

ÅRSBERETNING

2020

fra

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Årsberetning 2020

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.....	20

Årsberetning 2020

Nævnens formandens forord:

Dette er ankenævnets tolvte årsberetning fra et år, hvor Covid19-restriktioner prægede alle dele af det danske samfund, og den kollektive trafik var ingen undtagelse.

På pressemødet den 11. marts 2020 opfordrede statsministeren borgerne til at begrænse deres rejse med kollektiv transport, hvilket medførte et øjeblikkeligt drastisk fald i passagerantallet.

Derudover tog trafikvirksomhederne forskellige tiltag i brug for at mindske smitterisikoen. Fx indførte DSB pladsbilletkrav på alle afgang på Intercity, lyntog og regionaltog, mod at pladsbilletter blev gjort gratis for at sikre tilstrækkelig afstand mellem kunderne, og trafikskaberne lukkede for chaufførernes kontantsalg af billetter, ligesom de sendte langt færre kontrollører ud i busserne.

Over sommeren 2020, hvor restriktionerne blev lettet, og der igen kom kontrollerende personale i busserne, konstaterede trafikskaberne, at andelen af passagerer, som ikke havde billet, var steget markant. Dette indebar, fx at Fynbus hævede kontrolafgiften fra 750 kr. til 1.200 kr., og hvis der skulle tilkaldes politi til identifikation af passageren, ville der blive pålagt et yderligere gebyr på 800 kr.

Disse forhold betød, at ankenævnet modtog nye typer klager, dels fra kunder, der ved en fejl kun havde købt pladsbillet til 0 kr., men ingen togbillet, dels fra kunder, der ikke kunne købe kontantbillet hos chaufføren og derfor rejste uden billet, og endelig fra kunder der var blevet pålagt den forhøjede kontrolafgift.

Ankenævnets afgørelser i disse sager omtales nærmere i afsnittet "Udvalgte afgørelser" fra side 7 og frem.

Som følge af faldet i passagertallet og udførte kontroller må det antages, at der også skete et fald i udstedte kontrolafgifter. I hvert fald oplevede ankenævnet hen over sommeren 2020 og året ud et fald i antallet af klager. I 2020 oprettede sekretariatet således i alt 269 klager mod 304 klager i 2019. Dette svarer til et fald på lige godt 12 %.

Ankenævnet afgjorde på sine seks nævnsmøder i alt 126 nye sager og behandlede 3 sager om genoptagelse. Sagerne kan læses på hjemmesiden.

I alt blev der afsluttet 284 sager inklusive de sager, som sekretariatet afsluttede uden nævnshandling, fx fordi klageren frafaldt klagen, eller trafikvirksomheden imødekom klagerens krav helt eller delvist. Når sagerne afsluttes, allerede inden de når til behandling i ankenævnet, sker dette som regel, fordi klagerne har fået en forklaring på deres sag fra den indklagede trafikvirksomhed, eller de har fået information fra sekretariatet om, at de efter nævnspraksis ikke vil kunne få medhold i klagen. Trafikvirksomhederne, som har imødekommet klageren, må på deres side have kunnet se klagens berettigelse.

God læselyst!

Landsdommer Tine Vuust
Nævnens formand for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat

Medlemmer i 2020

Nævnensformand:

Landsdommer Tine Vuust

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

Asra Stinus (DSB) udtrådt den 17. september 2020
Susanne Beyer Svendsen (DSB) indtrådt den 17. september 2020
Helle Berg Johansen (Midttrafik)

Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:

Torben Steenberg
Rasmus Markussen

Sekretariat:

Betina Johansen (sekretariatschef)
Louise Worre Beuchert (juridisk sagsbehandler)

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 2020 var:

DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup

Arriva Tog, Drewsensvej 1, 8600 Silkeborg,

Metroselskabet I/S, Metrovej 5, 2300 København S,

Nordjyllands Trafikselskab, J.F. Kennedys Plads 1 R, 3. sal., Postboks 1359, 9000 Aalborg,

Trafikselskabet Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg,

Trafikselskabet Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen,

Trafikselskabet 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 uden at have opnået en for klageren tilfredsstillende løsning.

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 selv 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 frafalde.

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

Årsberetning 2020

virksomheden betale sagsomkostninger til ankenævnet på 10.000 kr. inkl. moms for sagens behandling.

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.

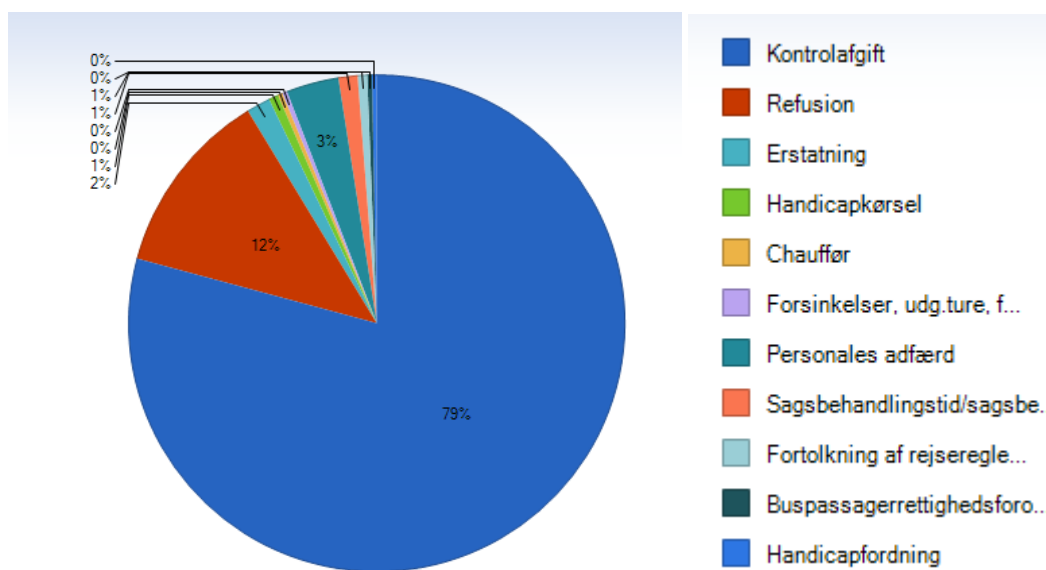
Der figurerer pt. ingen trafikvirksomheder på listen.

5. Udvalgte afgørelser

Generelt

I 2020 udgjorde klager over kontrolafgifter 79 % af de samlede klagepunkter, hvilket stort set er samme procentuelle fordeling som i 2019. De øvrige klageemner drejede sig om fx godtgørelse af taxaregning, erstatningskrav ved mistet bagage og fortolkning af rejseregler mv.

Fordelingen mellem sagskategorierne er skitseret i lagkagen nedenfor:



Talmæssige fordeling af klagepunkterne:

Kontrolafgift	257
Refusion	39
Erstatning	5
Handicapkørsel	2
Chauffør	1
Forsinkelser, udg.ture, for tidl afgang	1
Personales adfærd	11
Sagsbehandlingstid/sagsbehandlingsfejl	4
Fortolkning af rejseregler	2
Buspassagerrettighedsforordning	1
Handicapfordning	1

Samlet antal klagepunkter:

324

SAGER SOM FØLGE AF COVID19-UDBRUDET:

- Pladsbilletter

Som allerede omtalt i nævnsformandens forord fik udbruddet en signifikant indflydelse på alle dele af samfundet og på afviklingen af den kollektive trafik.



Ud over afstandskrav mellem passagererne og krav om mundbind, skulle passagerer med DSB Fjern- og Regionaltog desuden have en pladsbillet, som var gratis.

En række passagerer kom imidlertid i DSB's app eller billetautomat til kun at købe en pladsbillet til 0 kr. uden samtidigt at købe en almindelig togbillet, inden de rejste med toget. De blev derfor pålagt kontrolafgift og indbragte sagerne for ankenævnet.

I sagerne 2020-0137, 2020-0191 og 2020-124 gennemgik ankenævnet købsflow'et og informationen, der er gengivet i kendelserne, og traf på den baggrund afgørelse om, at DSB var berettiget til at opretholde kontrolafgifterne. To af sagerne blev afgjort med dissens, hvor et mindretal voterede for, at kontrolafgiften skulle frafaldes.

Flertallet udtalte:

"DSB-appen er et selvbetjeningsmiljø, og man må derfor som forbruger være ekstra opmærksom på, at det produkt, man modtager, svarer til det ønskede. Klageren har oplyst, at han er vant til at bruge DSB-appen, og vi finder derfor, at han burde have opdaget, at han samlet betalte 0 kr. ved købet og derved burde have indset, at han ikke havde købt en billet sammen med pladsbilletten. Den omstændighed, at klageren scrollede ned og kom til at vælge "pladsbillet 0 kr." i stedet for "tilføj pladsbillet 0 kr.", kan derfor efter vores opfattelse ikke føre til, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Vi bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

Klageren må derfor selv bære ansvaret for, at han ikke før påstigning gav sig tid til at kontrollere, at han havde modtaget såvel den ønskede billet som pladsbillet.

Årsberetning 2020

Vi bemærker afslutningsvis, at appens udformning kunne være bedre, idet der fx under "Køb gennemført" burde stå "du har købt pladsbillet til" i stedet for "du har købt billet til", når der kun er købt en pladsbillet. Dog bemærkes det med tilfredshed, at DSB efterfølgende allerede har foretaget nogle ændringer i appens udformning for at gøre den mere tydelig for passagererne."

Mindretallet udtalte blandt andet:

"..... [af købsflow'et] fremgår det "Du har købt billet til", hvorefter datoen vises, hvilket indikerer, at der er købt en billet til rejsen, ligesom det kun er vist med et piktogram og ikke med tekst, at der kun er købt en pladsbillet. På denne baggrund finder vi, at der var stor risiko for at noget kunne gå galt ved køb i appen, hvorfor DSB må bære ansvaret for, at appens flow gav anledning til at klageren misforstod, hvad han havde købt og ikke indså, at han ikke havde købt en billet sammen med pladsbilletten."

- **Suspendering af kontantsalg af busbilletter**

På baggrund af transportministerens henstilling i foråret 2020 til trafikselskaberne om, at chaufførerne skulle ophøre med at tage imod kontanter, suspendede selskaberne kontantsalg i busserne og henviste passagererne til at benytte fx rejsekort eller mobilbilletter.

En række passagerer klagede til Forbrugerombudsmanden over, at de var blevet nægtet at komme om bord på bussen, hvis de ville betale med kontanter. Trafikselskaberne genoptog herefter kontantsalget på nær Movia, der gjorde gældende, at busserne var såkaldte ubemandede selvbetjeningsmiljøer.

Herudover var passagerer, der var steget om bord på bussen i den tro, at de kunne købe billet hos chaufføren, blevet pålagt kontrolafgifter, og sådanne kontrolafgiftsager blev indbragt for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Movia bad ankenævnet om at stille sagerne i bero på Forbrugerombudsmandens afgørelse. Den 13. januar 2021 statuerede hun, at Movias busser var selvbetjeningsmiljøer og kunne afvise kontant betaling. Ankenævnsagerne verserer fortsat i skrivende stund (jan. 2021).



Fynbus indstillede billetkontrollen fra den 12. marts til den 4. maj 2020, men konstaterede at snydeprocenten steg betragteligt. Bestyrelsen besluttede derfor den 15. maj 2020 med virkning fra den 18. maj 2020 for en periode at hæve kontrolafgiften fra 750 kr. til 1.200 kr., og annoncerede dette i en pressemeddelelse, på FynBus' hjemmeside, i dagspressen, på sociale medier og på infoskærme i busserne.

Det fremgår af de landsdækkende rejseregler, at ændring af kontrolafgiftens størrelse skal ske med en måneds frist.

Der blev indgivet 12 klager til ankenævnet som følge af den forhøjede kontrolafgift.

Årsberetning 2020

I sag nr. 2020-0105 fastholdt et flertal i ankenævnet kontrolafgiften, fordi de fandt, at forbuddet mod køb af kontantbilletter var annonceret tilstrækkeligt tydeligt, men nedsatte kontrolafgiften til 750 kr., fordi annonceringsfristen for forhøjelse af kontrolafgiften ikke var overholdt.

Flertallet udtalte:

"Klageren rejste med bussen den 29. maj 2020 mere end to måneder efter indførelsen af forbuddet mod kontant betaling. Vi finder, at forbuddet var kommunikeret på tilstrækkelig tydelig måde og i en tilstrækkelig lang periode inden klagerens rejse.

Vi finder videre, at på baggrund af Corona-situationen og transportministerens anbefaling havde FynBus, indtil andet måtte blive besluttet, et berettiget grundlag for at ophøre med at modtage kontant betaling.

Klagerens forklaring om, at han ved første stop efter påstigning forsøgte at gå op til chaufføren, som vinkede ham af, og derefter blev kontrolleret ved det næste stop, stemmer ikke overens med de faktuelle oplysninger fra bussens GPS, som viser, at bussen gjorde flere stop, inden den 7 minutter efter klagerens påstigning ankom til Munkebo Rasteplads, hvor klageren skulle af.

Vi bemærker, at klageren ikke i dette tidsrum forsøgte at kontakte chaufføren på afstand for at høre om billettering, hvor han kunne være blevet vejledt om at købe en mobilbillet. På baggrund af det anførte og den oplagte mulighed for omgåelse af kravet om at betale for sin rejse, hvis passageren kan undlade at købe billet med andet end kontanter, er det vores opfattelse, at ansvaret for klagerens manglende rejsehjemmel i den omhandlede situation må placeres hos klageren og ikke FynBus, og at kontrolafgiften dermed blev pålagt med rette."

De pålagde FynBus at nedsætte kontrolafgiften til 750 kr. og betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, og bemærkede følgende:

"Ændringen, som indebærer en forhøjelse af kontrolafgiftsbeløbet med 60 % til 1.200 kr. for alle rejsende, som forsætligt eller uforsætligt rejser uden gyldig rejsehjemmel med en af FynBus' busser er efter vores opfattelse en væsentlig ændring af de fælles landsdækkende rejseregleres bestemmelse om, at kontrolafgiften for voksne udgør 750 kr. Da ændringen endvidere må antages potentielt at berøre et stort antal passagerer, finder vi, at FynBus i henhold til de fælles landsdækkende rejseregleres pkt. 18 som minimum skulle have annonceret ændringen en måned før dens ikrafttræden.

Vi finder på baggrund af ovenstående, at FynBus' ændrede vilkår om kontrolafgiftens størrelse ikke var gældende på tidspunktet for klagerens rejse, og at klageren derfor skal betale en kontrolafgift på 750 kr. i henhold til de gældende fælles landsdækkende rejseregler.

Vi bemærker, at det bør fremgå af de fælles landsdækkende rejseregleres punkt 2.7.2. om kontrolafgiftens størrelse, at der gælder særlige takster for FynBus."

Mindretallet fandt, at FynBus ikke havde annonceret forbuddet mod kontantbetaling tilstrækkeligt tydeligt, og at de skulle frafalde kontrolafgiften helt:

"Uanset om klageren efter påstigning havde kontaktet chaufføren, ville det ikke have været muligt for ham at købe en kontantbillet, fordi FynBus ophørte med kontantsalg den 19. marts 2020. Det fremgår af et brev fra d. 24. juni fra Transport- og Boligministeriet til Forbrugerombudsmanden

Årsberetning 2020

efter et møde med deltagelse af trafikelskaberne den 17. juni 2020, at Forbrugerombudsmanden på mødet bemærkede, at suspenderingen af billetsalget i busserne som udgangspunkt vedrører kontantreglen i betalingslovens §81, stk. 1, men at busserne kan betragtes som værende ubemandede selvbetjeningsmiljøer, såfremt chaufførerne alene har til opgave at køre bussen, og ikke varetager en salgsfunktion. Forbrugerombudsmanden understreger dog samtidig vigtigheden af at informere borgerne om sådanne ændringer af forholdene, således at borgerne ikke risikerer at blive afvist ved bussen, fordi de ønsker at købe billetter med kontanter. Det fremgår ligeledes i brevet, at det ud fra omfanget af borgerhenvendelser til Forbrugerombudsmanden og Transport- og Boligministeriet vurderes, at det ikke har været tilstrækkeligt at kommunikere ændringen ud gennem trafikelskabernes hjemmesider. Vi mener at Fynbus, på baggrund af denne konstatering af at informationen fra trafikelskaberne om så væsentligt en ændring generelt ikke har været tilstrækkelig, burde have frafaldet kontrolafgiften over for klageren. Vi lægger i den forbindelse blandt andet vægt på, at Fynbus ikke annoncerede suspenderingen af det kontante billetsalg uden på bussen, hvorfor brugere, der ikke jævnligt besøger Fynbus' hjemmeside eller sociale medier, har haft vanskelig adgang til den relevante information, inden de træder ind i bussen."

-o0o-

Ankenævnet afgjorde den 9. december 2020 en prøvesag, hvor kontrolafgiften på 1.200 kr. var blevet pålagt *efter* udløbet af annonceringsfristen på en måned.

Ankenævnet fandt, at FynBus også skulle nedsætte denne kontrolafgifter og udtalte:

"Trafikelskaberne, herunder FynBus, og jernbanevirksomhederne i Danmark, har vedtaget et fælles regelsæt, de fælles landsdækkende rejseregler, som var gældende for den rejse, som klagerens søn foretog den 1. september 2020.

Af reglernes punkt 2.7.1. fremgår, at kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift, og af punkt 2.7.2., at kontrolafgiften for voksne udgør 750 kr.

Af punkt 18 om ændring af rejsereglerne følger, at reglerne kan ændres ved opslag på selskabernes hjemmesider. Ifølge bestemmelsen offentliggøres ændringer mindst en uge, før de træder i kraft, og væsentlige ændringer, som berører et stort antal kunder, offentliggøres en måned, før de træder i kraft.

FynBus annoncerede fra den 15. maj 2020 en ændring af kontrolafgiften fra 750 kr. til 1.200 kr. for FynBus' område. Ændringen blev annonceret ved en pressemeddelelse, ved opslag på FynBus' hjemmeside samt på informationsskærme i busserne og i Odense Banegårdscenter.

Ændringen ses imidlertid ikke indført i de fælles landsdækkende rejseregler, som derfor, uanset FynBus' annoncering af en ændring af kontrolafgiften, fortsat var gældende i aftaleforholdet mellem FynBus og klagerens søn.

Da kontrolafgiften i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler udgør 750 kr. for voksne, og da det ikke fremgik af de fælles landsdækkende rejseregler, at der gjaldt særlige takster for FynBus, finder ankenævnet herefter, at FynBus skal nedsætte kontrolafgiften til klagerens søn til 750 kr."

FynBus anmodede efterfølgende om genoptagelse af sagen med henvisning til, at trafikvirksomhederne efter de fælles landsdækkende rejseregler selv kan ændre kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer ankenævnet tidligere havde begrundet nedsættelsen af kontrolafgifterne med, at der ikke var annonceret med en måneds frist. Genoptagelsesanmodningen blev afvist af nævnsformanden,

Årsberetning 2020

da ankenævnet desuden i disse afgørelser havde henvist til, at kontrolafgiftens størrelse på 1.200 kr. burde fremgå af de fælles landsdækkende rejseregler, hvilket ikke var tilfældet.

- Tilbagebetaling af erhvervskort

Under Corona-nedlukningen har mange været hjemsendt fra deres arbejdsplads og har derfor ikke haft brug for deres faste pendlerprodukter. DSB indførte på den baggrund en ekstraordinær refusionsordning.

I sag 2020-0111 fik DSB medhold i, at de ikke var forpligtet til at refundere 5.000 kr. til klageren for dennes Erhvervskort, idet ankenævnet udtalte:

"Det er meget forståeligt, at klageren som fast pendler havde den opfattelse, at han burde have været omfattet af den ekstraordinære refusionsordning, som DSB indførte på baggrund af regeringens anbefalinger om restriktioner i forbindelse med COVID-19, og som blandt andet betød, at der ikke skulle betales ekspeditionsgebyr for refundering af pendlerkort.

Ankenævnet bemærker, at de fleste pendlerkorttyper under normale omstændigheder kan refunderes mod betaling af et ekspeditionsgebyr. Dette gælder imidlertid ikke erhvervskort, som klageren var indehaver af, idet der til denne korttype knytter sig helt særlige skatte- og aftalemæssige vilkår, herunder at kortet gælder for en uopsigelig periode på ét år, at kortet købes via arbejdsgiverens aftale med DSB, og at det betales ved træk i arbejdstagerens bruttoløn.

Den ekstraordinære refusionsordning er en frivillig ordning, som DSB hverken efter EU Togpassagerrettighedsforordningen eller andre rejseregler har været forpligtet til at etablere som følge af regeringens COVID-19 restriktioner, og ankenævnet kan ikke pålægge DSB at inkludere erhvervskortet, som er underlagt særlige skattemæssige regler, i den ekstraordinære refusionsordning."

SAGER OM UTILSTRÆKKELIG INFORMATION:

Et af de gennemgående elementer i ankenævnets sagsbehandling er, hvorledes trafikvirksomhederne informerer passagererne.

Er informationen misvisende og vildledende vil dette have en afgørende betydning for sagens udfald – uanset om det drejer sig om kontrolafgifter, refusionskrav eller erstatningskrav.

Fx nedsatte ankenævnet en kontrolafgift til 125 kr. i 2019-0297, fordi oplysningerne i forbindelse med bestilling af Ungdomskort i Midttrafiks app var: *"misvisende og mangelfuld. Således stod det anført, at kortet var gyldigt fra den 2. december 2019, uagtet at kortet havde en leveringstid på 24 timer og ikke kunne betales, før kortet var klar til køb.*

Videre fremgik det, at kunden "ikke [kan] sætte startdatoen til tidligere end det, systemet skriver herunder.". Denne formulering kunne understøtte kunden i den fejlagtige opfattelse, at kortet var gyldigt fra den 2. december 2019, fordi systemet selv havde sat denne dato, og med grøn tekst skrev: status "aktuelt".

Ankenævnet bemærkede videre, at Midttrafik burde se på, om formuleringerne i mailen til kunden kunne tydeliggøres, så det bliver klart, at der udelukkende er tale om en gennemført bestilling af et kort, men ikke noget gennemført køb, hvorfor man endnu ikke har gyldig rejsehjemmel.

Årsberetning 2020

-o0o-

I sagen 2020-0031 statuerede ankenævnet, at oplysningerne til kunden var stærkt vildledende, når det ved optankning af Rejsekort Pendler på Rejsekortautomaten stod anført, at Rejsekortet ville være gyldigt fra det første check ind fra datoen for periodens udløb og ikke først ved check ind den følgende dag efter det tidligere korts udløb. På den baggrund var det undskyldeligt, at kunden regnede med, at hun havde fornyet perioden ved at checke ind på sidste dato i den gyldige periode 12 timer før Rejsekortets udløb.



Metro Service blev pålagt at nedsætte kontrolafgiften til 125 kr., men anmodede ankenævnet om at genoptage sagen. De begrundede dette med bl.a., at kunden ved de tidligere fornyelser af sit pendlerkort, havde foretaget check ind efter udløb af forrige periode, og derfor måtte være bekendt med reglerne og proceduren for optankning og fornyelse.

Et flertal fastholdt afgørelsen, da oplysningen til kunden var forkert og vildledende, og kunden havde handlet i overensstemmelse med denne information.

Et mindretal fandt, at kontrolafgiften igen skulle fastsættes til 750 kr., da kunden ud fra de nye oplysninger var eller burde være bekendt med proceduren for fornyelse og aktivering af kortet.

-o0o-

Når en rejsekortkunde fylder 16 år, skal man ændre kundetype fra barn til voksen. Denne information sendes til kortholders e-mail, men ikke til værgens/forælders.

Ankenævnet fastholdt kontrolafgiften i sagen 2020-0107, fordi Rejsekortsystemet sender to besked om, at kundetyper skal ændres til den e-mailadresse, som indtastes ved kortets oprettelse. Ankenævnet tilføjede dog, at det er u hensigtsmæssigt, at værgen ikke også får besked om en så vigtig information om at ændre kundetyper, når dette kan indebære risiko for en kontrolafgift, der kan ende med at få økonomisk betydning for værgen, og at e-mail ikke er den foretrukne kommunikationskanal for den berørte aldersgruppe. Ankenævnet henstillede til, at trafikvirksomheden skulle drøfte med de ansvarlige for Rejsekortsystemet, om det er muligt også at underrette værgen om omstillingen til voksen.

-o0o-

I sagen 2020-0183 tog klageren en taxa, fordi hun mente, at bussen til Rønne Havn var udgået, og der var 4 timer til næste bus. Bornholms Trafikselskab ville ikke erstatte hendes taxaudgifter eller refundere hendes udgift til busbillet, da bussen var afgået planmæssigt, og sagen blev derfor indbragt for ankenævnet.

Årsberetning 2020

Ankenævnet statuerede, at bussen var afgået planmæssigt, men at der var et ansvarsgrundlag hos BAT for den misvisende skiltning på bussen, og udtalte følgende:

”Som følge af at bussen kl. 11:29 rent faktisk kører videre helt til Rønne Havn som endestation, finder ankenævnet, at skiltningen ”Dueodde” uden samtidig angivelse af, at endestationen var Rønne var så mangelfuld, at der foreligger et ansvarsgrundlag hos BAT som udbyder af den pågældende rute, selv om fejlen måtte være begået af chaufføren eller vognmanden.

Der er efter de indsendte fotos af bussen heller ikke skiltet med, at Jan-Oles Turisttrafik kører rutekørsel for BAT.

Imidlertid finder ankenævnet, at i den konkrete situation, hvor der var 4 timer til næste busafgang, og hvor det var afgørende for klageren og veninden, at de nåede den pågældende bus kl. 11:29, at der forelå en særlig pligt for dem til selv at forhøre sig hos chaufføren direkte, om bussen, som ankom til busstoppestedet på det af klageren forudsatte tidspunkt, kørte til Rønne trods manglende skiltning herom. Klageren undlod dette, hvilket både chaufføren og klageren har oplyst, og hun har dermed forholdt sig for passivt.

Herefter finder ankenævnet, at der har foreligget egen skyld hos klageren og veninden. Ankenævnet finder videre, at når bussen afgik rettidigt fra stoppestedet i Gudhjem, at det ikke var påregneligt for BAT, at klageren og veninden ville tage en taxa til 542 kr., særligt når BAT i telefonen havde oplyst dem om, at en taxaregning ikke ville være omfattet af rejsegarantien.

Imidlertid kan ankenævnet ikke afvise, at den manglende eller mangelfulde skiltning var medvirkende til, at klageren og veninden ikke rejste med bussen og dermed ikke anvendte deres busbilletter til i alt 112 kr. Herefter skal BAT refundere deres udgifter til disse billetter.”



SAGER OM MANGLENDE METROTILLÆG:



Den 29. september 2019 åbnede den nye metrostækning MetroCityringen (M3), og fra denne dato blev prisen hævet for rejser med samtlige Metro linjer (M1, M2, M3 og M4) med undtagelse af rejser på enkeltbilletter. Har man Pendlerkort, og rejser man med Metroen, skal der fx tilkøbes et Metro tillæg på 80 kr.

Problemstillingen for kunderne er, at det ofte ikke fremgår af det endelige pendlerprodukt, at man har fravalgt Metro tillæg. I de første 2 måneder undlod Metro Service at udstede kontrolafgifter, indtil passagerne vænnede sig til de nye regler.

Årsberetning 2020

Ankenævnet har behandlet fire sager i 2020, hvor passageren ikke havde købt Metrotillæg og var blevet pålagt en kontrolafgift.

I sag 2019-0300 annullerede ankenævnet kontrolafgiften, der var blevet pålagt primo december 2019, og begrundede dette med, at "ansvaret for at være i besiddelse af korrekt rejsehjemmel som udgangspunkt påhviler passageren (forbrugeren), men ansvaret for at kommunikere til forbrugeren, hvilken rejsehjemmel pågældende har købt, påhviler den erhvervsdrivende, som udbyder produktet (trafikvirksomhederne).



I hvert fald i startfasen må så væsentlig en ændring – at billetten ikke kan anvendes til alle transportmidler i de zoner, den er købt til - kommunikeres meget tydeligt til forbrugeren. Da det på det endelige produkt på klagerens telefon ikke fremgik, at Metrotillæg var fravalgt, således som det fremgår, når metrotillæg er tilvalgt, og når dette fravalg har den vidtrækkende konsekvens, at man bliver pålagt en kontrolafgift ved rejse i Metroen, finder ankenævnet, at ansvaret for den korrekte rejsehjemmel ikke påhvilede klageren i denne situation. Dette gælder også, selvom klageren i købsituationen overså information herom.

Ankenævnet bemærker, at det vil være god kundeservice, hvis det fremgår af det endelige pendlerkort, når der ikke er valgt Metrotillæg, i stedet for kun når der er valgt Metrotillæg, hvilket kan gøres med formuleringen "uden Metrotillæg".

Ankenævnet fandt videre, at Metro Service ikke skulle betale sagsomkostninger, fordi "selve reglen om Metrotillæg var tydelig, men kommunikationen til kunden (klageren) ikke var det, hvilket bevirkede, at kontrolafgiften i kontrolsituationen var berettiget, men efterfølgende skulle være fratrukket."

I de øvrige afgørelser blev kontrolafgiften fastholdt, blandt andet fordi det på Erhvervskortet fremgår med et tydeligt "nej", om kortet er gyldigt i Metroen, og fordi klagerne var bekendt med kravet om Metrotillæg, som ikke længere var nyt. I to af afgørelserne (2020-0017 og 2020-0214) afgav et mindretal dissens med henvisning til manglende information om metrotillægget fra trafikvirksomhedens side, herunder manglende information på det endelige pendlerprodukt, om at det ikke gælder til metroen.

SAGER OM ERSTATNINGSKRAV:

- Taxa

Når der opstår driftsforstyrrelser, forsinkelser og aflysninger i den kollektive trafik, er passagererne i visse tilfælde berettiget til at få deres billetter refunderet eller godtgjort deres udgifter til alternativ transport som fx taxa.



Årsberetning 2020

I sagerne 2020-0091, 2019-0291, 2019-0294 og 2019-0281 havde klageren taget en taxa i anledning af driftsforstyrrelser/aflysninger hos henholdsvis DSB, Letbanen og Metro for at komme hjem eller på arbejde. I ingen af disse sager fik klageren godtgjort sine taxaudgifter, dels fordi der ifølge de tekniske logs ikke var nogen forsinkelse eller udgået tur, eller informationen om, hvorledes passagererne kunne komme videre, havde været tydelig, og endelig at klageren selv ikke havde beregnet tilstrækkelig tid til at skifte til videreforbindelsen.

-o0o-



I sag 2020-0013 punkterede bussen, og passagererne blev efter bussen havde kørt et stykke sat af i kulde mellem to stoppesteder uden tilstrækkelig tydelig vejledning om at kunne tilkalde en taxa i henhold til rejsegarantien.

Klageren bad Movia om en godtgørelse på 300 kr. svarende til maksimumbeløbet i rejsegarantien, hvilket Movia afviste, da de mente, at passagererne var blevet vejledt om at kunne tilkalde en taxa.

Ankenævnet udtalte, at der ikke var grundlag for at tilkende erstatning eller rejsegaranti, når der ikke havde været taxaudgifter eller et økonomisk tab ud over selve billetprisen, som Movia ville refundere. Ankenævnet fandt dog hele episoden så kritisabel, at de pålagde Movia at betale sagsomkostninger på 10.000 kr. til ankenævnet.



-o0o-

MetroCityringen, der er en ringbane, havde et nedbrud i den ene retning, der gjorde, at klageren og hans mor i sag 2020-0109 ikke nåede deres tog fra København H til Odense, som de havde købt DSB Orange-billetter til. De bad efterfølgende Metro Service om at godtgøre deres udgifter til nye togbilletter, som de havde måttet købe, fordi Orange DSB-billetter kun kan benyttes til den specifikke købte afgang. Metro Service afviste kravet, da nedbrud på MetroCityringen ikke aktiverer rejsetidsgaranti, fordi man kan rejse i modsat retning for at komme frem, og da afledte erstatningskrav ved driftsforstyrrelser ikke accepteres.

Årsberetning 2020

Ankenævnet gennemgik de udkald, der havde været i Metroen og fandt, at passagererne burde have fået særskilt besked om, hvorledes man kunne komme til Kbh. H, der er et trafikknudepunkt, via Nørreport st. og tog videre derfra, hvilket den medarbejder, der fysisk befandt sig i Metroen med en megafon og orienterede passagererne også burde have gjort.

Videre udtalte ankenævnet:

"Når de ovennævnte omstændigheder sammenholdes med, at det løbende blev meddelt passagererne, at problemerne forventedes løst inden for henholdsvis 14, 11 og 9 minutter, hvorefter passagererne kl. 19:30 blev henvist til Rejseplanen for alternativ transport, på trods af at der ikke var mobildækning på perronerne under jorden, finder ankenævnet, at der var et tilstrækkeligt grundlag for klageren og hans mor for at forblive om bord på Metroen indtil kl. 19:45, fordi de håbede på, at Metroen ville køre igen inden længe.

Da klagerens Orange DSBbilletter blev uanvendelige grundet en opstået teknisk fejl og forsinkelse på Metroen, hvorefter de blev nødt til at købe nye togbilletter, finder ankenævnet, at betingelserne [i de almindelige erstatningsbetingelser] om årsagssammenhæng og påregnelighed var opfyldt, hvorfor Metro Service skal godtgøre klagerens og hans mors udgift til nye togbilletter på 2 x 299 kr."

SAGER OM PERSONER MED ET HANDICAP

Der er stort fokus på, at personer med handicap i alle dele af samfundet skal have samme muligheder, som personer uden handicap. Ankenævnet har i beretningsåret behandlet fire sager om forhold i den kollektive trafik, hvor personens handicap spillede en afgørende rolle.

- Flextrafik

I sagen 2020-0054 var klagerens svigermor faldet i forbindelse med kørsel med Flextrafik Handicap, fordi hun ikke havde fået hjælp til indstigningen. Chaufføren afviste dette og gjorde gældende, at hun havde nægtet at modtage hjælp, men at han havde hjulpet hende op, og hun var ikke faldet. Movia undskyldte det passerede og oplyste, at de havde givet chaufføren en påtale.

Ankenævnet noterede sig, at Movia havde givet chaufføren en alvorlig påtale, og at han var blevet indskærpet altid at udføre opgaven i henhold til de retningslinjer, der gælder for Flextrafikordningen. Ankenævnet forstod dette således, at der foreligger en forpligtelse for chaufføren til at yde en særlig service, og at Movia anerkendte, at klagerens svigermor ikke havde fået den optimale ydelse i henhold til denne forpligtelse. Da Movia havde undskyldt over for klageren/svigermoren, havde Movia gjort, hvad der med rimelighed kunne forlanges på det foreliggende grundlag.

-o0o-

Klageren var i sag 2020-0112 blevet trukket 280 kr. af FynBus Flextrafik for forgæves kørsel. Klageren havde ved en fejl bestilt transport til en forkert dag, men havde ikke læst den bekræftelsesmail, som systemet automatisk havde sendt til ham, da han skal have hjælp til at læse mails grundet sit handicap (bl.a. PTSD). Dette gjorde det umuligt for ham at nå at aflyse transporten.

Årsberetning 2020

Ankenævnet gav FynBus medhold og fandt "det godtgjort, [...] at bilen var i området, hvor klageren bor, og at klageren var bekendt dermed efter opringningen fra chaufføren og således kunne være gået ud til bilen, hvis han skulle køre denne dag. Dette skulle han imidlertid ikke grundet en fejl i den bestilling, han selv foretog."

Klageren har efterfølgende indbragt ankenævnet for Ligebehandlingsnævnet, da det grundet hans handicap ikke er muligt for ham hurtigt at ændre planer, og derfor kunne han ikke være gået ud til Flexbilen, som ankenævnet lagde til grund. Ankenævnet har i skrivende stund afgivet sit partsindlæg i sagen.

- **Udelukket fra at ringe**

Klageren, som lider af stærk ordblindhed, havde i sag 2020-0193 i en årrække kontaktet Movia telefonisk grundet generende busser i tomgang uden for hans bolig. Movia havde oprettet 44 sager på disse henvendelser, og meddelte klageren, at de overvejede at blokere for hans adgang til at ringe – ikke kun grundet omfanget med også grundet sprogbrugen i disse opkald til Movias medarbejdere. Da klagerens henvendelser ophørte, besluttede Movia at droppe blokeringen. Imidlertid blev klagerens telefonnummer ved en fejl blokeret i en periode på 3 år. Dette forhold indbragte klagerens mor for ankenævnet, da det måtte stride imod EU's Handicapforordning.

Ankenævnet afviste sagen grundet nævnets manglende kompetence til at pådømme/sanktionere en offentlig myndigheds ageren over for en borger, hvor Ankestyrelsen er tilsynsmyndighed.

- **Billetprodukter**

I sag 2020-0153 var klageren blevet pålagt en kontrolafgift for ikke at have billet. Hun gjorde gældende, at hun henset til sine helbredsmæssige problemer efter en blodprop ikke havde haft adgang til at købe rejsehjemmel på rimelige vilkår, fordi det med nedlukning af hendes lokale betjente billetsalgssted, hvor hun i årevis havde købt sit pap-periodekort, var blevet urimeligt besværligt for hende at købe rejsehjemmel.

Hun havde ikke en smartphone, og hun kunne af helbredsmæssige årsager ikke holde balancen til at købe billet om bord i bussens billetautomat. Hun gjorde gældende, at Region Midt som offentlig myndighed havde pligt til på rimelig vis at sikre de behov, som handicappede og dårligt gående borgere har ved rejse med offentlig transport.

Ankenævnet fastholdt kontrolafgiften og tilføjede, at det ligger uden for ankenævnets kompetence at tage stilling til, hvilke billetprodukter trafikskaberne tilbyder, men henstillede til at der udbydes produkter til alle passagertyper, og at der også er et produktudbud til personer med handicap.

Årsberetning 2020

6. Statistiske oplysninger/efterlevelsesprocent

Der er oprettet 269 klagesager i beretningsåret med i alt 324 klagepunkter, idet en sag kan angå flere forhold.

Ifølge vedtægterne skal det oplyses, om en trafikvirksomhed har valgt ikke at følge ankenævnets afgørelse. Dette har ikke været tilfældet i beretningsåret.

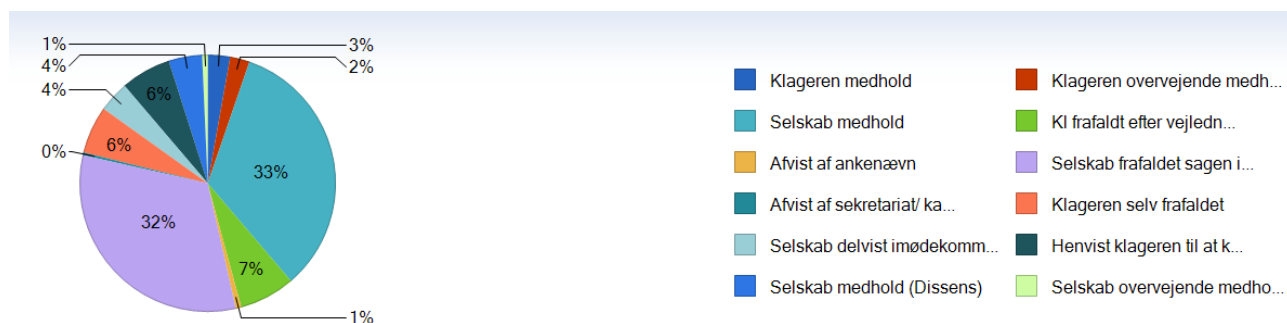
Det samlede antal oprettede og afsluttede sager fra 1. januar 2020 til 31. december 2020

(Tallet i parentes er 2019)

Oprettede sager:	269	(304)
Afsluttede sager i alt (inkl. uafsluttede, overførte sager fra 2019):	284	(294)
- afgjort på nævnsmøde:	126	(115)
• heraf klageren medhold el. overvejende medhold	15	(12)
• trafikvirksomhed medhold el. overvejende medhold	109	(103)
• afvist af ankenævn	2	(0)
- afsluttet uden nævnsbehandling:	158	(179)
• heraf trafikvirksomheden har imødekommet/delvist imødekommet klagerens krav, hvorefter klagen er frafaldet	102	(121)
• klageren har frafaldet klagen inden nævnsbehandling:	37	(35)
• sekretariatet har afvist klagen/henvist klageren til at klage til trafikvirksomheden, før der kan klages til nævnet	19	(23)

Årsberetning 2020

Procentvise fordeling:



Detaljerede tal:

Afvist af ankenævn	2
Afvist af sekretariat/ kan ikke behandles	1
Henvist klageren til at klage til selskab	18
KI frafaldt efter vejledn. fra sekr.	20
Klageren medhold	8
Klageren overvejende medhold	7
Klageren selv frafaldet	17
Selskab delvist imødekommet klageren, der herefter frafalder	11
Selskab frafaldet sagen inden nævnbehandlingen	91
Selskab medhold	95
Selskab medhold (Dissens)	12
Selskab overvejende medhold	2
	284

De 109 sager, hvor nævnet har givet trafikvirksomheden medhold eller overvejende medhold, skal ses i forhold til de 102 sager, hvor trafikvirksomheden har imødekommet klagerens krav helt eller delvist allerede under sagens forberedelse. Samlet set har klagerne derfor fået medhold eller overvejende medhold i 117 af de 284 sager, der blev afsluttet uden at være blevet henvist eller afvist, svarende til cirka 41 %.

Lidt over halvdelen af sagerne blev afsluttet i sekretariatet uden at blive behandlet i ankenævnet.

13 % 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.

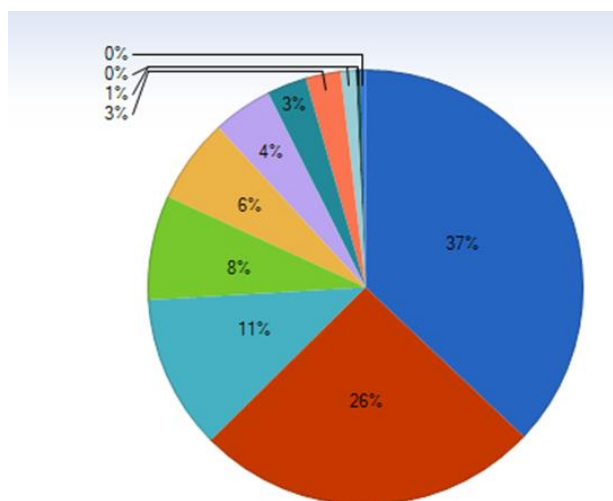
Klagerne har fået tilbagebetalt deres klagegebyr, når sagen lukkes enten på baggrund af et positivt udfald for klageren, eller når klageren selv trækker klagen tilbage, og når klagen ikke kan behandles i ankenævnet, fx fordi der ikke er blevet klaget til trafikvirksomheden først.

Årsberetning 2020

Oprettede sager i antal fordelt på trafikvirksomheder i 2020, i alt 269 sager:

Procentvise fordeling i lagkagediagram:

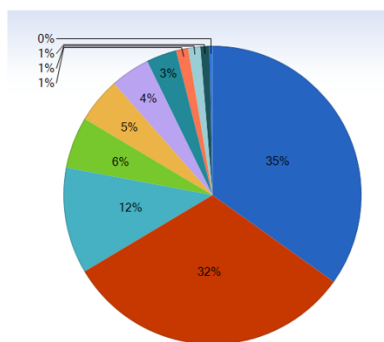
MOVIA	100
Metroservice	69
DSB	31
FynBus	21
Midttrafik	17
DSB S-tog	12
Flixbus	8
Arriva Tog A/S	7
Lokaltog A/S	3
BAT	1
NT	1



Baggrunden for, at der ved sammentælling er i alt 270 sager, er, at der i én sag blev klaget over både Movia og DSB.

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



Som det fremgår, har Movia de sidste to år haft den største andel af indkomne klagesager med et stadigt større spring ned til det næste selskab, Metro Service.

FynBus' andel steg fra kun 1% til hele 8%, hvilket hovedsageligt må tilskrives stigningen i kontrolafgiften fra 750 kr. til 1.200 kr., som tidligere omtalt.

Den øvrige indbyrdes fordeling i øvrigt er stort set uændret, idet det bemærkes, at der ikke har været klaget over Sydtrafik.

Årsberetning 2020

For en detaljeret oversigt over sagernes udfald fordelt på trafikvirksomheder se nedenfor på side 25.

Trafikvirksomhedernes andel af afgjorte sager på nævnsmøderne i:

2020		2019		2018	
Metroservice	42	Metroservice	52	Metroservice	71
MOVIA	37	MOVIA	20	MOVIA	24
DSB	16	DSB	19	DSB	16
Midttrafik	9	Midttrafik	8	Midttrafik	8
FynBus	8	Arriva Tog A/S	7	ARRIVA	7
Arriva Tog A/S	6	DSB S-tog a/s	3	DSB S-tog a/s	4
DSB S-tog	6	NT	2	Flixbus	2
BAT	1	FynBus	2	Lokaltog A/S	2
NT	1	Lokaltog A/S	1	Sydtrafik	2
Flixbus	1	Sydtrafik	1	FynBus	1

Grunden til, at sammentællingen for 2020 siger 127 sager, er, som oplyst ovenfor, at der blev behandlet én sag med to indklagede trafikvirksomheder.

Selv om der blev oprettet 31 flere klager over Movia end over Metro Service, udgjorde Movias sagsantal i afgjorte nævnsager lidt færre end Metro Services. Ser man isoleret på, hvor mange sager, Movia har frafaldet inden nævnsbehandling, er dette tal 42, og for Metro Services vedkommende 15, hvilket forklarer, at en mindre del af Movias sager når til en egentlig nævnsbehandling.

-o0o-

Samtlige afsluttede sager fordelt på trafikvirksomhederne i:

2020		2019	
MOVIA	99	Metroservice	97
Metroservice	79	MOVIA	94
DSB	34	DSB	40
FynBus	17	Midttrafik	17
Midttrafik	16	DSB S-tog	14
DSB S-tog	13	Arriva Tog A/S	13
Flixbus	11	Flixbus	7
Arriva Tog A/S	10	NT	5
Lokaltog A/S	3	Lokaltog A/S	3
NT	2	FynBus	3
BAT	1	Sydtrafik	1

Årsberetning 2020

Afsluttede sager fordelt på udfald og de enkelte trafikvirksomheder 2020:

Tal i () er fra 2019

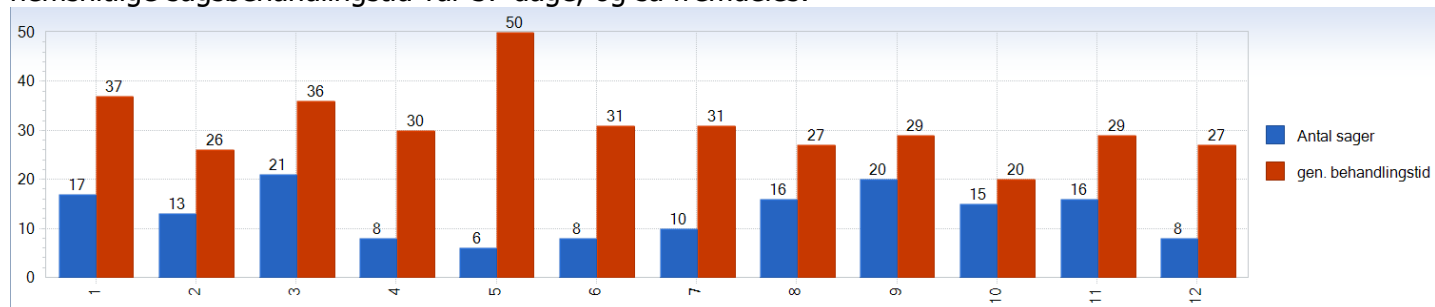
	Selskab medhold eller overvejende medhold	Klager medhold eller overvejende medhold	Selskab imødekom klager helt eller delvist inden ankenævnbehandlingen	Klageren frafaldt klagen	Afvist/ Henvist til at klage til selskab
DSB	21 (21)	1 (1)	15 (25)	6 (4)	3 (3)
Metro Service	39 (44)	3 (8)	15 (21)	20 (19)	2 (5)
Movia	29 (18)	5 (2)	42 (51)	7 (10)	16 (13)
FynBus	4 (2)	4 (0)	9 (1)	0 (0)	0 (0)
Midttrafik	7 (8)	2 (0)	3 (6)	4 (2)	0 (1)
Arriva Tog	6 (7)	0 (0)	4 (6)	0 (0)	0 (0)
BAT	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Sydtrafik	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Lokaltog A/S	0 (1)	0 (0)	3 (2)	0 (0)	0 (0)
NT	1 (1)	0 (1)	1 (2)	0 (0)	0 (1)
Flixbus	1 (0)	0 (0)	10 (7)	0 (0)	0 (0)

-000-

Sagsbehandlingstid for afsluttede sager i sekretariatet 2020:

Denne formulering dækker over sager, som blev afsluttet uden oversendelse til nævnet, fx fordi klageren trak sin klage tilbage, eller fordi det indklagede trafikselskab imødekom klagerens krav under sagens forberedelse, eller fordi der ikke var klaget til trafikvirksomheden først.

Statistikken viser, at der i januar måned 2020 blev afsluttet 17 sager, og at deres samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 37 dage, og så fremdeles:

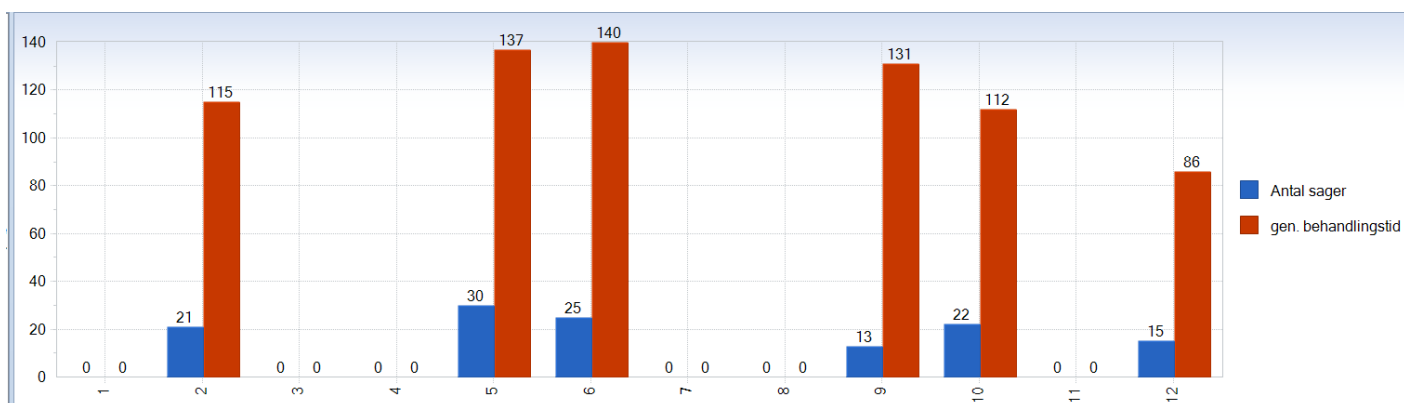


Årsberetning 2020

Periode	Antal sager	gen. behandlingstid
January 2020	17	37
February 2020	13	26
March 2020	21	36
April 2020	8	30
May 2020	6	50
June 2020	8	31
July 2020	10	31
August 2020	16	27
September 2020	20	29
October 2020	15	20
November 2020	16	29
December 2020	8	27

Sagsbehandlingstid for sager afgjort i ankenævnet 2020:

Dette tal indeholder udelukkende sager, som er afgjort af ankenævnet. Der blev afholdt nævns-møder i februar, maj, juni, september, oktober og december måned. Den gennemsnitlige sagsbe-handlingstid varierer fra 86 dage til 140 dage.



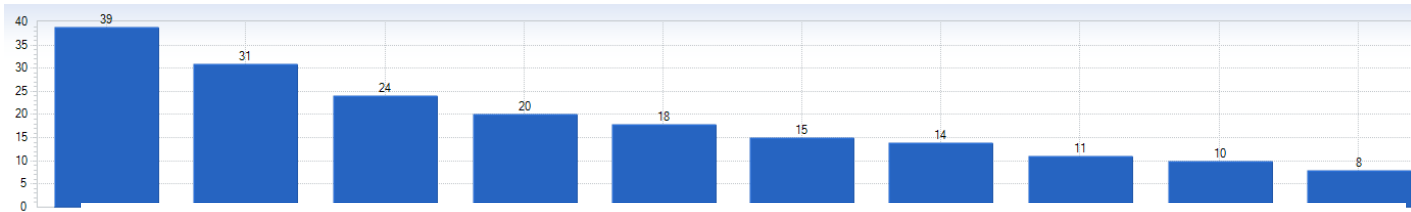
Periode	Antal sager	gen. behandlingstid
January 2020	0	0
February 2020	21	115
March 2020	0	0
April 2020	0	0
May 2020	30	137
June 2020	25	140
July 2020	0	0
August 2020	0	0
September 2020	13	131
October 2020	22	112
November 2020	0	0
December 2020	15	86

Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nævns-sager var 123 dage. I 2019 var den 131 dage.

-000-

Årsberetning 2020

Top 10 klagepunkterne for de oprettede sager i 2020:



1	Manglende registrering af check-ind/glemte	39
2	Kontrolafgift - ingen billet	31
3	Mobilbillet ikke modtaget før påstigning ?	24
4	mobilsystem eller App i uorden ?	20
5	Kontrolafgift- købt forkert billet/anvendt forkert kort	18
6	manglende straks-check ind	15
7	Kontrolafgift for få zoner på klippekort/billet eller periodekort	14
8	Personales adfærd	11
9	Kontrolafgift - periodekort/klippekort eller billet udløbet	10
10	Manglende check-ind af flere rejsende/cykel/barn mv.	8

Det bemærkes, at punkt 6 om "manglende straks check ind" omhandler sager, hvor en buspassager ikke har checket sit rejsekort ind i umiddelbar forbindelse med påstigning, som rejsereglerne foreskriver.

Punkt 8 om "personales adfærd" er et delklagepunkt og indgives stort set altid sammen med en klage over en kontrolafgift.

-oOo-