid være en saldo på rejsekort, der mindst svarer til forudbetalingen. Ellers kan rejsen ikke påbegyndes. Forudbetalingen varierer for forskellige kundetyper.

Der er indkommet 19 klager i årets løb, som relaterer sig til brugen af rejsekort. Sagerne fordeler sig således:

Årsberetning 2012.

Klage over Manglende check ind/og ved omstigning:	9
Manglende check ud:	4
Mangelfuld info om rejsens pris:	2
Fejltransaktioner:	2
Andet:	2

Trafikselskabet imødekom klagerens krav i 13 tilfælde, hvorefter klagesagen er lukket i ankenævnet. Der er således kun afgjort 3 sager i årets løb, idet 3 yderligere sager er overført til behandling i 2013.

Den ene af de tre sager, som ankenævnet behandlede i 2012 (sag nr. 2012-0105), afviste ankenævnet og henviste klageren til at rette henvendelse til transportministeren/Trafikstyrelsen. Baggrunden herfor var, at klagen vedrørte den transittidsregel, som er anført i Rejsekort rejsereglerne om, at hvis check ud og nyt check ind sker inden for 30 minutter, vil rejsens pris blive beregnet som én samlet rejse. I klagerens tilfælde betød dette, at en konkret rejse var blevet 5,50 kr. dyrere. Dette beløb godtgjorde Movia klageren under ankenævnsagen, hvorfor der alene resterede klagen over, hvorvidt det var berettiget, at der var en sådan beregningsregel.

Ankenævnet udtalte, at reglerne om transittid og transitafstand er en del af takstfastsættelsen/takstkompetencen, som for Movias vedkommende er omfattet af lov om trafikselskaber § 6, stk. 6, hvorefter taksterne, som trafikselskabet fastsætter eller indgår aftaler med jernbanevirksomhederne om, ikke i gennemsnit må stige mere end pris- og lønudviklingen. Ankenævnet fandt på den baggrund, at spørgsmål om transittid og transitafstand må anses for en del af den pris- og takststruktur, som er underlagt transportministerens og muligvis Trafikstyrelsens tilsyn efter § 6, og at klagen ikke egnede sig til behandling i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

I de to øvrige sager har trafikselskabet fået medhold.

I den ene sag (nr. 2012-0224) var klageren blevet pålagt en kontrolafgift for manglende check ind og gjorde gældende, at hun ved ombordstigning på bussen var overbevist om, at hun havde hørt lyden for korrekt check in og havde set teksten "god rejse" på standen. Hun oplyste samtidig, at en anden kunde var i færd med en rejsekort ekspedition ved den stand, hvor chaufføren sidder. Movia fremlagde udskrift fra rejsekortstanderen, hvoraf fremgik, der havde været flere check ind og -ud, og at standen, som klageren havde anvendt, ikke havde været i uorden.

Under sagen indhentede ankenævnet en udtalelse fra Rejsekort A/S om lydene og teksten ved korrekt check in. Rejsekort svarede følgende:

Ved korrekt og godkendt checkind i busser sker følgende:

Checkind	Display	Lydsignal	Bemærkning
Ved rejsestart	OK GOD REJSE	Lydsignal for OK	Checkind ved rejsestart
Ved fortsat rejse	OK FORTSAT REJSE	Lydsignal for OK	Ved skift af transportmiddel
Lav saldo	OK LAV SALDO	Lydsignal for OK+lav saldo	Checkind er ok, suppleret med serviceinfo til kunden om at saldoen er lav, med formål at gøre kunden opmærksom på at kortet bør optankes.

Der vises altid en tekst suppleret med lydsignal.

Årsberetning 2012.

Oversigt over displayvisning ved afvist checkind i busser:

Checkind afvist	Display	Bemærkning
Kortfejl	Læsefejl Prøv igen	Kan forekomme hvis transaktionen ikke afsluttes korrekt. F.eks. hvis kortet fjernes midt i en læsning og inden den er fuldført.
Ugyldigt kort	Kort er ugyldigt	Kortet er ugyldigt.
Kort på spærreliste	Kort spærreliste Ring 70113333	Kortet findes på spærreliste og spærningen effektueres på selve kortet. Sker første gang kortet forsøges benyttet efter at det er sat på spærreliste
Spærret kort	Kort er spærret	Kortet er spærret
Kort allerede checked ind	Det er allerede checket ind	Forekommer dersom der checkes ind igen efter en tidligere checkin, på samme sted og indenfor et begrænset tidsrum – uden at der er checket ud.
Kortsaldo for lav	Saldo for lav Tank kort op	Kortsaldoen er for lav til at der kan checkes ind.
Mange kort i læsefeltet	Fejl For mange kort	Forekommer hvis der er flere kort tilstede i kortlæserens læsefelt på samme tid. F.eks. hvis kunden har flere rejsekort i sin pung – og pungen i sin helhed holdes op mod kortlæseren.

Vist tekst er altid suppleret med lydsignal for afvist kort.

Fsa. kortlæsere anvendt på stationer (Tog eller metro) så gælder at disse har et større farvedisplay, end kortlæserne i busser, der har et mindre sort/hvidt display. Display visningen på stationer er tilpasset det større display.

Lydsignalerne er de samme på begge kortlæsertyper.

Ankenævnet udtalte herefter følgende: *"Ankenævnet lægger til grund som oplyst af Movia, at der ikke var problemer med standen til check ind i bussen.*

Det fremgår af udskriften fra klagerens Rejsekort, at sidste ind- og udcheckning før udskrivelsen af kontrolafgiften klokken 16:06 foregik klokken henholdsvis 13:51 og 14:08. Klageren havde derfor ikke checket sit Rejsekort korrekt ind på den pågældende bustur, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Det fremgår af de fælles rejseregler for Rejsekortet, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er klagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

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.

Ankenævnet bemærker, at passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge indcheckning på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check ud, hvorved standen vil vise teksten "Der er allerede checket ind".

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lyd-signal ved korrekt check in, finder ankenævnet, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort, vænner sig til ud over at lytte efter lyden om korrekt check ind tillige kigger på standen, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check in.

I klagerens tilfælde må det formodes, at den lyd, som klageren hørte, stammede fra en anden passagers samtidige check ind ved standen henne ved chaufføren.

Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften."

Årsberetning 2012.

I den anden sag (nr. 2012-0260), som ankenævnet afgjorde, gjorde klageren gældende, at han forgæves havde forsøgt at checke sit rejsekort ind i bussen og havde fået lov af chaufføren til at stige om bord, da standen var defekt.

Rejsekortstandere var imidlertid på det omhandlede tidspunkt slet ikke taget i anvendelse på den pågældende busrute, og ankenævnet udtalte følgende:

"Rejsekortstanderen i den bus, som klageren rejste med, blev først tilsluttet den 2. juli 2012. Klageren kunne derfor ikke den 3. juni 2012 tjekke ind på sit rejsekort og kunne følgelig ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det fremgår af sagen, at der ved bussens døre med blå mærkater blev skiltet med, at rejsekort ikke var gyldigt i bussen.

Det er ankenævnets opfattelse, at så længe rejsekort ikke er udrullet fuldt i hele Danmark, skal rejsekortindehavere selv holde sig orienteret på rejsekorts hjemmeside om, hvor de kan anvende rejsekortet, idet det ikke kan forventes at kunne anvendes til alle ruter.

Således som sagen foreligger oplyst, hvor der er særdeles modsatrettede oplysninger om, hvorledes kontrollen foregik – herunder om kontrolløren fik forevist klagerens rejsekort, og om klageren fik lov til af chaufføren til at køre med uden at have billet, er det ankenævnets opfattelse, at sagen må afgøres ud fra det regelsæt, som foreligger.

Herefter er der ikke forevist gyldig rejsehjemmel, og der findes ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at det vil være en naturlig reaktion fra en kunde, som modtager en kontrolafgift, og som har spurgt chaufføren og fået forkert rådgivning af denne, at oplyse dette til kontrolløren. Det anses ikke for sandsynligt, at kontrolløren vil krydse modsat af på kontrolafgiften, hvis en sådan oplysning var fremkommet i kontrolsituation, og at kunden ville skrive under herpå."

Rykkergebyrer

I 8 sager har ankenævnet taget stilling til om en lang rykkerprocedure hos Metro Service berettiger passagerer til at anse en pålagt kontrolafgift og efterfølgende rykkergebyr for bortfaldet. Der var i sagerne tale om rykkerperioder på mellem 7 og 14 måneder.

Ankenævnet fandt i samtlige sager, at kontrolafgiften og rykkergebyret kunne opretholdes mod klagerne, som alle selv havde forholdt sig passive og ikke havde indgivet en klage over kontrolafgiften men blot undladt at betale denne. Således udtalte ankenævnet i en af sagerne:

"Klageren kunne i kontrolsituationen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften er pålagt med rette.

Ifølge Metro Services forretningsbetingelser skal en indsigelse vedrørende en kontrolafgift være modtaget senest 14 dage efter udskrivelsen af denne. Det af klageren anførte om, at han rettede henvendelse til Metro Service dagen efter udskrivelsen, kan ikke lægges til grund. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klagerens oplysning herom er udokumenteret, og der ikke er fremlagt kopi af den e-mail, som skulle være afsendt, ligesom klageren ikke

Årsberetning 2012.

anførte dette overfor Metro Service i sin e-mail af 1. februar 2012, hvilket ville have været naturligt i en situation, hvor man havde indgivet en klage et år tidligere.

Det forhold, at Metro Service først udsendte en betalingspåmindelse den 27. januar 2012, kan ikke føre til andet resultat. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at der i den konkrete sag ikke var tale om, at klageren ventede svar på en forespørgsel/klage til Metro Service, som herefter skulle foretage sagsbehandling, men om, at der i den pågældende periode ikke blev fremsendt rykker for den opkrævede kontrolafgift. Klageren kunne derfor ikke med rette gå ud fra, at Metro Service havde frafaldet kontrolafgiften.

Kontrolafgiften er således ikke bortfaldet på grund af forældelse eller retsfortabende passivitet. Rentelovens § 9 b om rykkergebyrer indeholder ingen bestemmelser om fortabelse af retten til rykkergebyrer ved lang sagsbehandlingstid.

Ankenævnet bemærker, at der ved den lange rykkerprocedure ikke er påført skyldneren yderligere omkostninger i forhold til den situation, hvor der rykkes straks ved overskridelse af betalingsfristen, og ankenævnet finder ikke, at der herudover er særlige hensyn til skyldneren, som skulle tale for, at man i den situation ikke skulle kunne opkræve rykkergebyr. Rykkergebyret anses på den baggrund for pålagt med rette.

Ankenævnet henstiller dog til Metro Service om at indføre procedure til en hurtigere opfølgning på krav i forbindelse med manglende betaling af kontrolafgifter, idet rykkerperioden var uforholdsmæssig lang."

Modsat afgørelsen i sag nr. 2011-0211 afgjort den 6. februar 2012, hvori ankenævnet statuerede bortfald af kontrolafgiften grundet passivitet fra Metro Services side, fordi klageren havde fået meddelelse om, at hun ville høre nyt i sagen mellem 3-5 uger efter hendes klage over kontrolafgiften. Ankenævnet udtalte følgende vedrørende sagsbehandlingstiden:

"Ankenævnet lægger til grund, at klageren den 21. juni 2010 anmodede Metro Service om annullering af kontrolafgiften, samt at hun den 27. juli 2010 modtog svar om, at Metro Service forventede en yderligere sagsbehandlingstid på 3-5 uger. Ankenævnet lægger videre til grund, at hun først modtog svar den 3. oktober 2011.

Efter dansk rets almindelige regler om passivitet kan en rettighedshaver under visse betingelser fortabe sin ret. En forudsætning for, at der kan statueres retsfortabende passivitet, er, at modparten har været i god tro om, at rettighedshaveren har opgivet sit krav, og at modparten med føje har indrettet sig herpå.

Det er ankenævnets opfattelse, at klageren efter en sagsbehandlingstid på yderligere 13 måneder efter udløbet af den 5-ugers periode, indenfor hvilken klageren var blevet stillet en afgørelse i ud-sigt den 27. juli 2010, sammenholdt med den samlede sagsbehandlingstid på 15 måneder fra klagerens første henvendelse, har været berettiget til at gå ud fra, at Metro Service havde opgivet at gøre kravet gældende om betaling af kontrolafgiften.

Henset hertil bortfalder kravet om kontrolafgiften som følge af passivitet fra Metro Services side."

Alle afgørelserne kan læses i deres fulde længde på hjemmesiden under emnefeltet "Rykkergebyrer".

Årsberetning 2012.

Selskabets betaling af klagerens klagegebyr:

I to sager vedrørende Metro Service (2012-0261 og 2012-0201) har ankenævnet truffet afgørelse om, at klagegebyret på 160 kr., som klageren havde betalt for at få en sag behandlet i ankenævnet, skulle godtgøres klageren, selv om denne ikke fik medhold i selve klagen over en kontrolafgift. Baggrunden for denne beslutning var, at den indledende sagsbehandling i Metro Service var så mangelfuld og utilstrækkelig, at det var nødvendigt for klageren at indgive klage til ankenævnet for at få Metro Services stillingtagen til alle klagepunkterne.

Erstatningssager:

Ankenævnet har truffet afgørelse i 7 sager, hvori klageren har rejst et erstatningskrav.

Sag nr. 2011-0186 drejede sig om et erstatningskrav på 2.003,50 SKK for hotel- og taxaudgift i anledning af aflysning af dagens sidste tog fra København mod Sverige. Men toget afgik i stedet fra Malmø videre nord på i Sverige. Klageren forsøgte at nå toget fra Malmø ved at tage en taxa fra København, men ankom til Malmø 1 minut efter togets afgang. Han måtte overnatte på hotel i Sverige og anmodede DSBFirst (nu DSBØresund) om godtgørelse for sine udgifter til taxa og hotel. DSBFirst afviste kravet med henvisning til, at klagefristen på 14 dage var sprunget.

Ankenævnet udtalte følgende:

"Indledningsvis bemærkes, at der er tale om en international rejse fra Danmark til Sverige købt på én billet.

Det fremgår af reglerne for international befordring af passagerer artikel 60, stk. 2, at andre krav end krav om personskadeerstatning forældes efter 1 år.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at DSBFirst ikke var berettiget til at afvise klagerens krav alene med henvisning til klagerens manglende overholdelse af den af DSBFirst fastsatte indsigelsesfrist på 14 dage.

Ifølge DSBFirsts forretningsbetingelser § 3 og Passagerrettighedsforordningen artikel 16 a), er klageren berettiget til at få refunderet billetprisen for den del af rejsen, som ikke blev gennemført.

Altså fra København til Malmø og muligvis Malmø - Helsingborg, Helsingborg – Göteborg, hvis klageren ikke kunne anvende billetten til denne del af turen den følgende dag.

Ankenævnet bemærker, at klagerens tog fra København til Malmø var sidste tog den pågældende dag, og en aflysning af dette tog må derfor sidestilles med en forsinkelse på 120 minutter eller mere, hvorfor klageren i medfør af passagerrettighedsforordningen artikel 17, stk. 1, b, er berettiget til en erstatning på 50 % af billetprisen. Billettens pris var ifølge det oplyste 444 SKK og erstatningen udgør herefter 222 SKK. DSBFirst hæfter som operatør direkte over for passageren / klageren for dette beløb, men der er ikke ved ankenævnets afgørelse taget stilling til den endelige fordeling af udgiften mellem DSBFirst og SJ, hvilket må afgøres parterne imellem.

Der skal herefter tages stilling til refusion af klagerens taxaudgift fra Kastrup Lufthavn til Malmø i forsøget på at nå toget fra Malmø kl. 21.08 til Göteborg.

I DSBFirsts rejseregler § 5,2 tilbydes passageren erstatningsbefordring ved mistet sidste forbindelse på dagen, medmindre forsinkelsen skyldes udefrakommende faktorer, så som ekstraordinære vejrforhold, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold. DSBFirsts ansvar bortfalder også, hvis forsinkelse, ikke-opnået forbindelse eller aflysning skyldes fejl fra passagerens side eller en tredjeparts handling, hvis følger DSBFirst ikke har kunnet afværge.

Årsberetning 2012.

Ankenævnet bemærker, at denne formulering må fortolkes i overensstemmelse med bilag 1 i forordningen, COTIF artikel 32, stk. 2, c), hvorefter en anden jernbanevirksomhed, som benytter samme infrastruktur, ikke betragtes som tredjepart. Herefter er et blokeret godstog på skinnerne en omstændighed, som ikke fritager operatøren for ansvar.

Ifølge DSBFirst rejseregler er det en betingelse for refusion af udgifter til erstatningstransport, at passageren ved taxabefordring indhenter udtrykkeligt tilsagn hos DSBFirst til denne disposition. Uanset at klageren ikke som det kræves indhentede tilsagn hos DSBFirst til at tage en taxa, finder ankenævnet, at det under disse ganske særlige omstændigheder, hvor det var nødvendigt, at klageren handlede hurtigt for at forsøge nå afgang fra Malmø, og hvor der efter det oplyste ikke var arrangeret alternative transporttjenester for passagererne fra operatørens side, ikke afskærer klageren fra at få godtgjort sine udgifter til taxa.

Spørgsmålet er herefter om DSBFirst er forpligtet til at erstatte klagerens udgifter til hotel. Det fremgår af passagerrettighedsforordningens artikel 18, b), at operatøren skal tilbyde passageren hotel- eller anden indkvartering, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, når det er fysisk muligt. Det fremgår videre af COTIF artikel 32, stk. 1, at operatøren er ansvarlig for tab, som påføres passageren på grund af aflysning, så rejsen ikke kan fortsættes samme dag, og at erstatningen omfatter rimelige udgifter til logi. Som tidligere nævnt kan et godstog på skinnerne ikke fritage operatøren for sine forpligtelser efter denne bestemmelse, jf. artikel 32, stk. 2, c, hvoraf tillige fremgår, at bestemmelsen ikke berører regresretten selskaberne imellem.

På denne baggrund finder ankenævnet, at DSBFirst tillige er forpligtet til at erstatte klagerens hoteludgifter på 995 SKK."

I 3 sager mistede klageren sin flyafgang grundet forsinkelse med bus, tog eller metro til lufthavnen.

I sag nr. 2011-0145 kørte klageren sit barnebarn, der skulle med fly til Tyskland, med metro mod Kastrup lufthavn, da der opstod 1 times og 16 minutters driftsforstyrrelse. Det var ikke muligt for klageren at få en taxa til lufthavnen, og barnebarnet nåede ikke sit fly. Barnebarnet endte med at blive kørt i bil til Tyskland af en onkel. Udgifterne til denne tur samt den ubrugte flybillet ønskedes godtgjort af Metro Service, som afviste dette. Ankenævnet udtalte følgende:

"Klageren ønsker erstattet udokumenterede udgifter til ubrugt flybillet, benzin for kørsel København-Köln retur samt færgebillet, opgjort til i alt 2.894 kr. i anledning af metroens forsinkelse ved ankomsten til Kastrup Lufthavn.

Metroens rejseregler giver ikke passagerer ret til erstatning for planlagte tilslutningsrejser med andre transportmidler, som man mister som følge af driftsforstyrrelser.

Spørgsmålet er herefter, om Metro Service på andet grundlag er erstatningsansvarlig over for klageren i anledning af den opståede forsinkelse.

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

Driftsforstyrrelsen i nærværende sag skyldtes ifølge det oplyste en sporskiftefejl og medførte en indstilling af driften i 1 time og 16 minutter.

Det er ankenævnets opfattelse, at en sporskiftefejl med heraf følgende 5 kvarters forsinkelse udgør et ansvarsgrundlag for metroen efter de almindelige erstatningsretlige regler, og at den ansvarsfraskrivelsesklausul, der fremgår af Metros rejseregler, ikke kan bringes i anvendelse i et sådant tilfælde.

Klagerens barnebarn ville kunne have nået check-in til sit fly ved en planmæssig afvikling af rejsen med ankomst kl. 15:44 i lufthavnen, også med eventuelt tillæg af en påregnelig forsinkelse. Ifølge

Årsberetning 2012.

klagerens billet skulle passageren melde sig ved check-in skranken senest 30 minutter før flyets afgang kl. 17.

En forsinkelse/driftsforstyrrelse på 5 kvarter ligger uden for, hvad man med rimelighed kan forlange, at en passager skal tage højde for i sin planlægning af en metrorejse fra Frederiksberg til Lufthavnen, som varer 18 minutter ifølge køreplanen.

Ankenævnet bemærker, at ifølge Metroens rejseregler, kan passageren tage en taxa efter 20 minutters forsinkelse, hvori ligger en indikation for, hvad en passager normalt skal tage højde for ved planlægningen af rejsen.

Ankenævnet bemærker videre, at den omstændighed, at der er mulighed for at tage en taxa efter 20 minutter, ikke hjalp klageren i den konkrete situation.

Ankenævnet finder, at det med en så betydelig forsinkelse, som der var tale om i nærværende sag, måtte være påregneligt for Metroservice, at der ville være passagerer til lufthavnen, som mistede deres flyforbindelse i anledning af forsinkelsen, og Metroservice hæfter derfor for klagerens tab.

Imidlertid er der pligt til for en skadelidt at søge at begrænse sit tab. I klagerens sag afgik der tog fra Kbh H. kl. 18:10 med ankomst til Köln kl. 06.00 næste morgen til en pris af 150 Euro. Herefter er det ankenævnets opfattelse af klagerens erstatning skal fastsættes til dette beløb, svarende til 1.125 kr.

Klagerens betalingskrav er fremsat i klageformularen, som var vedlagt i forbindelse med ankenævnets fremsendelse af klagen til Metroservice den 25. juli 2011. Efter rentelovens § 3, stk. 2, skal der betales rente, når der er forløbet 30 dage efter afsendelse eller fremsættelse af et betalingskrav. Klageren kan derfor kræve erstatningsbeløbet forrentet fra den 24. august 2011 med rentelovens rentesats, som ifølge § 5 fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencensats med et tillæg på 7 pct. Som referencensats anses den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. den 1. januar og den 1. juli det pågældende år."

I sag nr. 2011-0195 havde klageren kun beregnet 19 minutter mellem togets planmæssige ankomst til lufthavnen og til check in skulle være afsluttet. En forsinkelse på 61 minutter på en togrejse fra Fredericia medførte derfor ikke, at klageren skulle have sine udgifter til en ny flybillet erstattet.

I sag nr. 2011-0223 skulle klageren med den særlige lufthavnsbus fra Århus til Tirstrup for at flyve til København og derfra videre med udenrigsfly. Bussen brød imidlertid sammen på vej til Tirstrup, og klageren nåede ikke indenrigsflyet til København. I Midttrafiks rejseregler var specifikt anført, at hvis man skulle videre med udenrigsfly fra København, skulle man tage en tidligere bus fra Århus. Dette havde klageren undladt og grundet egen skyld hos klageren var han herefter ikke berettiget til at få sin udenrigsflybillet erstattet.

De øvrige erstatningssager kan læses på hjemmesiden under afsnittet "Erstatningssager".

Ubegrænset kørsel

I sag nr. 2012-0160 tog ankenævnet stilling til, om man som passager kan køre ubegrænset efter udløbet af sin billet, hvis påstigning er sket inden for billetens gyldighed. Klageren havde købt en billet og var steget på metroen og faldt derefter i søvn. Han vågnede først, da han blev kontrolleret, hvilket skete, efter hans sms-billet var udløbet, og han blev pålagt en kontrolafgift, som han klagede over.

Ankenævnet udtalte: *"Klageren købte en sms-billet klokken 04:09, som udløb klokken 05:24. Klageren blev kontrolleret klokken 05:41.*

Årsberetning 2012.

Ankenævnet lægger til grund som anført af klageren, at han efter påstigning faldt i søvn og først vågnede ved kontrollen. Klageren har således kørt med metroen i ca. 1 ½ time mellem de to endestationer, selv om klageren havde en slutdestination, som han skulle have været stået af ved på et tidligere tidspunkt.

Uanset at de fællesrejseregler for Hovedstaden er formuleret således, at fortsat rejse er tilladt efter mobilbillettens udløb inden for gyldighedsområdet, så længe man ikke skifter undervejs, kan der efter ankenævnets opfattelse i denne formulering ikke indfortolkes en tilladelse til indenfor billettens gyldighedsområde at køre ubegrænset med kollektiv transport, hvis blot man undlader at forlade transportmidlet.

Henset hertil finder ankenævnet, at klageren på kontroltidspunktet, der lå efter udløbet af billet- tens gyldighedstidspunkt, ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, selv om han befandt sig zonemæssigt indenfor billettens gyldighedsområde. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette. Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.”

Årsberetning 2012.

6. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent.

Der er oprettet i alt 432 klagesager i beretningsåret. Disse fordeler sig på 482 klagepunkter, idet en sag kan omhandle flere forhold.

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.

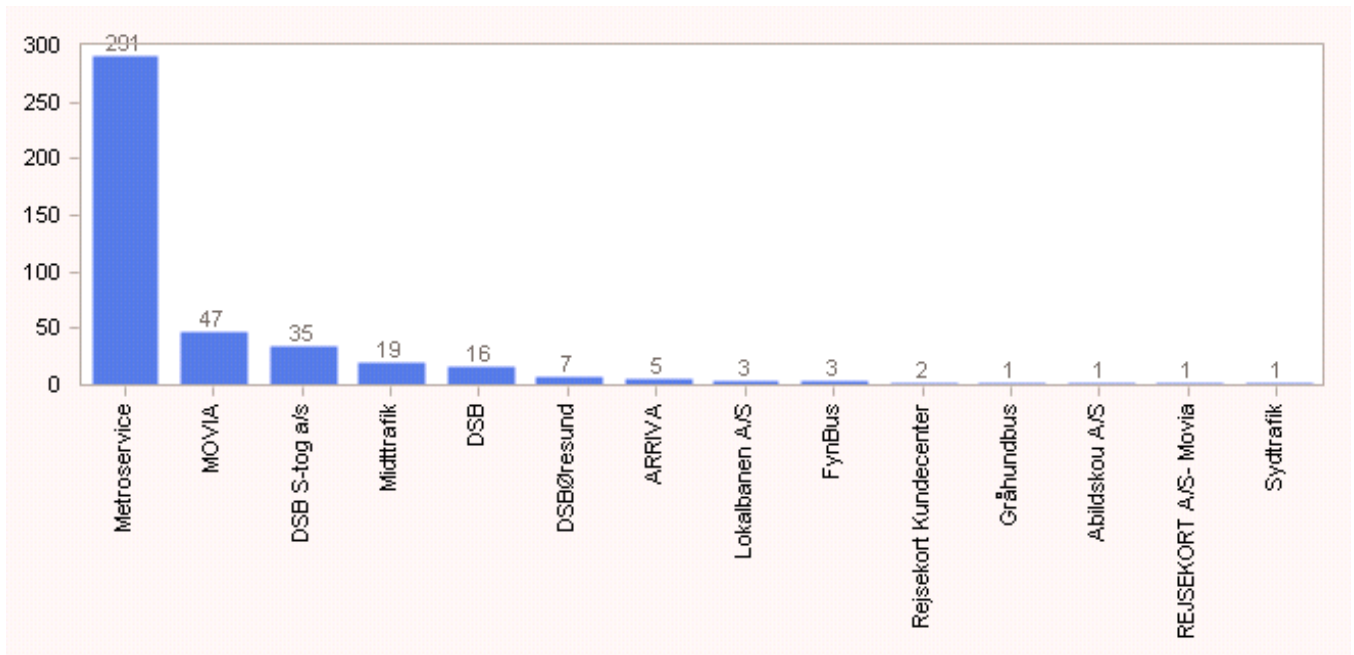
Der har i 2012 været i alt 172 telefoniske henvendelser og 251 forespørgsler på e-mail til ankenævnets sekretariat.

Samlet antal sager fra 1. januar 2012 til 31. december 2012:

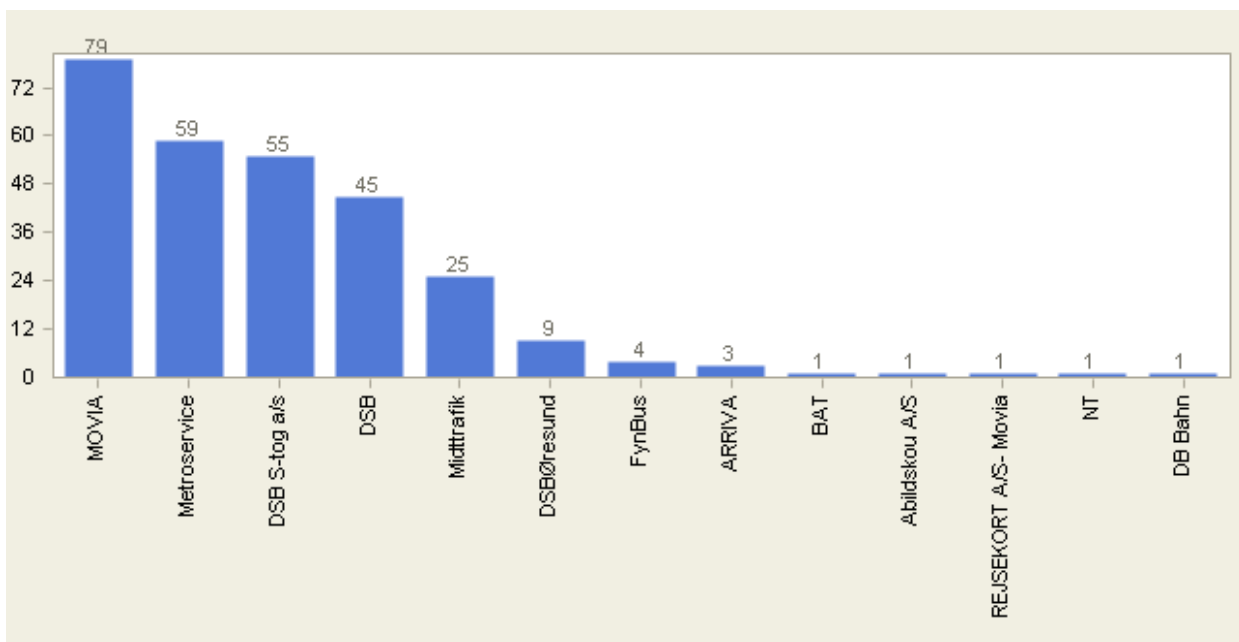
Oprettede sager:	432
Overført fra 2011	71
Afsluttede sager i alt:	406
- heraf afgjort på nævnsmøde:	182
Afsluttet uden nævnsbehandling:	224
- heraf trafikskabet imødekommet/delvist imødekommet klagerens krav, hvorefter klagen er frafaldet	189
- klageren frafaldet klagen inden nævnsbehandling:	28
- henvist klageren til at klage til trafikskabet	6
- sagen afvist. Kan ikke behandles af ankenævnet	1
<hr/>	
Sager overført til 2012:	97

Årsberetning 2012.

Oprettede sager fordelt på selskaber 2012, i alt 432 sager:

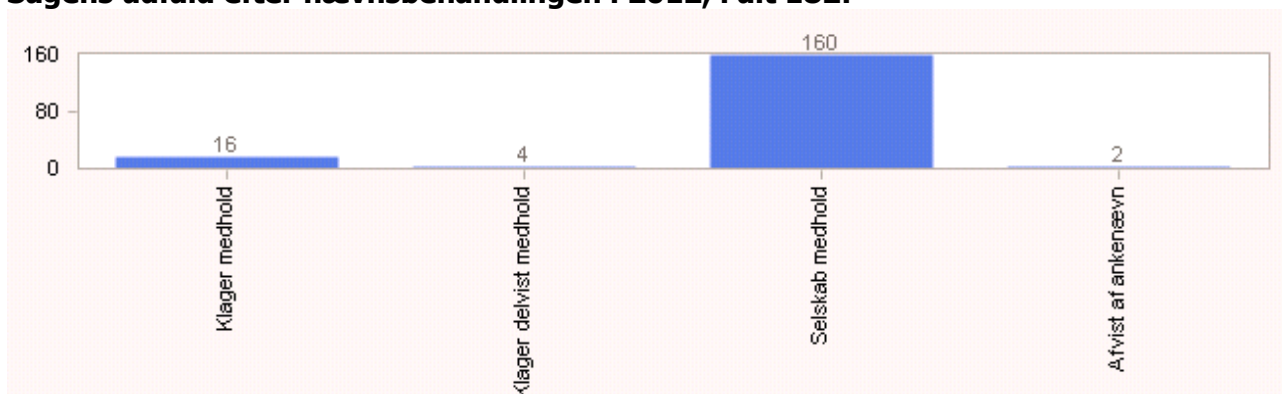


Oprettede sager fordelt på selskaber 2011, i alt 284:

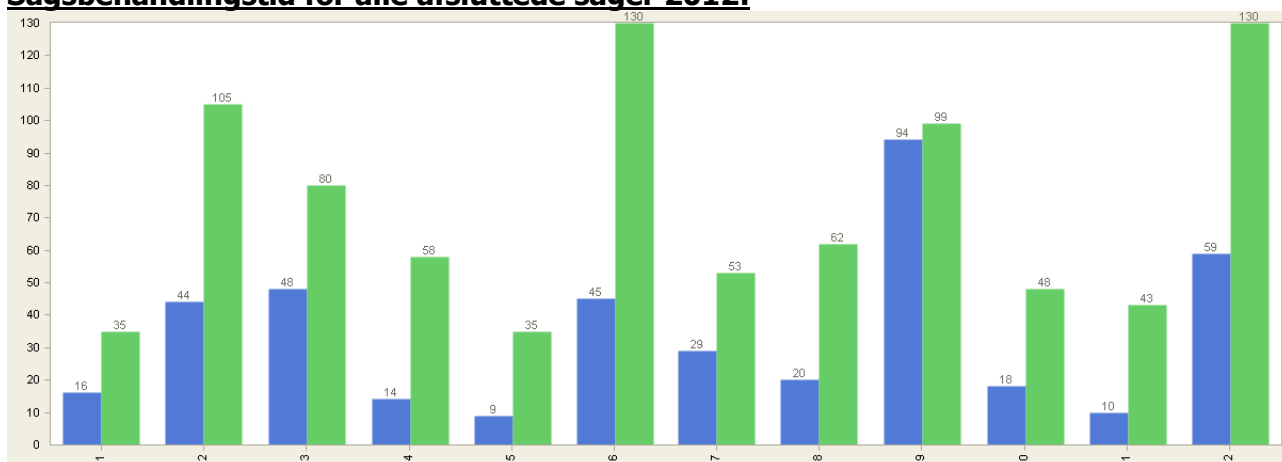


Årsberetning 2012.

Sagens udfald efter nævnbehandlingen i 2012, i alt 182:



Sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager 2012:

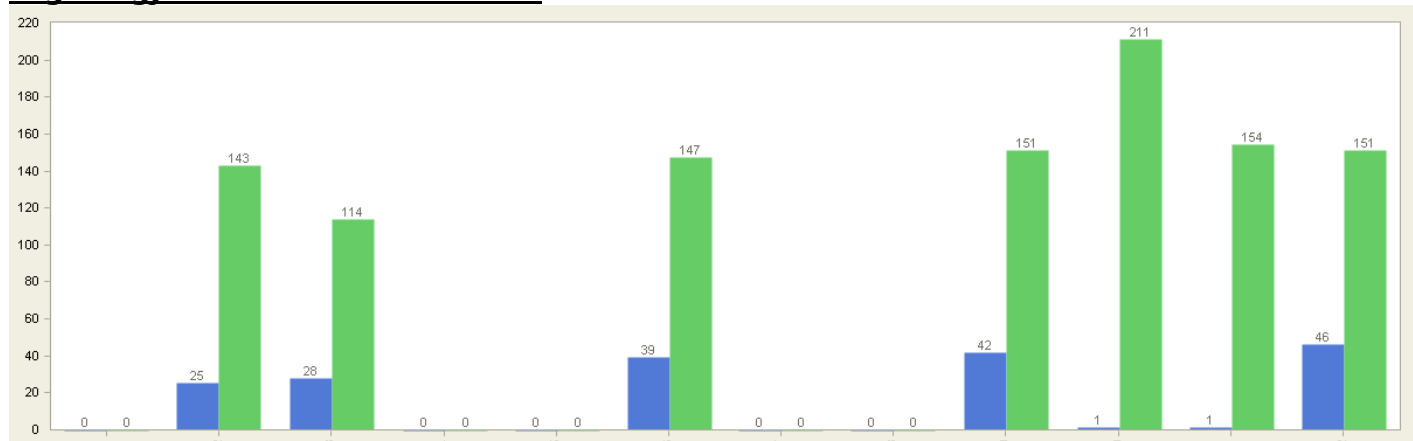


Periode	Antal sager	gen. behandlingstid
January 2012	16	35
February 2012	44	105
March 2012	48	80
April 2012	14	58
May 2012	9	35
June 2012	45	130
July 2012	29	53
August 2012	20	62
September 2012	94	99
October 2012	18	48
November 2012	10	43
December 2012	59	130

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager i 2012 er 91 dage.

Årsberetning 2012.

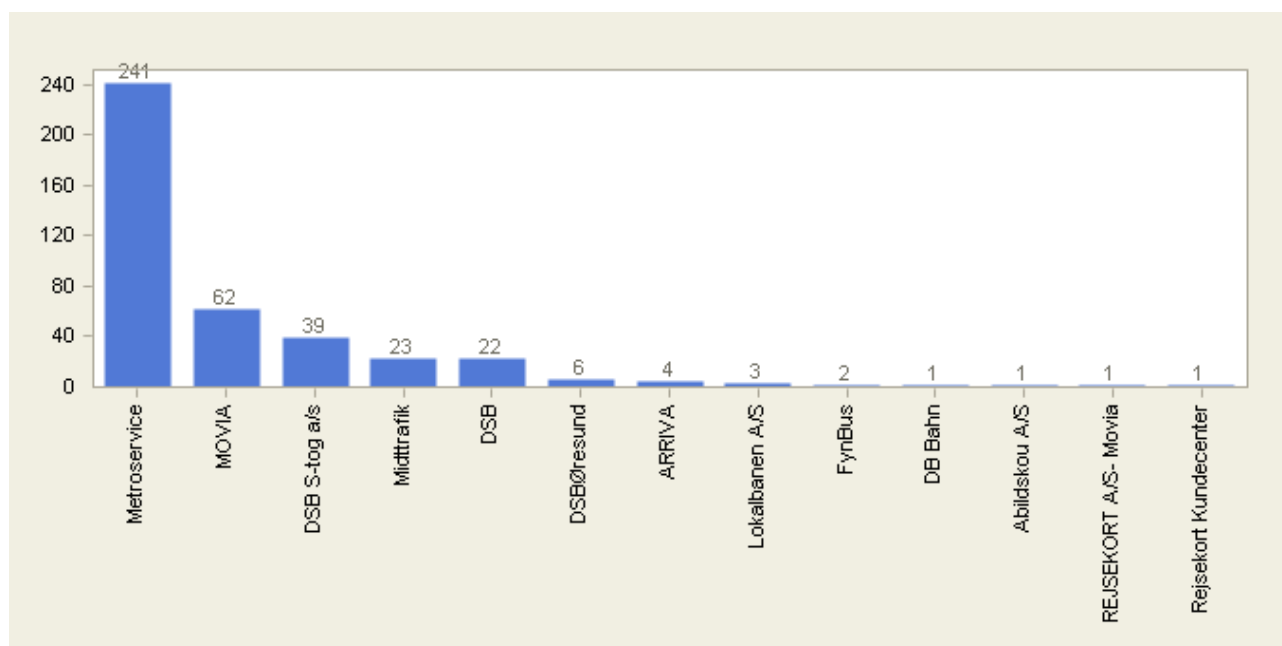
Sager afgjort i ankenævn 2012: 182



Periode	Antal sager	gen. behandlingstid
January 2012	0	0
February 2012	25	143
March 2012	28	114
April 2012	0	0
May 2012	0	0
June 2012	39	147
July 2012	0	0
August 2012	0	0
September 2012	42	151
October 2012	1	211
November 2012	1	154
December 2012	46	151

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nævnssager i 2012: 144 dage

Afsluttede sager fordelt på selskaber 2012, i alt 406 sager:



Årsberetning 2012.

Afsluttede sager fordelt på udfald og de enkelte selskaber 2012:

Tal i () er fra 2011

Trafikselskab	Selskab medhold	Klageren medhold/ delvist medhold	Selskab imødekommet/ delvist imødekommet kl. afgjort inden ankenævn- behandling	Klageren frafaldet sagen	Kl. henvist til at klage /sag afvist
---------------	-----------------	--------------------------------------	--	-----------------------------	---

DSB S-tog A/S	25 (29)	2 (2)	7 (25)	1 (3)	4 (2)
Metro Service A/S	79 (25)	6 (5)	134 (23)	20 (3)	2 (0)
DSB	6 (11)	0 (3)	16 (31)	0 (0)	0 (0)
MOVIA	29 (31)	7 (2)	20 (28)	5 (3)	1 (0)
FynBus	0 (1)	0 (2)	2 (2)	0 (0)	0 (0)
Midttrafik	18 (11)	2 (6)	2 (5)	0 (0)	1 (0)
Arriva Tog	1 (0)	1 (1)	1(1)	1(0)	0 (0)
DSBØresund	1 (3)	1 (1)	4 (4)	0 (0)	0 (0)
Abildskou A/S	0 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)
DB Bahn	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Lokalbanen A/S	1 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)
Rejsekort Kundecenter	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
Movia (Rejsekort)	0 (0)	0 (1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)

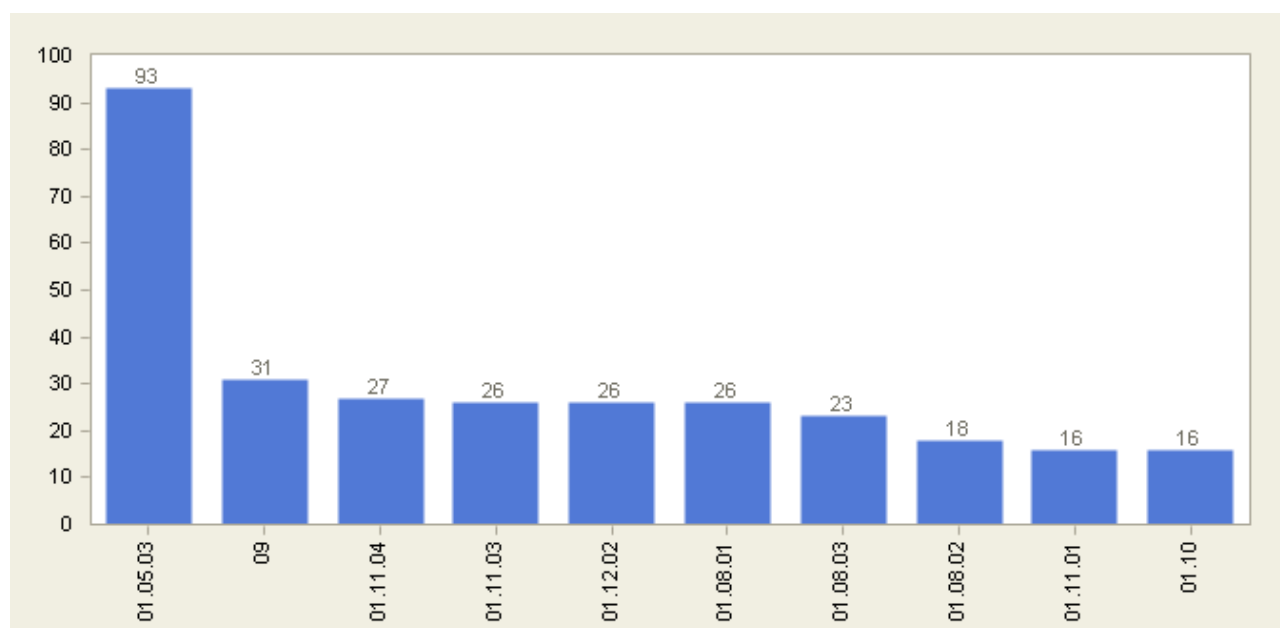
Årsberetning 2012.

Trafikselskabernes andel af afgjorte sager på nævnsmøder 2012; i alt 182 sager:

DSB S-tog:	14,8	%
Metroservice:	46,7	%
DSB:	3,3	%
Movia:	19,8	%
FynBus:	0	%
Midttrafik:	10,9	%
Arriva Tog,	1	%
DSBØresund	2	%
DBBahn, Abildskou, Movia (rejsekort), Rejsekort Kundecenter, ialt:	1,5	%

I alt **100 %**

Top 10 klagepunkterne fordeler sig således på de oprettede sager 2012:



- 01.05.03: Kontrolafgift - for få zoner
- 09: Sagsbehandlingstid
- 01.11.04: Kontrolafgift - mobilbillet ikke modtaget på telefonen før påstigning
- 01.11.03: Kontrolafgift - driftsforstyrrelser i mobilbilletsystem?
- 01.12.02: Kontrolafgift - anvendt forkert kort/billet
- 01.08.01: Kontrolafgift - ingen billet
- 01.08.03: Kontrolafgift - glemt periodekort
- 01.08.02: Kontrolafgift - periodekort udløbet
- 01.11.01: Kontrolafgift - smsbillet. For få eller forkerte zoner
- 01.10: Kontrolafgift - ikke vist klippekort eller billet, indsendt efterfølgende