

ÅRSBERETNING

2014

fra

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Årsberetning 2014.

Indholdsfortegnelse:

1. Nævnens formandens forord.....	3
2. Oversigt over medlemmer og sekretariatet.....	4
3. Ankenævnets etablering og baggrund.....	5
4. Ankenævnets virksomhed/ sagsbehandling i sekretariatet.....	6
5. Udvalgte afgørelser.....	8
6. Statistiske oplysninger / efterlevelseshøjhedsprocent.....	15

Årsberetning 2014.

1. Nævnens formandens forord

Dette er Ankenævnet for Bus, Tog og Metros sjette årsberetning.

I 2014 modtog sekretariatet i alt 368 klager mod 478 året før, som var det hidtil højeste antal klager.

Et stort antal klager havde i 2013 vedrørt kontrolafgifter, hvor passageren havde haft for få zoner til sin rejse / havde rejst i et område, hvortil pågældendes periodekort (månedskort) ikke var gyldigt. I disse sager havde klagerne ikke fået medhold, og sekretariatet besluttede på den baggrund i 2014 at linke til sagerne på hjemmesidens forside, således at passagerne på et tidligt tidspunkt blev gjort opmærksom på ankenævnets praksis. Det kan ikke afvises, at dette har betydet, at flere passagerer har besluttet ikke at indgive klage over forholdet, idet der ikke var udsigt til at få medhold.

Som følge af det høje antal indkomne klager i 2013 medførte dette, at 181 uafgjorte sager måtte overføres til 2014. På den baggrund blev der i 2014 afgjort væsentligt flere sager på ankenævnets 5 årlige møder; nemlig 234 mod 188 i 2013.

Klippekortet skulle i Hovedstadsområdet have været udfaset i juni 2014, men dette blev udskudt til 8. februar 2015.

Der har henover sommeren og i efteråret 2014 været kritiske artikler i pressen om rejsekortet. Dette kulminerede med en artikelserie sidst på året, som medførte, at transportministeren indkaldte parterne bag rejsekortet for at vedtage en handlingsplan for "bedre kundeoplevelser med rejsekort." Dette omfattede blandt andet en nedsættelse af forudbetalingen fra 50 til 25 kr. og udvikling af en applikation med henblik på at minde rejsekortbrugeren om at checke sit rejsekort ud efter endt rejse. Tiltagene sættes løbende i værk i løbet af 2015.

Ankenævnet modtog i beretningsåret 82 klager, som relaterede sig til brugen af rejsekortet – fx vedrørende kontrolafgift som følge af manglende registrering af check-ind eller manglende skiftecheck-ind, refusion af forudbetalingen ved manglende check-ud, samt spærring af rejsekortet.

Når udfasningen af klippekortet i Hovedstaden er en realitet pr. juli 2015, vil der uden tvivl ses en stigning i rejsekortklager, ligesom ankenævnet forventer, at anvendelsen af mobilbilletter og mobilklippekort vil øges med en stigning i klagesagernes antal på disse områder til følge.

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

Årsberetning 2014.

2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat.

Medlemmer pr. 31. december 2013

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 Petersen til 1. april 2014

Asta Ostrowski fra 1. maj 2014

Torben Steenberg

Sekretariat:

Sekretariatschef Christina Hvid

Daglig leder, chefkonsulent cand. jur. Betina Johansen

Stud. jur. Jep Becher Erritsøe Jensen

Stud. jur. Nicklas Baumgarten

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 1. oktober 2015.

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 trafikselskaber i 2014 var:

DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup
DSB S-tog, Telegade 2, 2630 Taastrup,
DSB Øresund,
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, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C,
Bornholms Trafikselskab, Munch Petersens vej 2, 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.

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.

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

Årsberetning 2014.

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.

Ankenævnet skal føre 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.

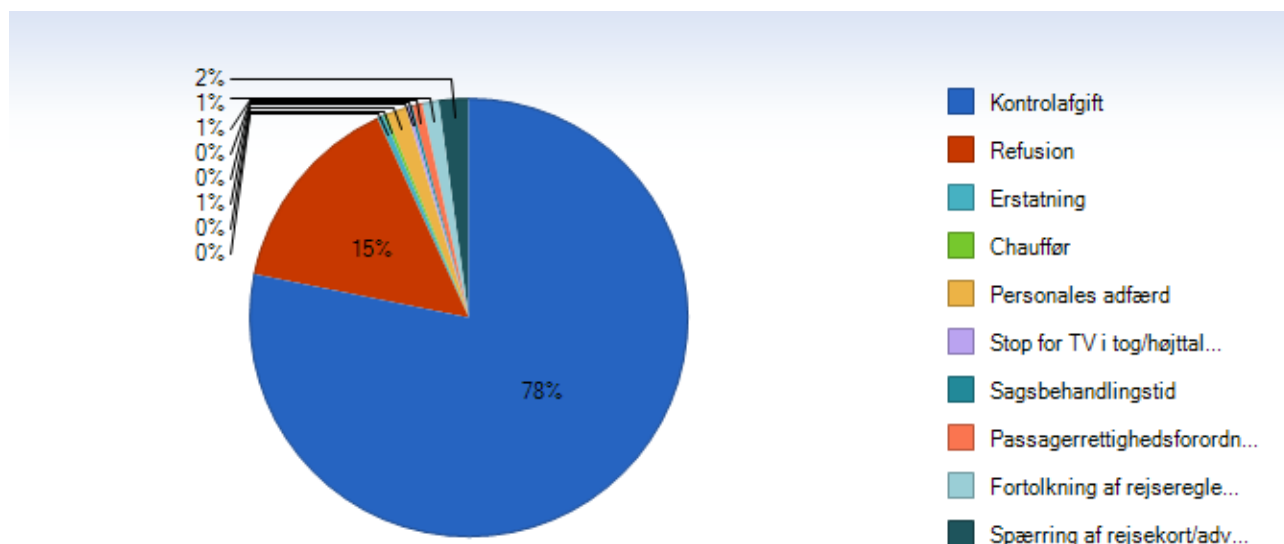
Der har ikke figureret trafikskaber på listen.

Årsberetning 2014.

5. Udvalgte afgørelser:

Klager over kontrolafgifter udgjorde fortsat den største kategori i 2014.

En række andre sagsområder var i beretningsåret genstand for klagebehandling. Fordelingen er skitseret nedenfor fordelt på klagepunkter, idet opmærksomheden henledes på, at en sag kan omhandle flere klagepunkter:



Kontrolafgift	319
Refusion	61
Spærring af rejsekort/advarelsliste/inddr...	9
Personales adfærd	6
Fortolkning af rejseregler	5
Passagerrettighedsforordning 1371/2007	3
Erstatning	2
Chauffør	1
Stop for TV i tog/højttalerudkald på station...	1
Sagsbehandlingstid	1
	408

Neden for kan læses en række udvalgte afgørelser.

Rejsekort:

Rejsekortet er et betalingsmiddel, og når passageren har checket kortet ind på en rejsekortstander

Årsberetning 2014.

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.

Klager over rejsekortet har blandt andet vedrørt manglende registrering af check ind og –ud, rejsens pris/fejltransaktioner og spærring af rejsekort.

Ankenævnet har til brug for afgørelsen af klagesager om rejsekort anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen. Ankenævnet har videre forespurgt Rejsekort A/S, om der foreligger undersøgelser, der kan underbygge Rejsekort A/S' udsagn.

Rejsekort A/S har herefter sendt en redegørelse om rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer rejsekortsystemet, som har følgende konklusion: *"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."*

Rejsekort A/S har desuden sendt en sammenfatning baseret på en analyse af en omfattende logging af gennemførte check-ind og –ud- transaktioner, hvorefter de på baggrund af analysen har konkluderet, *"at der ikke er forekomster, hvor der er foretaget eller forsøgt foretaget check-ind eller –ud (eller andre transaktioner med kortet) uden at dette kan ses og eftervises i registrerede data i rejsekortsystemet."* Med rejsekortsystemet menes Back Office, idet der har været enkelte tilfælde, hvor et check-ind eller check-ud ikke har været registreret på selve kortet, men altid har været registreret i Back Office.

Ankenævnet har endvidere anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, hvorvidt det er muligt, at standen tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret, at *"Rejsekortlæserne er konstrueret således at det i sammenhængen korrekte par af lyd og tekst anvendes. Dvs. at f.eks. lyden for "ok" anvendes sammen med teksten for "ok" og lyden for "afvist" anvendes sammen med teksten for "afvist"*.

Ankenævnet har på den baggrund fastlagt en praksis, hvorefter korrekt check-ind og –ud ikke anses for sket, hvis det ikke er registreret i Back Office. Afgørelserne kan læses på www.abtm.dk.

Ankenævnet har derudover truffet flere principelle afgørelser i klager om rejsekort.

Således var der i sagen 2013-0474 klaget over en kontrolafgift, som var blevet pålagt af Movia i en bus for rejse med rejsekort Ung uden WildCard. I Hovedstadsområdet optjener man ikke rabat på

Årsberetning 2014.

rejser på rejsekortet, hvorfor en rejse med rejsekort Ung ikke er rabatteret uanset om man foreviser WildCard.

Ankenævnet udtalte følgende: *"Klageren kunne ved kontrol i bussen ikke forevise et WildCard i tilknytning til sit rejsekort Ung. Det var derfor i kontrolsituationen korrekt at pålægge ham en kontrolafgift for manglende gyldig rejsehjemmel. Klageren havde købt et rejsekort Ung på nettet, i følge klageren efter rådgivning fra en salgsmedarbejder, som havde anbefalet ham at købe denne type rejsekort. På www.rejsekort.dk var teksten, når man bestilte rejsekort Ung, således: "Er du ung, og har du et DSB WildCard eller et Arriva Wundercard, skal du vælge et rejsekort personligt for at udnytte WildCard og WunderCard-rabatten." Af Movias egen hjemmeside om Rejsekort Ung fremgik følgende: "Hvis du er mellem 16 og 26 år og rejser med tog". Der blev efter denne sætning linket til DSB's hjemmeside og et kort over Danmark med blå takstgrænser, som udløser rabatten med Rejsekort Ung, når en sådan grænse passerer under rejsen. Der opnås således ikke rabat med Rejsekort Ung ved rejse i Hovedstadsområdet. Klagerens rejses pris var ifølge det oplyste 15 kr., hvilket var den samme som på et rejsekort for voksne, der ikke kræver WildCard. Ved rejse på fx DSB Ungdomsbillet, udløses en eventuel rabat allerede ved købet af billetten, når betingelserne for at opnå rabat er opfyldt. Det er således relevant, om der er købt Wildcard eller Ungdomskort, og om dette kan forevises med billetten ved kontrol. Det samme gør sig imidlertid ikke gældende for rejsekort Ung, hvor prisen og en eventuel rabatteret pris udregnes på baggrund af, hvor check-ind og check-ud har fundet sted. Ud fra de informationer, som var tilgængelige, da klageren købte sit rejsekort Ung, kan der stilles spørgsmålstegn ved, om det på tilstrækkelig tydelig vis var oplyst, at det var en gyldighedsbetingelse for anvendelse af rejsekort Ung i Hovedstadsområdet at passageren også havde et gyldigt WildCard, og at der ikke blot var tale om en oplysning om mulighed for at opnå en rabat, hvis man købte WildCard. Som følge af det ovenfor anførte, og da klageren således har betalt fuld pris for rejsen, som ikke var rabatteret, idet han ikke passerede en takstgrænse, finder ankenævnet i den konkrete situation, at Movia, som i Rejsekort Back Office kunne undersøge, hvor klageren checkede ud, skulle have frafaldet kontrolafgiften ved den efterfølgende sagsbehandling. Den argumentation, som Movia fremfører, om at passageren efter billetkontrol i Hovedstadsområdet vil kunne omstige til en bus eller et tog, som kører over en takstgrænse, hvorefter passageren efter check-ud vil opnå en rabat ved rejse med Rejsekort Ung, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at passageren i et sådant tilfælde selv bærer risikoen for ved en eventuel kontrol i bussen eller toget, der er kørt over en takstgrænse, at blive pålagt (endnu) en kontrolafgift på 750 kr., samt at trafik-selskabet i den efterfølgende sagsbehandling kan undersøge, hvor check-ud rent faktisk skete."*

Movia kom efterfølgende med en pressemeddelelse om, at man ikke længere vil opkræve kontrolafgifter i Hovedstadsområdet, når indehavere af rejsekort Ung ikke samtidigt foreviser et gyldigt WildCard.

Ankenævnet har i to sager [2013-0133](#) og [2013-0312](#) statueret, at den besked i handelsbetingelserne, som gives til rejsekortkunder ved oprettelsen af en tank-op-aftale på www.rejsekort.dk, og som kunderne accepterer for at gå videre med bestillingen, samt den besked kunden får ved tank-op via selvbetjeningen på tilstrækkelig tydelig vis informerer kunderne, om at der kan få op til 4 timer, før overførsel af beløb til rejsekortet, når der rejses med tog og metro. Da klagerne inden for 4 timer havde forsøgt at checke deres rejsekort ind og herefter var blevet pålagt en kontrolafgift, fandt ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klagerne havde checket deres rejsekort korrekt ind, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgik af oplysningerne i Back Office, og idet der altid vises en tekst suppleret med lydsignal ved korrekt check-ind. Ankenævnet bemærkede, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort, vænner sig til ud over at lytte efter

Årsberetning 2014.

lyden om korrekt check-ind tillige kigger på standen, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind, og om der er lav saldo på kortet.

I seks sager er ankenævnets praksis blevet lagt helt fast i sager, hvor passageren er kommet til at anvende en check-ud-stander i stedet for en check-ind-stander, enten i forbindelse med check-ind eller skifte-check-ind. Når passageren er blevet mødt af kontrolpersonalet, har pågældendes rejsekort således ikke været checket ind, men ud. I samtlige sager har ankenævnet givet trafikseksbaet medhold i at kunne fastholde kontrolafgifterne.

Erstatning:

I sagen 2014-0208 var sket en personpåkørsel af et tog længere fremme på den strækning, hvor klagerens tog skulle køre. Klagerens togafgang blev derfor forsinket med 3 ½ time, og klageren gjorde krav på økonomisk godtgørelse for den feriedag, han var blevet nødt til at tage, da han ikke kunne nå på arbejde. Ankenævnet udtalte:

"DSBs forretningsbetingelser og EUs Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 samt General Conditions of Carriage for Rail Passengers regulerer togpassagerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse. Ved periodekort ydes der efter passagerrettighedsforordningen og DSB's rejseregler ikke kompensation for den enkelte forsinkede afgang, således som det er tilfælde ved kompensation for en billets pris.

I følge artikel 17 i passagerrettighedsforordningen kan passagerer, der har abonnementskort eller periodekort, og som rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i kortets gyldighedsperiode, søge om passende erstatning i overensstemmelse med jernbanevirksomhedernes erstatningsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for definition af forsinkelse og beregning af erstatning. Pendlere godtgøres for forsinkelser ved at tilmelde sig pendlerrejsetidsgaranti hos DSB, hvorefter togenes rettidighed beregnes, og kompensation udbetales automatisk efter faste beregningsmetoder. Hvis klageren er tilmeldt en sådan ordning, vil den opståede forsinkelse indgå i beregningsgrundlaget for en eventuel godtgørelse.

Ifølge DSBs forretningsbetingelser indebærer en personpåkørsel, at bestemmelsen om, at DSB dækker togpassagerens omkostninger til videre transport efter 60 minutter, sættes ud af kraft. Der ses ikke at være bestemmelser i General Conditions of Carriage for Rail Passengers, som omfatter det konkrete tilfælde.

Det er ankenævnets opfattelse, at således som passagerrettighedsforordningen kapitel IV om erstatningsansvar for forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysninger er formuleret, hvorefter bilag I, art. 32 (Cotif) finder anvendelse med forbehold af bestemmelserne i forordningens kapitel IV, skal den konkrete sag afgøres efter artikel 18, som har forrang.

I henhold til Passagerrettighedsforordningen artikel 18 om assistance skal jernbaneselskabet ved forsinkelser i enten ankomst eller afgang på mere end 60 minutter gratis tilbyde passagererne transport fra toget til jernbanestationen, til et andet afgangssted eller til rejsens endelige bestemmelsessted, hvor og når det er fysisk muligt, hvis toget er blokeret på sporet. Hvis jernbaneforbindelsen ikke kan fortsætte, skal jernbanevirksomheden snarest muligt arrangere alternative transporttjenester for passagererne. Et tilfælde som det foreliggende, hvor toget ikke kan køre, fordi der holder et andet tog blokeret længere fremme på ruten, er efter ankenævnets opfattelse omfattet af denne bestemmelse.

Årsberetning 2014.

DSB undlod at give den assistance, som nævnes i art. 18, 3., efter at forsinkelsen havde været længere end 60 minutter. I følge det oplyste skyldtes forsinkelsen en personpåkørsel, hvorefter myndighederne - og ikke DSB - fastlægger det videre forløb, indtil togdriften kan genoptages. Men uanset om en påkørsel i sig selv måtte være en force majeure situation, er det ankenævnets opfattelse, at DSB's undladelse af i den efterfølgende situation, hvor toget blev i alt 3 ½ time forsinket, at indsætte alternativ transport, eller give klageren mulighed for at tage en taxa til nærmeste station, hvorfra der afgik tog til København, udgør et brud på passagerrettighedsforordningen art. 18, 3., når toget befandt sig ved perronen, og passagererne uden fare for fx elektrisk stød kunne forlade toget.

Det forhold, at man oprindeligt regnede med, at forsinkelsen ikke ville blive på mere end 1 time, fritager ikke DSB for ansvar for – når dette ikke holder stik – at søge klarlagt længden af den yderligere forsinkelse og at undersøge mulighederne for at få passagerer transporteret på anden vis ved at tilbyde dem den assistance, der er nævnt i art. 18, 3.

Herefter finder ankenævnet, at DSB's undladelse af at assistere klageren med videre transportmuligheder i et tidsrum på 3 ½ time udgør et ansvarsgrundlag efter dansk ret. Klagerens billet, som var et pendlerkort til 4.700 kr. om måneden, anvendes til transport til og fra et arbejde. Efter ankenævnets opfattelse var det påregneligt for DSB, at klageren kunne lide et økonomisk tab ved følgevirkningerne af ikke at modtage assistancen, som nævnes i art. 18, 3., når han blev forhindret i at møde på arbejde. Klageren havde i øvrigt beregnet god tid til at møde på arbejde i Kbh. kl. 23 ved at have planlagt at tage en togafgang fra Odense 3 timer før; nemlig kl. 20:07. En afgang som ville have haft planmæssig ankomst til Kbh. H. kl. 21:22.

Endelig finder ankenævnet, at klageren har forsøgt at begrænse sit tab ved at anmode DSB om at indsætte togbusser eller udstede en taxabon til ham, så han kunne nå på arbejde. Herefter finder ankenævnet, at DSB er erstatningsansvarlig for den udgift, som den tvungne feriedag påfører klageren, når han skal købe sig fri fra arbejde på en vagt svarende til den sagen omhandlede."

I sagen 2013-0298 rejste klageren et erstatningskrav på 3.697 kr. mod Movia, idet han havde glemmt sin pung i bussen.

Ankenævnet udtalte: "Indledningsvist bemærker ankenævnet, at der ikke er tale om en sag, hvor passageren i forbindelse med en bustransport har overgivet sin bagage i operatørens varetægt, men at det i stedet skyldtes klagerens uopmærksomhed, at han mistede/glemte sin pung i bussen, jf. beskrivelsen i hans henvendelse til Movia: "Jeg har i d.d. mistet min pung. kl. 15:30 ca. dvs. lagt denne i en af jeres busser".

Ankenævnet bemærker, at et erstatningskrav, som det i sagen omhandlede, skal bedømmes efter reglerne om erstatning uden for kontrakt, selv om der er købt billet til busturen, idet kravet ikke relaterer sig til den ydede transport som sådan, fx som følge af en opstået forsinkelse.

For at være berettiget til erstatning kræves det bl.a., at skadelidte (klageren) kan godtgøre, at der er handlet erstatningspådragende fra Movias side.

Det beroede på klagerens egne forhold, at han glemte sin pung i bussen, og det derved opståede tab udsprang således ikke i første række af en handling eller undladelse fra operatøren eller Movia.

Årsberetning 2014.

Ankenævnet finder - uanset at efterlysningen i følge operatørens egen udtalelse til Movia kunne have været håndteret på en bedre måde – at Movia ikke har handlet erstatningspådragende, og der foreligger således ikke et ansvarsgrundlag. Allerede af den grund afvises klagerens krav.”

Annullering af faktura på Ungdomskort:

I sagen 2014-0212 havde klagerens datter bestilt et Ungdomskort men havde ikke kunnet uploade det foto, som er nødvendigt, for at kortet er gyldigt som rejsehjemmel. DSB Ungdomskort sendte efterfølgende en faktura på 1.738 kr. og rykkerskrivelser til klagerens datter, da beløbet ikke blev betalt. Ankenævnet fandt, at DSB havde løftet bevisbyrden for, at datteren måtte anses for at have modtaget Ungdomskortet og fakturaen, men da Ungdomskortet ikke kunne anvendes som gyldig rejsehjemmel grundet manglende foto, skulle DSB frafalde kravet.

Ankenævnet udtalte: ”I følge retspraksis har kreditor normalt bevisbyrden for, at en forsendelse i denne sag af faktura og Ungdomskort, er kommet frem til adressaten, som er klagerens datter. I Højesteretsdom U 2013.165H udtalte Højesteret, at der ved bedømmelsen af, om kreditor har ført et tilstrækkeligt bevis for, at en påmindelse er afsendt og kommet frem til skyldneren, f.eks. kan indgå kreditors redegørelse for sine rutiner for postafsendelse og modtagelse af returnerede breve, ligesom der kan blive tale om fremlæggelse af kopi af afsendte breve og udskrift af journalnotater. Ved bevisbedømmelsen vil det indgå, om der er afsendt et eller flere breve. Kan det lægges til grund, at der er afsendt flere breve, vil sandsynligheden for, at ingen af disse breve skulle være kommet frem til skyldneren, være meget beskeden, såfremt der ikke i øvrigt kan påvises omstændigheder, der giver anledning til en anden vurdering.

I den konkrete sag er rykkerskrivelsen af 10. april 2014 sendt med post til samme postadresse som Ungdomskortet og den oprindelige faktura. DSB har ikke modtaget Ungdomskort eller faktura retur, og klagerens datter har anerkendt at have modtaget rykkerskrivelsen. DSB har fremlagt logs, der viser, at afsendelsen af Ungdomskort og faktura er sket. Klagerens datter anførte den 24. april 2014 til DSB Ungdomskort, at hun ikke tidligere havde modtaget et girokort, samt at hun ikke havde modtaget andet end en faktura, som hun ikke ville betale, da hendes foto ikke kunne blive godkendt.

På den baggrund finder ankenævnet, at DSB har løftet bevisbyrden for, at Ungdomskort og faktura af 24. februar 2014 er kommet frem til klagerens datter.

Der blev til datterens telefon sendt besked om, at Ungdomskortet var bestilt, men at der skulle uploades et nyt foto for ikke at risikere at få en kontrolafgift. DSB Ungdomskort oplyste den 24. april 2014, at billedet ikke var godkendt, idet det var sort. Selv om klageren således forholdt sig passivt både efter den formodede modtagelse af Ungdomskortet og fakturaen, finder ankenævnet i den konkrete sag, at klagerens datter var berettiget til at gå ud fra, at det leverede Ungdomskort ikke kunne anvendes som gyldig rejsehjemmel, og at hun derfor ikke skulle betale fakturaen.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at DSB Ungdomskort udstedte og afsendte et Ungdomskort, selv om der var et sort felt, hvor der skulle være foto af kortindehaveren, samt at DSB Ungdomskort sendte sms-beskeder om, at kortet ville give problemer i bus og tog, og at klagerens datter risikerede at få en kontrolafgift.

Ankenævnet bemærker, at klagerens datter efter det oplyste efter modtagelsen af sms'erne forsøgte at uploade et foto, uden at det lykkedes.

Årsberetning 2014.

Ankenævnet bemærker videre, at klagerens datter den 11. april 2014 efter modtagelse af første rykkerskrivelse dateret den 10. april 2014, hvor det måtte have stået hende klart, at kravet om betaling for Ungdomskortet blev fastholdt, rettede henvendelse til DSB Ungdomskort om sagen.

Således som sagen foreligger oplyst, lægger Ankenævnet herefter til grund, at klagerens datter modtog et Ungdomskort, men ikke anvendte dette til rejser, og i stedet anvendte klippekort, som oplyst af klageren. Den omstændighed, at de ikke har gemt klippekortene, ændrer ikke derved.

Da DSB Ungdomskort således udstedte og sendte et Ungdomskort til klagerens datter, som ikke kunne anvendes som gyldig rejsehjemmel, idet feltet beregnet til foto af kortindehaveren var sort, finder ankenævnet, at DSB Ungdomskort ikke var berettiget til at sende en faktura for det uanvendelige kort. Herefter var de heller ikke berettiget til at sende de efterfølgende rykkerskrivelser og skal frafalde samtlige krav mod klagerens datter."

Hvornår er man passager?

I sagen 2014-0003 gjorde klageren gældende, at han ikke var passager, men blot havde kysset kæresten farvel inde i metroen, hvorefter han var steget ud på perronen igen. Stewarden havde noteret, at klageren var om bord på metroen ved metroens ankomst til stationen.

Ankenævnet udtalte: "Det fremgår af Metro Services rejseregler, at passageren skal have gyldig billet eller kort inden påstigning samt i forbindelse med udstigning på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, idet der ellers kan udstedes en kontrolafgift.

Ankenævnet finder, at denne formulering naturligt må forstås således, at i hvert fald når man har passeret trinbrættet og er trådt om bord på metroen, kan man med rette antages at have til hensigt at modtage en transportydelse, hvorfor man er at betragte som passager, også selv om man af den ene eller anden grund efterfølgende måtte beslutte at forlade metroen igen uden at have modtaget denne ydelse.

Klageren blev pålagt en kontrolafgift, efter at han havde været om bord på metroen uden billet. Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at han alene var inde i metroen for at kysse sin kæreste farvel, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet har ved afgørelsen herom lagt vægt på stewardens notat, hvorefter klageren hoppede af metroen, da han fik øje på stewarden, samt oplysningen om, at klagerens kæreste hoppede med klageren af på Forum st. Efter en samlet vurdering af sagens oplysninger finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften."

Årsberetning 2014.

6. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent.

Der er oprettet i alt 368 klagesager i beretningsåret. Disse fordeler sig på 408 klagepunkter, idet en sag kan omhandle flere forhold/klagepunkter.

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.

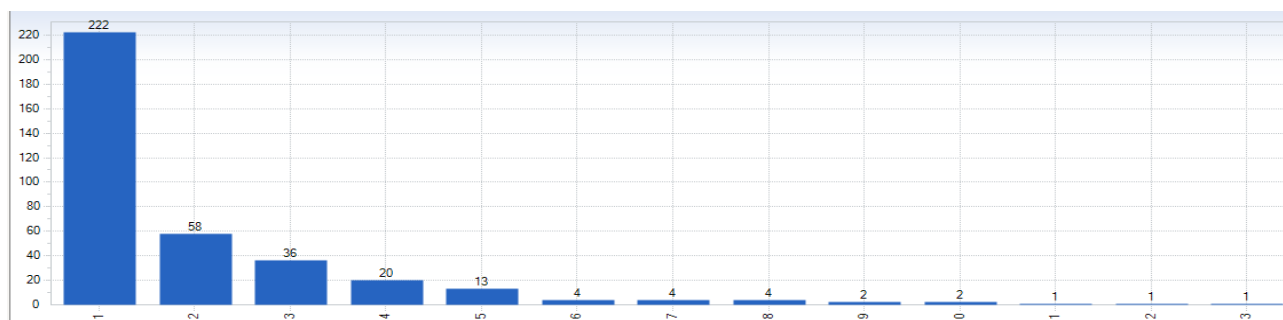
Der har i 2014 været i alt 165 telefoniske henvendelser og 61 forespørgsler på e-mail til ankenævnets sekretariat.

Samlet antal sager fra 1. januar 2013 til 31. december 2014:

Oprettede sager:	368
Overført fra 2013	181
Afsluttede sager i alt:	452
- heraf afgjort på nævnsmøde:	234
Afsluttet uden nævnsbehandling:	218
- heraf trafikskabet imødekommet/delvist imødekommet klagerens krav, hvorefter klagen er frafaldet	166
- klageren frafaldet klagen inden nævnsbehandling:	46
- afvist/henvist klageren til at klage til trafikskabet	6
<hr/>	
Sager overført til 2015:	97

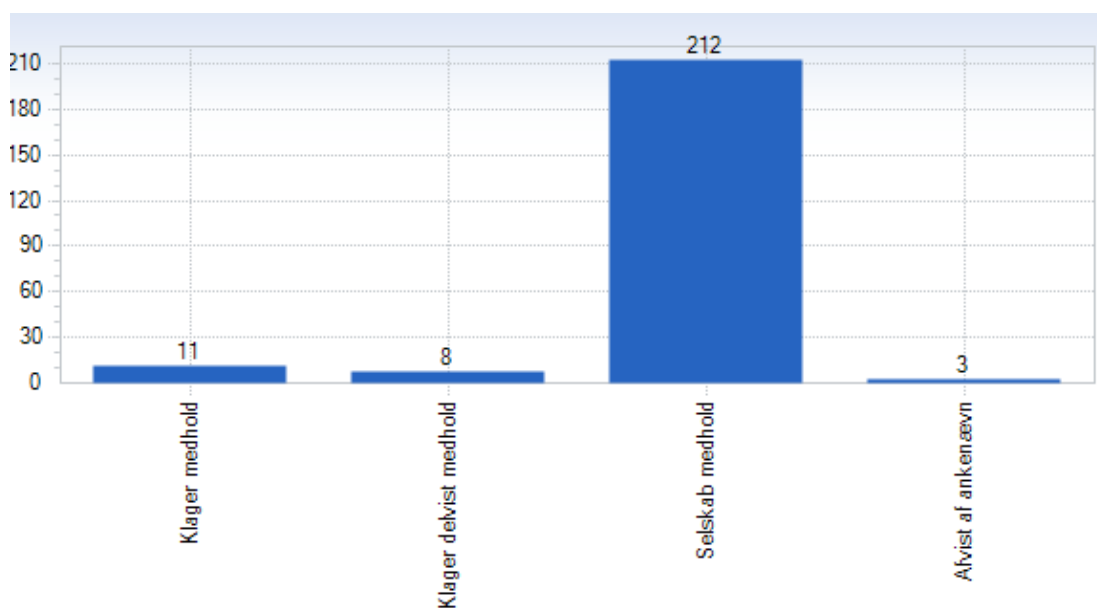
Årsberetning 2014.

Oprettede sager fordelt på selskaber 2014, i alt 368 sager:



Metroservice	Selskab (indklaget)	222
MOVIA	Selskab (indklaget)	58
DSB	Selskab (indklaget)	36
Midttrafik	Selskab (indklaget)	20
DSB S-tog a/s	Selskab (indklaget)	13
DSBØresund	Selskab (indklaget)	4
Sydtrafik	Selskab (indklaget)	4
ARRIVA	Selskab (indklaget)	4
FynBus	Selskab (indklaget)	2
NT	Selskab (indklaget)	2
Rejsekort A/S	Selskab (indklaget)	1
Regionstog	Selskab (indklaget)	1
Abildskou A/S	Selskab (indklaget)	1

Sagernes udfald efter nævnbehandlingen i 2014, i alt 234:



De 212 sager, hvor nævnet har givet trafikselskabet medhold, skal ses i forhold til de 166 sager, hvor trafikselskabet har imødekommet klagerens krav under sagens forberedelse.

Årsberetning 2014.

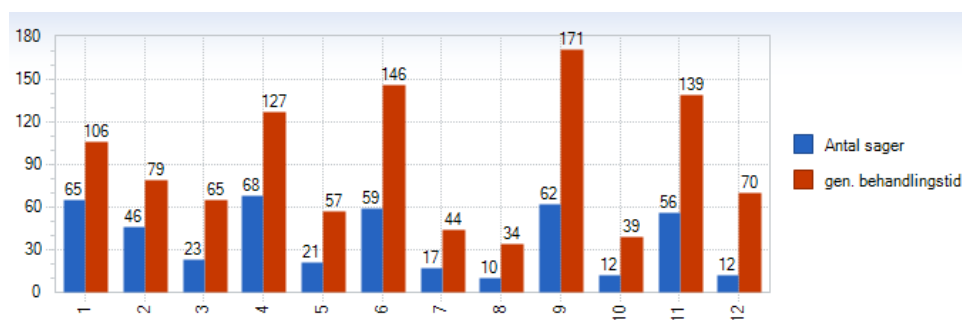
Sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager 2014:

Denne formulering dækker over sager, som blev afsluttet af sekretariatet uden oversendelse til nævnet, enten fordi klageren trak sin klage tilbage, eller fordi det indklagede trafikkselskab imødekom klagerens krav under sagens forberedelse. Formuleringen dækker desuden over sager, som blev afgjort af nævnet på de 5 møder.

Statistikken viser, at der i januar 2014 blev afsluttet 65 sager, og at deres samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 106 dage, og så fremdeles.

Der blev afholdt nævnsmøder i januar, april, juni, september og november måned, hvilket statistikken også afspejler, idet sagernes gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disse 5 måneder er højere end i de øvrige måneder. Dette er en naturlig følge af, at i de sager, som går videre til nævnsbehandling, skal sekretariatet udarbejde en sagsfremstilling til brug for nævnets behandling, og at der er 2-3 måneder mellem møderne.

I 2013 modtog ankenævnet det højeste antal klager siden oprettelsen i 2009. Der blev derfor overført 181 sager fra 2013 til behandling i 2014. Dette medførte en samlet sagsmængde i 2014 på 549 sager. Af disse blev 452 afsluttet i beretningsåret, og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager i 2014 var kun 113 dage.



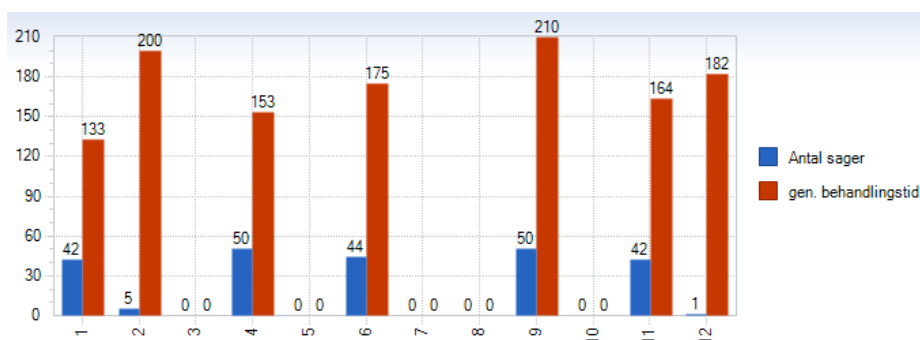
Periode	Antal sager	gen. behandlingstid
January 2014	65	106
February 2014	46	79
March 2014	23	65
April 2014	68	127
May 2014	21	57
June 2014	59	146
July 2014	17	44
August 2014	10	34
September 2014	62	171
October 2014	12	39
November 2014	56	139
December 2014	12	70

Sagsbehandlingstid for sager afgjort i ankenævn 2014:

Dette tal indeholder udelukkende sager, som ikke er blevet afsluttet under forberedelsen men er nået helt til nævnet. Da der som nævnt ovenfor blev afholdt nævnsmøder i januar, april, juni, september og november måned, blev langt de fleste sager også udsendt og afsluttet i journalsystemet

Årsberetning 2014.

i samme måned som nævnsmødet. Der forekom dog i få sager en efterbehandling, som betød, at sagerne blev udsendt måneden efter, således som det var tilfældet i de 5 sager i februar og den ene sag i december måned, se nedenfor.



Periode	Antal sager	gen. behandlingstid
January 2014	42	133
February 2014	5	200
March 2014	0	0
April 2014	50	153
May 2014	0	0
June 2014	44	175
July 2014	0	0
August 2014	0	0
September 2014	50	210
October 2014	0	0
November 2014	42	164
December 2014	1	182

På trods af at sagsantallet i 2014 på de 234 sager aldrig har været højere for afgjorte sager i ankenævnet siden oprettelsen i 2009, var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for disse sager kun 168 dage, hvilket er et særdeles tilfredsstillende resultat.

Trafiksekskabernes andel af afgjorte sager på nævnsmøder 2014, i alt 234 sager:

Abildskou	1
DSB Fjern- og Regionaltog	11
DSB S-tog	7
DSB Øresund	2
FynBus	2
Lokalbanen	2
Metro Service	164
Midttrafik	10
Movia	32
NT	2
Sydtrafik	1

Årsberetning 2014.

Afsluttede sager fordelt på udfald og de enkelte selskaber 2014:

Tal i () er fra 2013

	Selskab medhold	Klageren medhold/ delvist medhold	Selskab imødekommet/ delvist imødekommet kl. afgjort inden ankenævns- behandling	Klageren frafaldet sagen	Kl. henvist til at klage /sag afvist
DSB S-tog A/S	(5)6	(0)0	(12) 1	(0) 2	(4) 4
Metro Service A/S	(110)156	(11)7	(86) 117	(37) 34	(3) 1
DSB	(0)6	(2)4	(9) 4	(2)2	(0) 3
MOVIA	(29)30	(4)2	(35) 26	(2) 3	(2) 0
FynBus	(1) 1	(0) 1	(3) 0	(1) 0	(0) 0
Midttrafik	(9) 7	(3) 3	(6) 5	(1) 3	(0)0
Arriva Tog	(1) 0	(2) 0	(2) 0	(1) 0	(0)0
DSBØresund	(4) 2	(0) 0	(0) 1	(1) 0	(0) 0
Sydtrafik	(1) 0	(2) 1	(1) 1	(0) 0	(0) 0
Eurolines	(0) 0	(0) 0	(1) 0	(0) 0	(0) 0
Lokalbanen A/S	(1) 2	(0) 0	(0) 0	(0)0	(0) 0
Gråhundbus	(0) 0	(1) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0
Rejsekort A/S	(1) 0	(0) 0	(0) 1	(0) 0	(0)0
NT	(0)2	(0) 0	(2)0	(0) 1	(0) 0
Abildskou	(0)	(0)1	(0)0	(0)0	(0)0
Regionstog	(0)0	(0)0	(0) 0	(0)1	(0)0

Årsberetning 2014.

Top 10 klagepunkterne fordeler sig således på de oprettede sager 2014:



Top	Nummer P1	Klagepunkt P1	Resultat
1	01.05.03	Kontrolafgift for få zoner på klippekort/billet eller periodekort	37
2	01.08.01	Kontrolafgift - ingen billet	31
3	01.15.01	Manglende tjek-ind	21
4	01.11.04	Mobilbillet ikke modtaget før påstigning ?	19
5	01.11.03	mobilsystem eller App i uorden ?	17
6	01.12.02	Kontrolafgift- købt forkert billet/anvendt forkert kort	17
7	01.08.03	Glemte periodekort	17
8	01.04.02	Kontrolafgift- automat stemplede forkert tid/dato/zone?	15
9	01.14	Kontrolafgift- udstedt til forkert person?	14
10	01.08.02	Kontrolafgift - periodekort/klippe kort eller billet udløbet	13