

ÅRSBERETNING

2019

fra

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Årsberetning 2019

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 afgørelser.....	8
6. Statistiske oplysninger / efterlevelseshøjhedsprocent.....	19

Årsberetning 2019

1. Nævnens formandens forord

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

I 2019 modtog sekretariatet i alt 304 klager mod 283 året før. Ankenævnet afgjorde på sine 6 møder i alt 115 sager, som kan læses på hjemmesiden. Der blev i alt afsluttet 294 sager i 2019.

På trods af et stigende antal oprettede sager, faldt nævnets afgjorte sager fra 137 i 2018 til 115 i 2019. Dette fald beror på, at flere sager blev afsluttet allerede under skriftvekslingen i sekretariatet inden oversendelse til nævnsbehandling.

Således frafaldt klagerne deres klage i 35 sager, og trafikvirksomheden imødekom klagerens krav helt eller delvist i 121 sager, svarende til i alt 156 sager. Hertil kommer, at det er et krav for at ankenævnet kan behandle en klage, at der har været rettet henvendelse til trafikvirksomheden først, og dette havde klageren ikke gjort i 21 sager, som herefter blev afvist af sekretariatet, jf. vedtægterne § 5. Disse tre sagstyper udgjorde samlet 177 sager, svarende til ca. 60 % af samtlige afsluttede sager.

Når et så stort et antal sager afsluttes, inden de når til behandling i ankenævnet, viser dette netop nævnets store berettigelse, idet klagerne, som frafalder, enten har fået en forklaring på deres sag fra den indklagede trafikvirksomhed, som de har kunnet bruge til noget, eller har fået information fra sekretariatet om, at de efter nævnspraksis ikke vil kunne få medhold i klagen. Trafikvirksomhederne, som har imødekommet klageren, må have kunnet se klagens berettigelse. I samtlige sagstyper, hvor sagen ikke går videre til behandling i ankenævnet, får klagerne tilbagebetalt det klagegebyr, som de har indbetalt for sagens behandling.

Den 1. juli 2019 trådte lov nr. 206 om ændring af lov om jernbaner og lov om trafikselskaber i kraft. I loven er der nu en pligt for trafikvirksomhederne til at åbne op for tredjeparts billetsalg. Dette indebærer fx, at en tredjepart kan udvikle en app og via den sælge billetter til bus, tog, letbane og metro.

Det er på nuværende tidspunkt uafklaret, hvem der er rette indklaget/ansvarlig i en situation, hvor en trafikvirksomhed udsteder en kontrolafgift til en passager, der har købt billet i tredjeparts app, som fx er ude af drift, hvorefter passageren ikke kan forevise en gyldig billet. Selve kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, men fejlen ligger hos tredjepart, der ikke er udbyder af kollektiv transport, og derfor ikke er omfattet af ankenævnets (nuværende) vedtægter.

Det er desuden uafklaret, hvad tredjeparts billetsalg kommer til at betyde for ankenævnets drift (sagsantal) og finansiering. Man kan forestille sig, at dele af det nuværende set-up skal gentænkes.

Ankenævnet har behandlet en række principielle sager, hvor nævnet bl.a. har fortolket de rejse-regler, som passagerne er underlagt. Dette har i flere sager medført genoptagelsesansøgninger fra de indklagede trafikvirksomheder. Mange af disse afgørelser gennemgås nedenfor under "Udvalgte afgørelser" på side 8 og frem.

God læselyst!

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

2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat

Medlemmer i 2019

Nævnensformand:

Landsdommer Tine Vuust

Medlemmer udpeget af udbydere af kollektiv transport inden for bus, tog og metro:

Asra Stinus (DSB)
Helle Berg Johansen (Midttrafik)

Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:

Torben Steenberg
Rasmus Markussen

Sekretariat:

Betina Johansen (sekretariatschef)
Louise Worre Beuchert (juridisk sagsbehandler)
Josephine Hjelm Boesen (stud.jur. indtil 1. februar 2019)
Emil Sørensen (stud.jur. fra 1. juni indtil 31. september 2019)

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. 524 af 29/04/2015 om forbrugerklager. Erhvervsministeren har godkendt ankenævnets vedtægter frem til 31. januar 2022.

Forbrugerrådet og de tilsluttede trafikvirksomheder har nedsat et forretningsudvalg bestående af ankenævnets formand, en repræsentant fra forbrugersiden, en repræsentant fra branchen samt sekretariatschefen. Forretningsordenen kan læses på ankenævnets hjemmeside.

De tilsluttede trafikvirksomheder i 2019 var:

DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup
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,
Flixbus ApS, Marselis Boulevard 1, 8000 Aarhus C.

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, metro og letbane. Ankenævnet har også kompetence til at behandle klager over trafikvirksomheder, som ikke er tilsluttet ankenævnet.

Før ankenævnet kan behandle en klage, skal klageren have rettet skriftlig henvendelse til trafikvirksomheden.

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 koster et gebyr på 160 kr. at klage, hvis dét beløb, man klager over, er på 160 kr. eller derover. Er beløbet mindre, eller angår klagen ikke et økonomisk anliggende, er klagegebyret 80 kr. Man får i visse tilfælde klagegebyret tilbagebetalt, fx hvis man får medhold i klagen, eller hvis man frafalder klagen.

Sagsbehandling i sekretariatet

Når klageskemaet og klagegebyret er modtaget i sekretariatet, sendes klagen i høring i trafikvirksomheden. Trafikvirksomheden skal stoppe opkrævningen af beløb hos klageren, så længe sagen behandles i ankenævnet.

Sekretariatet sender trafikvirksomhedens svar til klageren, der kan komme med yderligere bemærkninger. I visse tilfælde anmodes trafikvirksomheden herefter om flere kommentarer og oplysninger.

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 skal frafaldes.

Sekretariatet udarbejder en sagsfremstilling med gengivelse af sagens faktiske forhold og parternes krav og begrundelser, som sendes til nævnsmedlemmerne inden nævnsmødet sammen med sagens øvrige bilag.

Sagens afgørelse

I afgørelsen deltager som hovedregel alle fem nævnsmedlemmer. 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. Hvis klageren får helt eller delvist medhold, tilbagebetales klagegebyret. Hvis en tilsluttet trafikvirksomhed ikke får medhold, skal virksomheden betale sagsomkostninger til ankenævnet på 10.000 kr. inkl. moms for sagens behandling.

Årsberetning 2019

Offentliggørelse

Ifølge vedtægterne offentliggøres afgørelserne på hjemmesiden.

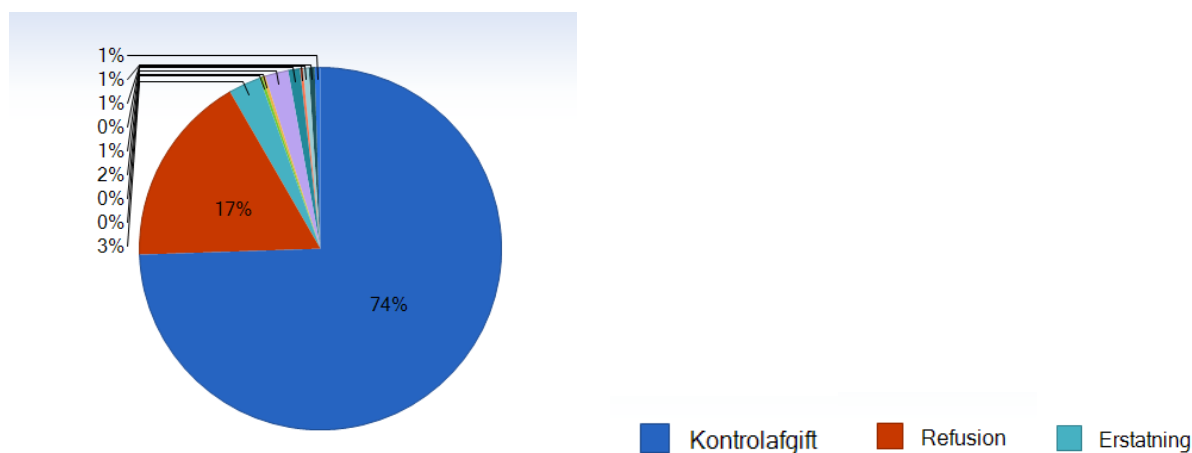
Ankenævnet skal føre en liste over trafikvirksomheder, der ikke har efterlevet en ankenævnsafgørelse, og som ikke har anlagt en sag ved domstolene om forholdet. Oplysninger om trafikvirksomhedens navn tages af listen efter 12 måneder.

5. Udvalgte afgørelser

Generelt

I 2019 udgjorde klager over kontrolafgifter 75 % af de samlede klagepunkter, hvilket er samme procentuelle fordeling som i 2018. 25 % af klagerne drejede sig om en række andre forhold end kontrolafgift, som fx godtgørelse af taxaregning, erstatningskrav ved mistet bagage, fortolkning af regler mv.

Fordelingen mellem sagskategorierne er skitseret i lagkagen nedenfor:



Talmæssige fordeling af klagepunkterne:

Kontrolafgift	286
Refusion	66
Erstatning	11
Personales adfærd	8
Sagsbehandlingstid/sagsbehandlingsfejl	4
Fortolkning af rejseregler	2
Spærring af rejsekort/advarselsliste/inddragelse af kort	2
Buspassagerrettighedsforordning	2
Handicapkørsel	1
Chauffør	1
Passagerrettighedsforordning 1371/2007	1
	384

Samlet antal

Sager om Rejsekort:

I takt med rejsekortets udbredelse ser ankenævnet flere og flere forskellige sagstyper angående rejser med rejsekort. Af de 384 klagepunkter, som ankesagerne vedrørte, omhandlede i alt 128 klagepunkter rejsekort, fordelt med 100 sager om kontrolafgift, 26 sager om refusionskrav og 2 sager om inddragelse/spærring af rejsekort.



Manglende straks-check ind

Ankenævnet har i beretningsåret afgjort 8 sager om manglende straks check ind. Det kan være fristende særligt i busser med indstigning ad andre døren end fordøren ved chaufføren at undlade check ind. Trafikselskaberne har derfor i Rejsekort Kortbestemmelserne fastslået, at check ind skal ske umiddelbart i forbindelse med påstigning på bussen, inden passageren tager plads på et sæde.

Ankenævnet gennemgår derfor de tekniske logs fra bussernes GPS om real-afgangstider fra stoppestedet og sammenholder disse med data fra rejsekorthistorikken om check ind-tidspunkt kombineret med de notater, som kontrollørerne måtte have gjort om passagerens iagttagelser om bord på bussen.

I afgørelserne statuerede ankenævnet, at passageren ikke havde ageret i overensstemmelse med rejsereglerne, fx fordi passageren var steget om bord og først derefter begyndte at lede efter sit rejsekort for at checke dette ind.

Dog afgjorde ankenævnet én sag til fordel for passageren, men dette skete hovedsageligt fordi trafikselskabet ikke havde foretaget en tilstrækkelig sagsbehandling, idet de havde undladt at høre chaufføren og kontrolløren om dét, som klageren havde gjort gældende, og ikke havde taget stilling til et af klagepunkterne.

Ankenævnet udtalte:

"Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at rejsekort skal checkes ind inden rejsens start. Da klageren den 25. juni 2019 rejste med buslinje 1A, checkede hun sit rejsekort ind 14 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet, idet hun havde passeret check-ind-standeren uden samtidig at checke ind.

Kontrolafgiften blev derfor i kontrolsituationen pålagt med rette.

I sin henvendelse til Movia to dage efter kontrolafgiftens udstedelse har klageren gjort gældende, at hun var i gang med at finde rejsekortet i sin pung, da hun steg på bussen, men havde andre passagerer bag sig, samt at chaufføren (og andre passagerer) kom med indvendinger til kontrolløren, som denne ikke ville lytte til. Herudover klagede hun over kontrollørens adfærd.

Movia har på trods af klagerens oplysninger hverken foretaget høring af kontrolløren eller af chaufføren. Henset til, at klagen blev modtaget hos Movia to dage efter kontrolløren, hvorefter såvel kontrollør som chauffør måtte antages at kunne huske det passerede, burde begge efter ankenævnets

Årsberetning 2019

opfattelse have været hørt i en situation som den foreliggende, hvor klagerens oplysninger stred imod det, som kontrolløren havde noteret på kontrolafgiften, hvor der blev klaget over kontrollørens adfærd, og hvor klageren samtidig over for Movia anførte, at chaufføren støttede hendes forklaring.

Da Movia ikke har tilvejebragt et grundlag, som afkræfter klagerens forklaring, kan ankenævnet herefter, uanset den af kontrolløren noterede observation, som efter klagerens oplysninger blev foretaget fra bussens bagerste ende, ikke afvise hendes plausible forklaring om, at hun trådte til side umiddelbart bag chaufføren for at lade andre passagerer komme forbi, mens hun ledte efter rejsekortet og umiddelbart herefter checkede ind.

På denne baggrund sammenholdt med, at 14 sekunder ikke er uforholdsmæssigt lang tid, finder ankenævnet, at Movia skal frafalde kontrolafgiften.

Ankenævnet finder det kritisabelt, at Movia i den indledende sagsbehandling har baseret sine afgørelser på et fejlagtigt kontroltidspunkt, ligesom det er kritisabelt, at Movia på intet tidspunkt har kommenteret klagen over kontrollørens adfærd.

Det bemærkes, at en kontrollør i forbindelse med en kontrol kan få passagerens rejsekort/billet/mobiltelefon/identitetskort i hånden for at undersøge dette nærmere, men kontrolløren må ikke tage dokumenterne fra passageren eller dennes pung. I stedet må det anføres på kontrolafgiften, hvis en passager har nægtet at overlevere dokumenterne.

Da klageren har fået medhold i klagen, pålægges Movia at betale sagsomkostninger på 10.000 kr. for ankenavnets behandling af sagen, jf. ankenavnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2."

oOo

Rejse på en andens personlige rejsekort:

Igen i 2019 har ankenævnet behandlet klager, hvor passageren har rejst på en andens personlige rejsekort.

På baggrund af ankenavnets praksis i 2019 kan det konstateres, at hvis der rejses i Takst Vest (vest for Sjælland), hvor der optjenes og ydes rabat på rejser på rejsekort personligt, vil nævnet fastholde kontrolafgiften.

I DOT's område (Østdanmark) ser ankenævnet på, om kortindehaveren selv er med på rejsen, om passageren har et rejsekort derhjemme, om der er betalt korrekt pris for rejsen ved at benytte en andens rejsekort, samt om kortholderen har givet lov (udtrykkeligt eller stiltiende) til at passageren kunne benytte rejsekortet, således at det kan udelukkes, at der har været tale om misbrug.

I sagen 2019-0195 traf ankenævnet afgørelse om, at Metro Service skulle frafalde kontrolafgiften til klagerens mor, som havde rejst på klagerens ægtefælles personlige rejsekort. Hun var med på rejsen og havde selv et gyldigt periodekort som rejsehjemmel.

Ankenævnet begrundede afgørelsen således:

Årsberetning 2019

”Det fremgår tydeligt af de regler, som regulerer passagerens brug af rejsekort personligt, at den, som først er checket ind, altid er kortindehaveren selv. Herefter havde klagerens mor ikke gyldig rejsehjemmel, når der kun var checket én voksen ind på det personlige rejsekort tilhørende klagerens ægtefælle, og kontrolafgiften blev dermed i selve kontrolsituationen pålagt med rette. Imidlertid fremgår det af sagen, at klagerens ægtefælle selv havde et gyldigt pendlerkort til zonerne 01 og 02, og hun havde således via pendlerkortet betalt korrekt pris for sin rejse. Hvis der i en situation som den foreliggende stilles krav om, at en passager, som har sin egen gyldige rejsehjemmel, også skal checke sig ind på sit personlige rejsekort udover en medrejsende, vil der reelt blive betalt for tre passagerer, nemlig én på pendlerkort og to på rejsekort.

I den konkrete sag blev der betalt for én voksen på rejsekort og én voksen på pendlerkort – altså den korrekte pris i kroner for klagerens mor og klagerens ægtefælle. Herefter er det ankenævnets opfattelse, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften på 750 kr.

Det fremgår af rejsekorthistorikken, at der ved skift fra S-tog til metroen ikke blev foretaget et skiftecheck ind, således som de Fælles Landsdækkende Rejseregler foreskriver. Når der ikke foretages skiftecheck ind, kan passageren blive pålagt en kontrolafgift på 10 kr. Da klagerens mor havde gyldig rejsehjemmel ved at være checket ind på rejsekortet, men ikke foretog et skiftecheck ind, kan Metro Service pålægge hende en kontrolafgift på 10 kr.

For så vidt angår sagsomkostninger til ankenævnet, frafaldes disse, idet der for så vidt var tale om klare rejseregler, som klagerens mor sad overhørig.”

Metro Service anmodede efterfølgende om genoptagelse af sagen blandt andet med den begrundelse, at den første, som checkes ind, altid er kortholderen selv, og at klagerens mor i stedet for at blive tjekket ind på klagerens ægtefælles personlige rejsekort kunne have valgt at benytte en almindelig zonebillet, hvorved de ville have undgået at skulle betale for meget (checke ind for 3 personer). Idet klagers ægtefælle ikke var checket ind, opnåede hans mor en uretmæssig rabat, som hun ikke ville have fået, hvis hun havde købt en almindelig billet. Hun betalte i alt kr. 12,80 for rejsen, men hvis hun havde købt en almindelig billet, ville prisen have været 24 kr.

Metro Service gjorde videre gældende, at ankenævnet i en tidligere sag, hvor en søn havde rejst på sin mors rejsekort, havde fastholdt kontrolafgiften, og at man kan købe et rejsekort Flex hvis flere skal kunne benytte rejsekortet.

Ankenævnet genoptog sagens behandling, men fastholdt, at kontrolafgiften skulle frafaldes.

Ankenævnet begrundede dette således:

”I DOT’s område, hvor der ikke optjenes eller ydes rabat på rejsekort, rejser en passager på et rejsekort personligt til samme pris som på et rejsekort FLEX og et rejsekort anonymt. Et rejsekort personligt må derfor antages alene at have den funktion, at hvis kortet mistes, kan kortet ikke misbruges af tredjemand, hvis pågældendes identitet kontrolleres i en kontrolsituation. Men i en situation som den i sagen foreliggende, hvor indehaveren af et rejsekort personligt er med på rejsen og er indforstået med, at rejsekortet anvendes som rejsehjemmel for tredjemand, kan det efter ankenævnets overbevisning udelukkes, at der er tale om misbrug af rejsekortet.

Årsberetning 2019

Man opnår ikke en større rabat ved at have et personligt rejsekort, men man hindres til gengæld efter rejsereglerne i at have nogen med på kortet uden også selv at være checket ind, uanset at man anden gyldig rejsehjemmel ud over rejsekortet.

Ankenævnet finder på den baggrund at håndhævelsen af reglen om, at den først indcheckede passager på rejsekort personligt altid uden undtagelse er indehaveren selv, ikke er tilstrækkelig saglig og rimelig.

Ankenævnet finder videre, at der under de foreliggende omstændigheder ikke er det fornødne grundlag for at sondre mellem et rejsekort personligt og et rejsekort flex. På et rejsekort flex ville klagerens mor have rejst til samme pris, som på svigerdatterens personlige rejsekort.

Ankenævnet finder derfor, at Metro Service ikke har mistet penge ved, at de to typer rejsekort sidestilles på den konkrete rejse, fordi der isoleret set blev betalt korrekt pris for rejsen.

Ankenævnet medgiver, at der er tale om en praksisændring i forhold til den tidligere afgørelse 2018-0142, og ankenævnet har heller ikke pålagt Metro Service at betale sagsomkostninger.

Ankenævnet bemærker, at det fortsat er berettiget at pålægge kontrolafgiften i selve kontrolsituationen, hvor kortholderen medbringer en rejseledsager, som ikke er checket med ind på det personlige rejsekort, selv om kortholderen foreviser anden gyldig rejsehjemmel, og at det først er i back office, at selskabet skal foretage en bedømmelse af, om de konkrete omstændigheder indebærer, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet bemærker videre, at nærværende afgørelse alene finder anvendelse på rejser i DOT-området, hvor der ikke optjenes eller ydes rabat på rejsekort."

oOo

Fortolkning af rejseregler:

I sagen 2019-0142 skulle det afgøres, om klagerne havde overholdt bestemmelsen om at påstige transportmidlet inden billettens udløbstidspunkt.

Sagen angik to turister, som dagen inden deres flyafrejse fra Kastrup, havde købt to billetter med udløb kl. 07:15 den følgende morgen, for at rejse med DSB fra Ørestad st. til Lufthavnen. Men de sov over sig og måtte ændre planer, således at de i stedet rejste med Metroen fra Ørestad st. mod Christianshavn st. og dér skiftede til Metroen mod lufthavnen. Undervejs blev de kontrolleret kl. 07:25, hvor de hver blev pålagt en kontrolafgift for udløbet rejsehjemmel. Under ankenævnsagen gjorde Metro Service desuden gældende, at billetterne heller ikke var gyldige til rejse i de pågældende zoner.

Ankenævnet udtalte, at efter ringzoneprincippet, som fremgår af DOT's Vejledningsdokument, var billetterne gyldige zonemæssige. Ankenævnet udtalte videre:

"Ankenævnet lægger til grund, at klagerne steg på metroen på Ørestad st. kl. 07:04, imens billetterne var gyldige. De skiftede derpå metrolinje mod Lufthavnen, som ifølge Metro Service afgik fra Christianshavn st. kl. 07:16 – 1 minut efter billettens udløb kl. 07:15.

Årsberetning 2019

Det følger af Vejledningsdokumentet for DOTs område, at efter mobilbillettens udløb er fortsat rejse tilladt inden for gyldighedsområdet, så længe der ikke skiftes transportmiddel undervejs. Det er ankenævnets opfattelse, at dette må forstås som et forbud mod at skifte mellem transportformerne bus, tog og metro, men ikke til samme transportform, når dette foregår i fremadskridende retning.

Herefter finder ankenævnet, at det afgørende tidspunkt i relation til bedømmelsen af, om billetterne var gyldige ved kontrollen, er, hvornår klagerne steg på metroen på Ørestad st. Efter Metro Services egne oplysninger skete dette kl. 07:04 – altså mens billetterne var gyldige.

Herefter var det ikke berettiget at pålægge de to kontrolafgifter til klagerne, og Metro Service skal fratage disse. Herudover skal Metro Service som tilsluttet selskab betale 10.000 kr. inkl. moms i sagsomkostninger til ankenævnet."

Metro Service anmodede om, at ankenævnet genoptog sagen og anførte blandt andet, at sidste påstigning skal ske, inden billetten udløber, og at påstigning må anses som at stige ud af en bus og over i en anden eller stige ud af metroen og over i en anden (f.eks. på Christianshavn st. af M1 for at påstige M2). Stiger man af og efterfølgende på igen, hvad enten det er bus, tog eller metro, er der tale om en "ny" rejse, som kræver gyldig billet på påstigningstidspunktet. Metro Service tilbød som følge af sagsbehandlingsfejlen vedrørende zonerne at nedskrive kontrolafgifterne til 125 kr.

Ankenævnet genoptog sagen og udtalte herefter:

"Ankenævnet medgiver ved en fornyet gennemgang af sagen, at der med de ovennævnte regler menes, at enkeltbilletter skal være gyldige ved enhver omstigning også fra én metrolinje til en anden. Ankenævnet finder dog fortsat, at formuleringerne kan give anledning til tvivl hos passagererne om, hvilke regler de skal iagttage ved beregningen af billettens gyldighed ved omstigning til samme transportmiddel/transportform.

I den konkrete sag omsteg klagerne fra en Metro til en anden, som forlod Christianshavn st. kl. 07:16. Passagerernes påstigning er derfor sket før dette tidspunkt. Når dette sammenholdes med, at det på billetterne stod, at de var gyldige til kl. 7:15, hvilket efter ankenævnets opfattelse indebærer, at de er gyldige til kl. 7:15:59, finder ankenævnet, at Metro Service ikke har godtgjort, at klagerne foretog sidste påstigning, efter billetterne udløb. Herefter skal Metro Service fratage kontrolafgifterne.

Metro Service pålægges at betale omkostninger for sagens behandling til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2."

oOo

Årsberetning 2019



I sagen 2019-0187 skulle det afgøres om, det var berettiget, at Metro Service havde pålagt en kontrolafgift for at medbringe et el-løbehjul, der ikke var klappet sammen.

Ankenævnet udtalte:

”Når et el-løbehjul medtages i Metroen, er dette at betragte som en cykel efter de fra den 1. juni 2019 gældende landsdækkende rejseregler. For cykler gælder det, at der skal købes cykelbillet, medmindre cyklen er emballeret og overholder visse mål for bagage, jf. rejsereglerne punkt 4.3.2. Der gælder derudover regler om spærretid mellem kl. 7:00 – 9:00 for cykler, jf. rejsereglerne pkt. 4.3.1.

Klageren rejste den 26. august 2019 med Metroen lidt før kl. 09:00 om morgenen medbringende sit el-løbehjul, som ikke var klappet sammen. Løbehjulet var derfor at betragte som en cykel. Da klageren ikke havde købt cykelbillet og derudover rejste i spærretiden, overtrådte han således rejsereglerne, som på dette tidspunkt havde været gældende i næsten tre måneder, og kontrolafgiften på 100 kr. blev derfor i kontrolsituationen pålagt med rette.

På baggrund af klagerens oplysninger, som ikke er bestridt af Metro Service, lægger ankenævnet til grund, at klageren medbragte et el-løbehjul, som kunne klappes sammen. [...] Ankenævnet bemærker, at den information, som nu findes på DOT's hjemmeside, er ændret [...] idet det er præciseret, at et (el-)løbehjul for at kunne anses som gratis bagage, skal være sammenklappet og i omsluttende emballage. Ankenævnet lægger herefter til grund, at DOT's information på det tidspunkt, hvor klageren rejste, var som oplyst af Metro Service til klageren den 27. august 2019.

[”Hvis løbehjulet måler over 30 x 60 x 100 cm og ikke kan klappes sammen, vil det fremover være det samme som at tage en cykel med i den offentlige transport.”]

Ankenævnet finder, at DOT's oplysninger om den nye regel kunne misforstås, idet det af ordlyden fremgik, at kun hvis løbehjulet ikke kunne klappes sammen, ville det skulle sidestilles med transport af en cykel i metroen. Det fremgik ikke, at løbehjulet skulle være sammenklappet under transporten.

Henset til, at der var tale om en ny regel, og at det ikke var oplyst tilstrækkelig tydeligt, at el-løbehjulet efter de landsdækkende rejseregler som udgangspunkt var at betragte som en cykel og kun kunne medbringes som gratis bagage sammenklappet og i omsluttende emballage, sammenholdt med, at der intet står oplyst om el-løbehjul på informationstavlen på stationerne, finder ankenævnet, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service i denne konkrete sag skal frafalde kontrolafgiften.

Årsberetning 2019

På denne baggrund fritages klageren for betaling af kontrolafgiften på 100 kr. Metro Service skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for ankenævnets behandling af sagen, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2."



oOo

I sagen 2019-0201 skulle det afgøres, hvorvidt en taxa-regning i forbindelse med driftsforstyrrelser i Metroen kunne sidestilles med en regning for leje af en Green Mobility-bil.

Metroen havde den omhandlede aften indstillet driften og personalet uddelte flyers med vejledning om rejsetidsgaranti og betaling af taxa. Klageren valgte at leje en Green Mobility-bil til en billigere pris, end taxaen til samme destination ville have kostet. Metro Service afviste at godtgøre hans udgifter på 112 kr. og ankenævnet udtalte følgende:

"Efter ordlyden i Metro Services rejsegaranti dækker de udelukkende udgifter til taxakørsel i medfør af lov om persontransport. Reglerne er formentlig vedtaget på et tidspunkt, hvor taxa var det eneste alternativ, når en passager skulle videre i transporten. Dette er ikke længere tilfældet med markedets nye muligheder for at kunne transportere sig.

Det fremgår af rejsegarantien, at taxaen kan tages til det næste stop, hvorfra metroen kører, men i et tilfælde som det foreliggende, hvor der var driftsstop, og rejsen derfor ikke kunne genoptages fra en anden metrostation, lægges det til grund, at klageren – hvis han havde taget en taxi – efter rejsegarantireglerne ville have været berettiget til at få refunderet udgifterne til en taxi op til 300 kr. til sin destination, som efter det oplyste var Lergravsparken Metrostation.

Ifølge Dantaxis pris-beregner koster en aftentur på 10 km i København 313 kr. Klageren valgte at tage en Green Mobility-bil til området omkring Lergravsparken Metrostation; en tur som i henhold til den fremlagte kvittering var på 10,6 km og kostede 112 kr.

Ankenævnet finder, at klageren under de foreliggende omstændigheder og henset til formålet med rejsegarantien – at hjælpe kunderne videre på rejsen ved driftsforstyrrelser - er berettiget til at få

Årsberetning 2019

refunderet udgifterne til denne delebil, som kostede mindre, end en taxi ville have kostet i situationen.

Ankenævnet bemærker, at det ikke hermed er statueret, at passagerer i alle tilfælde af aktivering af rejsegarantien selv kan vælge transportform til den videre rejse." Metro Service skulle ikke betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, da klageren havde overtrådt en for så vidt helt klar formuleret regel.

oOo

Sager om erstatningskrav:

- udgifter til safarirejse

Klageren mistede en flyafgang og dermed en safarirejse, fordi der var tognedbrud, og anmodede i sagen 2018-0254 DSB om at erstatte sine udgifter til rejsen på 19.200 kr. DSB fik medhold, idet ankenævnet udtalte følgende:

"Toget havde teknisk nedbrud, der gjorde, at togdriften ikke kunne fortsætte. Det er ankenævnets opfattelse, at en teknisk fejl med heraf følgende indstilling af togdriften isoleret set udgør et ansvarsgrundlag for DSB.

Ifølge klagerens flybillet skulle check-in foretages i skranken, hvor check ind lukker 60 minutter inden flyafgang kl. 18:40 – altså kl. 17:40. Der er ikke fremlagt dokumentation for ankenævnet, der taler imod denne antagelse.

Togets planmæssige ankomst til København H. var kl. 17:08, hvorfra klageren skulle med tog videre mod lufthavnen. Der afgik et tog kl. 17:20 med ankomst kl. 17:33.

Herefter ville klageren have haft 7 minutter til at nå fra perronen til den korrekte afgangshal, inden check ind-skranken lukkede.

Henset til den korte tidsfrist, som klageren ved sin rejseplanlægning havde mellem ankomst til København H. kl. 17:08, hvorfra han skulle videre med et andet tog, og check ind i lufthavnen senest kl. 17:40, som ville have betydet, at også en påregnelig kortere forsinkelse på en togrejse på 3 timer og 32 minutter ville medføre, at klageren ikke kunne møde rettidigt til check ind, finder ankenævnet, at accept af risiko hos klageren medfører, at DSB ikke skal yde klageren erstatning for, at han ved tognedbruddet endte med ikke at nå sit fly.

Ankenævnet bemærker, at selv om togbusserne var ankommet tidligere, eller klageren med taxa straks var blevet transporteret til Vejle til et andet tog mod København, ville der ikke være sikkerhed for, at klageren havde nået check ind i tide. Det bemærkes endvidere, at der ud fra satellitfotos fra området, hvorefter togskinne løber gennem et landskab med marker på begge sider, ikke er grundlag for at antage, at DSB kunne yde assistance med transport fra toget til jernbanestation eller andet afgangssted efter EU-forordningens artikel 18, pkt. 2., litra c). DSB har kompenseret klageren for de ubenyttede togbilletter."

oOo

Årsberetning 2019



- udgifter til flybillet og taxaregning.

I sagen 2018-0252 valgte klageren at tage et indenrigsfly fra Aalborg til Kastrup, da hans tog var aflyst, og der var indsat togbusser. Ankenævnet gav DSB medhold i, at de ikke var forpligtede til at erstatte klagerens udgifter til taxa til lufthavnen og flybillet.

oOo

Klageren anmodede i sagen 2019-0011 Sydtrafik om at godtgøre ham 689 kr. til taxa, fordi han ved forsøg på check ind på sit rejsekort i en bus var forhindret deri grundet for lav saldo. Han måtte ikke downloade en billet-app for chaufføren, som satte ham af bussen, selv om der var 2 timer til næste bus.

Ankenævnet gav Sydtrafik medhold i, at de var berettiget til at afvise klagerens krav om betaling af taxaregningen og udtalte:

”Det fremgår af udskrift fra klagerens rejsekorthistorik, at han den 7. september 2018 checkede sit rejsekort ud kl. 14:25 på Vejle Trafikcenter (Vejle Busterminal), hvor saldoen herefter udgjorde 14 kr. Når en saldo når under 25 kr., får kunden ved check ud en advarselslyd samt en besked på displayet, om at rejsekortet skal tankes op grundet lav saldo.

Klageren burde derfor ved påstigning på bussen den 8. september 2018 have været vidende om, at han ikke kunne anvende sit rejsekort som rejsehjemmel, medmindre han havde sørget for at tanke dette op i en rejsekortautomat. Herved overføres optankningsbeløbet til rejsekortet med det samme. Klageren checkede ud den 7. september 2018 på Vejle Trafikcenter (Vejle Busterminal). Denne ligger ved Vejle station, hvor der befinder sig en rejsekortautomat, som klageren kunne have anvendt til tank-op.

På den baggrund finder ankenævnet, at klagerens manglende mulighed for check ind den 8. september 2018 grundet for lav saldo beroede på hans egne forhold, hvorfor Sydtrafik ikke kan pålægges at godtgøre hans udgifter til taxa. Ifølge de landsdækkende rejseregler skal en mobilbillet være modtaget på telefonen inden påstigning på bussen for at kunne anvendes som gyldig rejsehjemmel. Buschaufføren var derfor efter rejsereglerne berettiget til at kræve, at klageren skulle have haft modtaget mobilbilletten inden påstigning. Og da klageren ikke havde mulighed for at købe en billet kontant hos chaufføren, var klageren ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, hvorfor chaufføren også var berettiget til at nægte at transportere klageren.

Årsberetning 2019

Som følge af det anførte sammenholdt med de betingelser, som Sydtrafik stiller for at udbetale rejsegaranti:

- *Bussen kører forbi stoppestedet, og der er mere end 20 min. til næste afgang*
- *Et busskifte mislykkes, grundet forsinkelse på mere end 20 min.*
- *Bussen er kørt før den tid, der står på køreplanen.*
- *Bussen er skyld i, at du vil komme mindst 20 minutter for sent til det sted, hvor din planlagte busrejse slutter.*

er det ankenævnets opfattelse, at Sydtrafik har været berettiget til at afslå at betale klagerens taxaregning.

Spørgsmålet er herefter om Sydtrafik på andet grundlag er forpligtet til at erstatte klagerens udgifter i anledning af, at han ikke kunne køre med bussen.

For at ifalde et erstatningsansvar kræver det, at skadevolder (Sydtrafik) har udvist culpa (handlet erstatningspådragende).

Da det udelukkende beroede på klagerens egne forhold, at han hverken kunne anvende sit rejsekort, inden påstigning havde købt en mobilbillet eller havde medbragt kontanter til at købe billet hos chaufføren, er det ankenævnets opfattelse, at Sydtrafik ikke har handlet erstatningspådragende ved ikke at ville transportere klageren med bussen.

Ankenævnet bemærker navnlig, at den omstændighed, at der var 2 timer til næste busafgang, burde have medført, at klageren havde været særligt opmærksom på at kunne erhverve sig gyldig rejsehjemmel til den omhandlede busrejse. Det betragtes ikke som gyldig rejsehjemmel at ville købe en mobilbillet efter påstigning.”

oOo

Årsberetning 2019

6. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent

Der er oprettet 304 klagesager i beretningsåret, som omhandler i alt 384 klagepunkter, idet en sag kan angå flere forhold.

I samtlige sager, hvor trafikvirksomheden ikke har fået medhold i sagen, har virksomheden fulgt ankenævnets afgørelse.

Det samlede antal oprettede og afsluttede sager fra 1. januar 2019 til 31. december 2019 (Tallet i parentes er 2018)

Oprettede sager:	304	(283)
Afsluttede sager i alt (inkl. uafsluttede, overførte sager fra 2018):	294	(280)
- afgjort på nævnsmøde:	115	(137)
• heraf klageren medhold el. overvejende medhold	12	(13)
• indklagede medhold el. overvejende medhold	103	(124)
• afvist af ankenævn	0	(1)
- afsluttet uden nævnsbehandling:	179	(143)
• heraf trafikvirksomheden har imødekommet/delvist imødekommet klagerens krav, hvorefter klagen er frafaldet	121	(93)
• klageren har frafaldet klagen inden nævnsbehandling:	35	(37)
• sekretariatet har afvist klagen/henvist klageren til at klage til trafikvirksomheden, før der kan klages til nævnet	23	(13)

Procentvise fordeling:



Årsberetning 2019

Detaljerede tal:

Klageren medhold	10
Klageren overvejende medhold	2
Selskab medhold	94
Kl frafaldt efter vejledn. fra sekr.	14
Selskab frafaldt sagen inden nævnsbehandling	113
Afvist af sekretariat/ kan ikke behandles	2
Klageren selv frafaldt	21
Selskab delvist imødekommet klageren, der herefter frafalder	8
Henvist klageren til at klage til selskab	21
Selskab medhold (Dissens)	9
	294

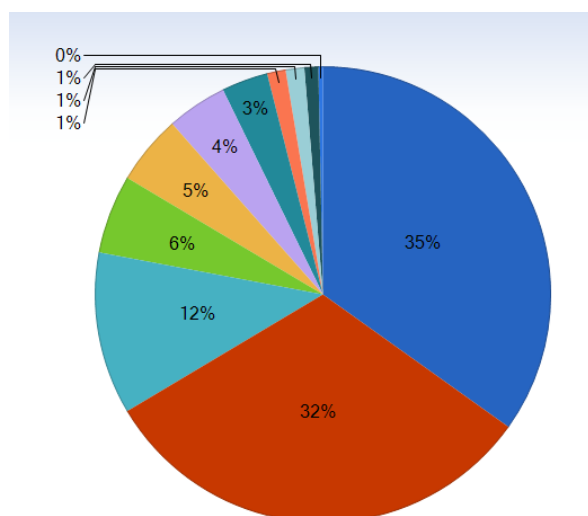
De 103 sager, hvor nævnet har givet trafikvirksomheden medhold eller overvejende medhold, skal ses i forhold til de 121 sager, hvor trafikvirksomheden har imødekommet klagerens krav helt eller delvist allerede under sagens forberedelse. Samlet set har klagerne således fået medhold eller overvejende medhold i 133 af de 294 sager, som blev afsluttet ved ankenævnet uden at være blevet henvist eller afvist, svarende til cirka 45 %.

I alt 60 % af sagerne blev afsluttet i sekretariatet uden at blive behandlet i ankenævnet. 12 % af klagerne frafaldt klagen under forberedelsen i sekretariatet fx efter orientering fra sekretariatet om tidligere afgørelser i lignende sager, som ikke er faldet ud til passagerens fordel.

Klagerne har fået tilbagebetalt deres klagegebyr, når sagen lukkes enten på baggrund af et positivt udfald for klageren, eller når klageren selv trækker klagen tilbage, og når klagen ikke kan behandles i ankenævnet, fx fordi der ikke er blevet klaget til trafikvirksomheden først.

Oprettede sager i antal og % fordelt på trafikvirksomheder i 2019, i alt 304 sager:

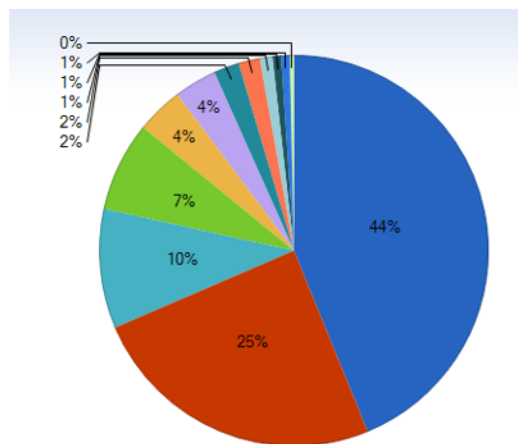
	Antal
MOVIA	106
Metroservice	96
DSB	35
Midttrafik	17
Arriva Tog A/S	15
DSB S-tog	13
Flixbus	10
NT	4
FynBus	4
Lokaltog A/S	3
Sydtrafik	1



Årsberetning 2019

Fordeling i procent på oprettede sager fordelt på trafikvirksomheder i 2018, i alt 283 sager:

	Antal	%
Metroservice	124	44
MOVIA	70	25
DSB	28	10
Midttrafik	21	7
DSB S-tog	11	4
ARRIVA	10	4
Flixbus	6	2
Lokaltog A/S	5	2
NT	3	1
Sydtrafik	2	1
FynBus	2	1
rejsekortkundece...	1	0



Som det fremgår, har Movia og Metro Service byttet plads, således at Movia nu har den største andel af klager på 106 i antal, svarende til 44% mod Metro Services 96 klager, svarende til 32%.

Den øvrige indbyrdes fordeling trafikvirksomhederne imellem er stort set uændret fra 2018 til 2019.

Antal klager over Flixbus er siden 2017 steget fra 1 til 10, hvilket må tilskrives større markedsandele og dermed flere passagerer. For en detaljeret oversigt over sagernes udfald fordelt på trafikvirksomheder se nedenfor på side 23.

Trafikvirksomhedernes andel af afgjorte sager på nævnsmøderne i:

2019

2018

2017

Firmanavn	
Metroservice	52
MOVIA	20
DSB	19
Midttrafik	8
Arriva Tog A/S	7
DSB S-tog	3
NT	2
FynBus	2
Lokaltog A/S	1
Sydtrafik	1

Metroservice	71
MOVIA	24
DSB	16
Midttrafik	8
ARRIVA	7
DSB S-tog	4
Flixbus	2
Lokaltog A/S	2
Sydtrafik	2
FynBus	1

Metroservice	129
MOVIA	32
DSB	10
Midttrafik	7
ARRIVA	7
DSB S-tog	5
Flixbus	1
Lokaltog A/S	3
Sydtrafik	1
FynBus	0

Årsberetning 2019

Som det fremgår, fortsætter faldet i Metro Services andel af afgjorte sager på nævnsmøderne. En del af forklaringen må bero på det generelt faldende antal indkomne klager over Metro Service. Selv om der har været oprettet 10 flere klager over Movia end over Metro Service, udgør Movias sagsantal i afsluttede nævnssager dog under halvdelen af Metro Services. Så på trods af en stigning i indkomne klager over Movia, er deres nævnssager faldet fra 24 i 2018 til 20 i 2019. Ser man isoleret på, hvor mange sager, Movia har frafaldet, er dette tal 51, hvilket forklarer, hvorfor så lille en sagsandel når til en egentlig nævnsbehandling.

Samtlige afsluttede sager fordelt på trafikvirksomhederne i 2019:

Firmanavn	
MetroService	97
MOVIA	94
DSB	40
Midttrafik	17
DSB S-tog	14
Arriva Tog A/S	13
Flixbus	7
NT	5
Lokaltog A/S	3
FynBus	3
Sydtrafik	1

Årsberetning 2019

Afsluttede sager fordelt på udfald og de enkelte virksomheder 2019:

Tal i () er fra 2018

	A	B	C	D	E
	Selskab medhold eller overvejende medhold	Klageren medhold eller overvejende medhold	Selskab imødekom kl. helt eller delvist inden ankenævnst- behandling	Klageren frafaldt Klagen	Afvist/ Henvist til at klage til selskab
DSB S-tog	3 (4)	0 (0)	9 (5)	1 (1)	1 (0)
Metro Service	44 (67)	8 (4)	21 (24)	19 (29)	5 (2)
DSB	18 (13)	1 (2)	16 (8)	3 (0)	2 (2)
MOVIA	18 (19)	2 (5)	51 (41)	10 (4)	13 (5)
FynBus	2 (1)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)
Midttrafik	8 (8)	0 (0)	6 (3)	2 (2)	1 (4)
Arriva Tog	7 (7)	0 (0)	6 (1)	0 (2)	0 (0)
DSBØresund	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Sydtrafik	0 (1)	0 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)
Lokaltog A/S	1 (2)	0 (1)	2 (4)	0 (0)	0 (0)
NT	1 (0)	1 (0)	2 (1)	0 (0)	1 (0)
Flixbus	0 (1)	0 (1)	7 (4)	0 (0)	0 (0)

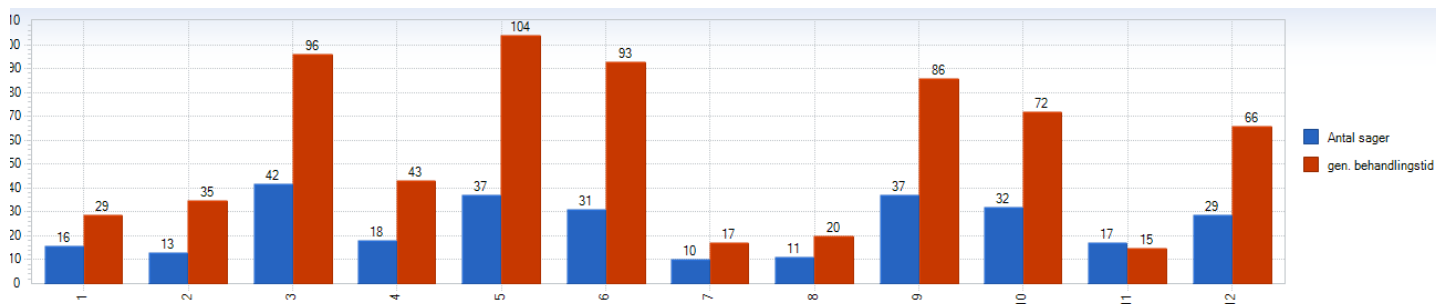
Årsberetning 2019

Sagsbehandlingstid for afsluttede sager 2019:

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 trafiksselskab imødekom klagerens krav under sagens forberedelse. Formuleringen dækker desuden over sager, som blev afgjort af nævnet på de 6 møder.

Statistikken viser, at der i januar måned 2019 blev afsluttet 16 sager, og at deres samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 29 dage, og så fremdeles.

Statistikken afspejler, hvornår der blev afholdt nævnmøder, idet sagernes gennemsnitlige sagsbehandlingstid er højere i de måneder, hvor der afsluttes nævnsager, end i de øvrige måneder. Dette er en naturlig følge af, at i de sager, som går videre til nævnsbehandling ofte er under skriftveksling i længere tid, at sekretariatet skal udarbejde en sagsfremstilling til brug for nævnets behandling, samt at der var ca. 2 måneder mellem møderne.

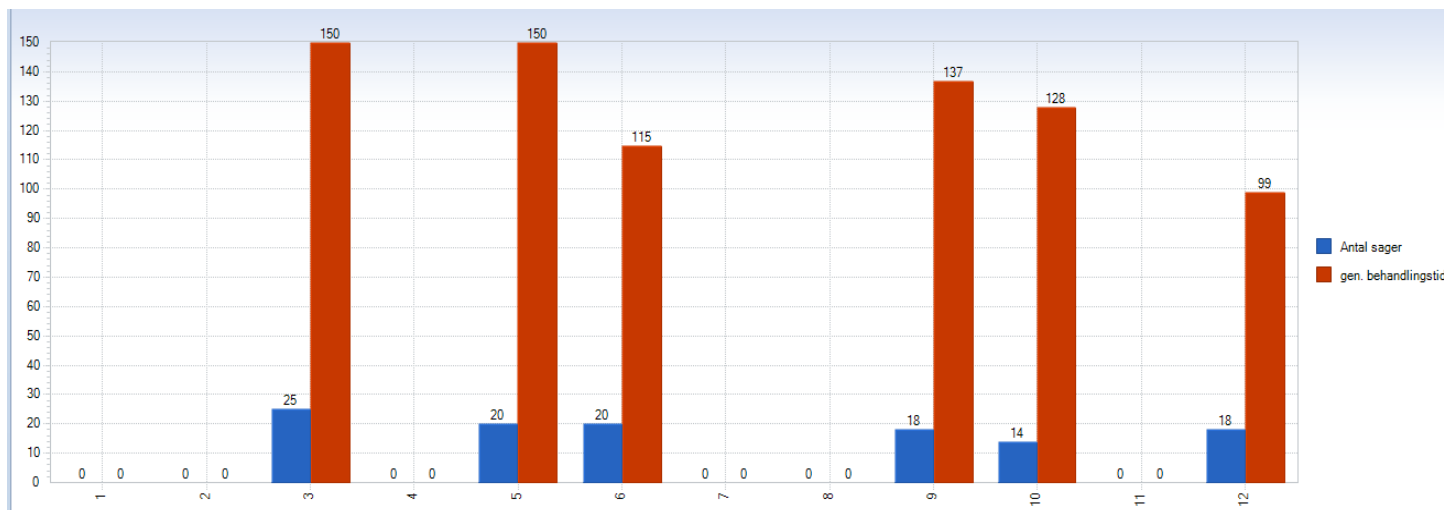


Periode	Antal sager	gen. behandlingstid
January 2019	16	29
February 2019	13	35
March 2019	42	96
April 2019	18	43
May 2019	37	104
June 2019	31	93
July 2019	10	17
August 2019	11	20
September 2019	37	86
October 2019	32	72
November 2019	17	15
December 2019	29	66

Årsberetning 2019

Sagsbehandlingstid for sager afgjort i ankenævnet 2019:

Dette tal indeholder udelukkende sager, som ikke er blevet afsluttet under forberedelsen, men er afgjort af nævnet. Der blev afholdt nævnsmøder i marts, maj, juni, september, oktober og december måned. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid varierer fra 99 dage til 150 dage.

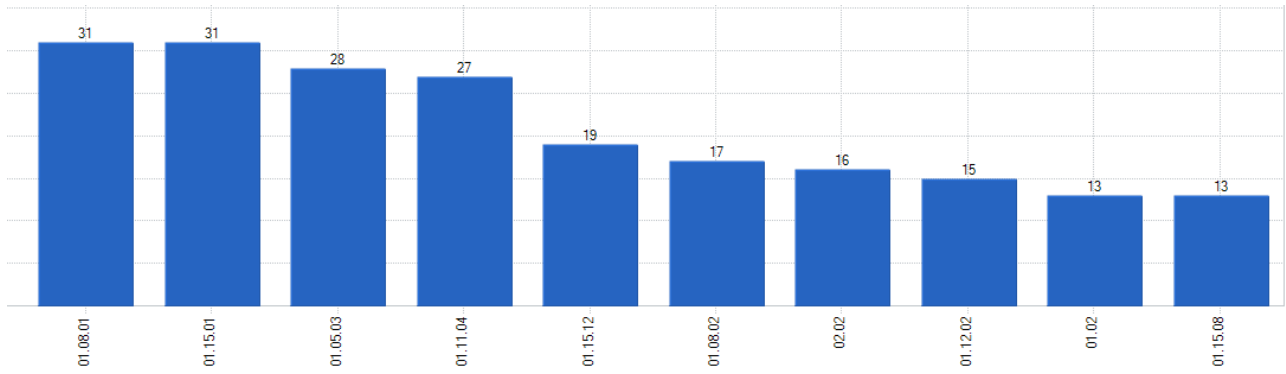


Periode	Antal sager	gen. behandlingstid
January 2019	0	0
February 2019	0	0
March 2019	25	150
April 2019	0	0
May 2019	20	150
June 2019	20	115
July 2019	0	0
August 2019	0	0
September 2019	18	137
October 2019	14	128
November 2019	0	0
December 2019	18	99

Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nævnssager var 131 dage. I 2018 var den 124 dage.

Årsberetning 2019

Top 10 klagepunkterne fordeler sig således på de oprettede sager i 2019:



01.08.01	Kontrolafgift - ingen billet	31
01.15.01	Manglende registrering af check-i...	31
01.05.03	Kontrolafgift for få zoner på klippek...	28
01.11.04	Mobilbillet ikke modtaget før påstig...	27
01.15.12	manglende straks-check ind	19
01.08.02	Kontrolafgift - periodekort/klippekor...	17
02.02	Rejsetidsgarantigodtgørelse herun...	16
01.12.02	Kontrolafgift- købt forkert billet/anve...	15
01.02	Kontrolafgift - kvittering/bankudskrif...	13
01.15.08	checkede ud i stedet for ind	13