

ÅRSBERETNING

2023

fra

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Årsberetning 2023

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.....	22

Årsberetning 2023

1. Nævnens formandens forord:

Dette er ankenævnets femtende årsberetning og den første, hvor jeg er tiltrådt som ny formand.

Ankenævnets sekretariat oprettede 386 sager i 2023, hvilket var det højeste antal i flere år, og også højere end årene op til Covid19-restriktionerne. Trafikvirksomhederne har efter genoplukningen oplevet en generel passagernedgang, så der nu er ca. 10 % færre passagerer i den kollektive transport. Denne passagernedgang er imidlertid ikke slået igennem på antal klager i ankenævnet, der steg 26% fra 2022 til 2023. Ankenævnet spåede i årsberetningen for 2022 en stigning i sagsmængden på baggrund af, at flere trafikvirksomheder havde hævet kontrolafgiftens størrelse fra 750 kr. til 1.000 kr. Denne forudsigtelse må siges at have holdt stik.

DSB udbyder flere Orangebilletter end tidligere. Orangebilletter er et stærkt rabatteret produkt med den særlige betingelse, at billetten kun gælder til en specifik togafgang, og kun i DSB, Arriva-tog og Nordjyske Jernbaner. Dette har ført til mange misforståelser hos passagerer med Orangebillet, der er blevet pålagt en kontrolafgift for at rejse med andre transportmidler. Ankenævnet har fastholdt kontrolafgifterne, men har samtidigt anbefalet DSB at gøre informationen om billettens begrænsede anvendelse endnu tydeligere.

I november 2023 oplyste DSB til ankenævnet, at det fremover vil blive kommunikeret allerede i den indledende søgning af billetter i appen, at Orangebilletten kun gælder til en del af rejsen, og derudover skal kunden acceptere en pop-up-besked om billettens begrænsning, inden købet kan godkendes og gennemføres. Ankenævnet glæder sig over forbedringerne, og forhåbningen er nu, at passagererne køber den korrekte billet til deres rejse og dermed undgår at blive pålagt en kontrolafgift. Ankenævnets sekretariat har i skrivende stund konstateret med tilfredshed, at denne sagstype har været drastisk faldende.

Ankenævnet afgjorde i alt 138 sager på sine seks nævnsmøder i 2023. Sagerne kan læses på hjemmesiden www.abtm.dk, hvor de er offentliggjort i anonymiseret form.

Herudover afsluttede sekretariatet 219 sager, der enten blev forhåndsafvist af sekretariatet, imødekommet af trafikvirksomheden eller frafaldet af klageren, inden nævnsbehandling. Den nærmere fordeling af sagernes udfald på de respektive trafikvirksomheder fremgår af den detaljerede statistik fra side 22 og frem.

Ankenævnets hjemmeside blev ændret i slutningen af 2023 for at sikre overholdelse af webtilgængelighedsdirektivet, så fx farvekontraster fremstår tydeligere, og tilgangen via mobiltelefon er forbedret.

God læselyst!

Dommer Lone Bach Nielsen

Nævnens formand for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Årsberetning 2023

2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat

Medlemmer i 2023

Nævnensformand:

Landsdommer Tine Vuust indtil 1. juli 2023
Byretsdommer Lone Bach Nielsen fra 1. juli 2023

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

Anna Langskov Lorentzen (DSB) indtil 28. februar 2023
Dorte Lundqvist Bang (DSB) fra 1. marts 2023
Helle Berg Johansen (Midttrafik)

Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:

Torben Steenberg
Gry Midttun Retur fra barsel 15. september 2023, udtrådt 31. december 2023
Jacob Ruben Hansen 1. januar 2023 indtil 15. september 2023

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 (nu Forbrugerrådet Tænk) 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.

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

De tilsluttede trafikvirksomheder i 2023 var:

DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup

Arriva Tog A/S, Drewsensvej 1A, 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, der ikke er tilsluttet ankenævnet. Det afgørende er, at der er tale om kollektiv transport, dvs. med offentlig adgang, der kører efter en køreplan.

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, inden den er behandlet af ankenævnet.

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 trafikvirksomhed ikke får medhold, skal virksomheden betale sagsomkostninger til ankenævnet på enten 10.000 kr. og 12.500 kr. inkl. moms.

Årsberetning 2023

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.

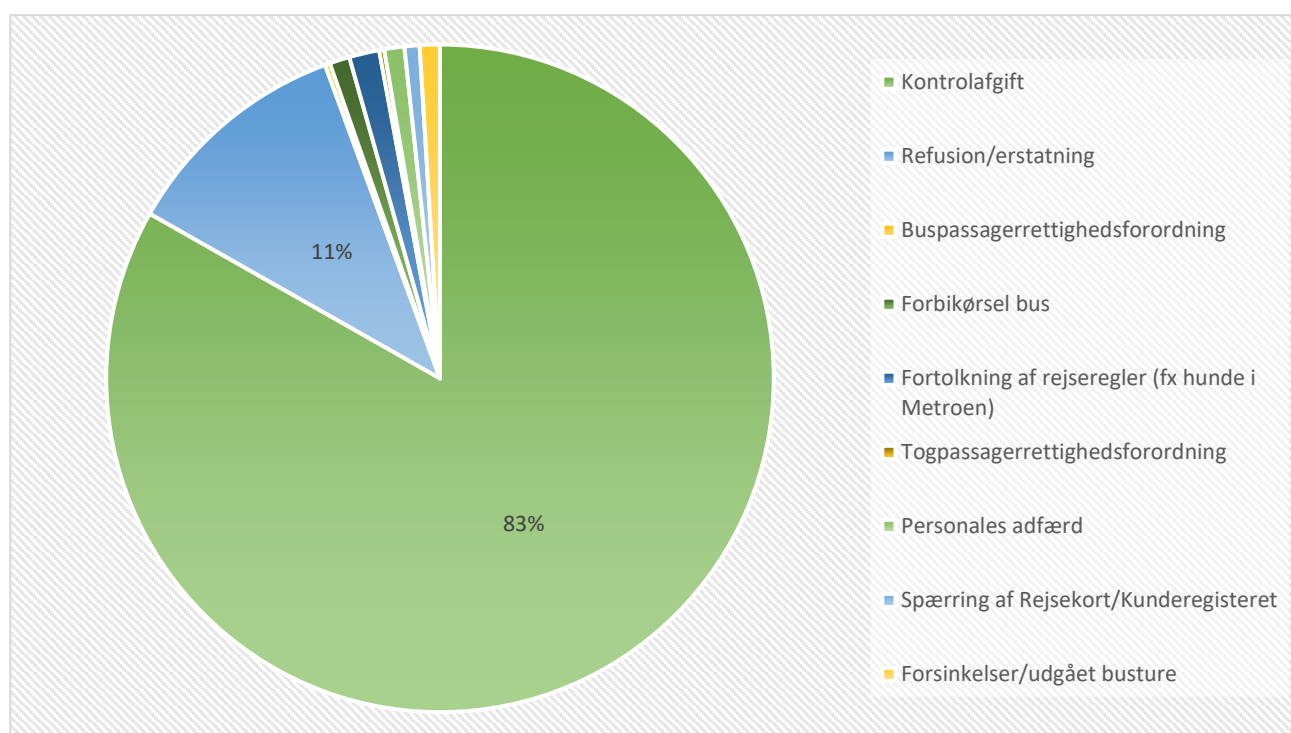
Der figurerer pt. ingen trafikvirksomheder på listen.

5. Udvalgte afgørelser

Generelt

I 2023 udgjorde klager over kontrolafgifter 83 % af de samlede klagepunkter, hvilket er på niveau med de forrige års fordeling. De øvrige klageemner vedrører diverse refusionskrav som fx godtgørelse af taxaregning, erstatningskrav fx ved mistet bagage, refundering af pris for handicapkørsel mv.

Fordelingen mellem sagskategorierne er skitseret visuelt i lagkagen nedenfor. En sag kan angå flere klagepunkter, hvorfor der er 411 klageemner fordelt på 386 sager:



Talmæssige fordeling af klageemnerne:

Kontrolafgift	342
Refusion/erstatning	46
Buspassagerrettighedsforordning	1
Forbikørsel bus	4
Fortolkning af rejseregler (fx hunde i Metroen)	6
Togpassagerrettighedsforordning	1
Personales adfærd	4
Spærring af Rejsekort/Kunderegisteret	3
Forsinkelser/udgået busture	4
I alt	411

SAGER OM INFORMATION TIL PASSAGERERNE:

Den kollektive transport i Danmark hviler på et princip om selvbetjening, hvilket betyder, at passageren har fri adgang til transportmidlet, men samtidigt som udgangspunkt selv bærer ansvaret for at have gyldig rejsehjemmel. Et vigtigt element i ankenævnets sagsbehandling er derfor, hvorledes trafikvirksomhederne informerer til passagererne om køb af rejsehjemmel. Særligt vigtigt er det, hvis informationen er rettet mod kundetyperne Barn eller Ung, fordi denne gruppe har en anden forudsætning for at forstå informationen end voksne.

I det følgende omtales sager, hvori ankenævnet har gjort bemærkninger om trafikvirksomhedens informationsforpligtelse.

Manglende Metrotillæg:

I sag nr. 23-0256 fik klageren medhold i, at kontrolafgiften for manglende Metrotillæg på hendes pendlerkort købt i Skånetrafikens app skulle frafaldes. Ankenævnet begrundede det med, at informationen i købsflow'et var vildledende:

"....Hertil kommer, at når kunden først (måske fejlagtigt) har valgt billetten "30-days" i Skånetrafikens app, i et tilfælde, hvor en af de indtastede destinationer (også) er en Metrostation, bliver der ikke i købsflow'et oplyst om, at billetten ikke er gyldig til rejser med Metroen, hvilket er særdeles vildledende og u hensigtsmæssigt, når det manglende tillæg har den konsekvens, at kunden risikerer en kontrolafgift på 750 kr. Det bemærkes, at det heller ikke i købsflow'et til "30-days" billetten er muligt at tilvælge Metro som "add-on".



Den omstændighed, at kunden for at oprette sig i appen skal godkende handelsbetingelserne, kan under disse omstændigheder ikke føre til en anden vurdering, da reglerne om metrotillægget ikke er særligt fremhævet i de generelle handelsbetingelser.

Efter en samlet bedømmelse af nærværende sags omstændigheder, herunder at den ene af destinationerne også var en Metrostation, finder ankenævnet, at det ikke var oplyst tilstrækkelig tydeligt for klageren, at hendes pendlerkort ikke var gyldigt i Metroen, og Metro Service skal derfor frafalde kontrolafgiften på 750 kr. mod klagerens betaling af prisen for en tilkøbsbillet på 12 kr., som hun rettelig skulle have købt. Ankenævnet bemærker, at der ikke er risiko for konkret omgåelse, da det var berettiget i kontrolsituationen at udstede en kontrolafgift til klageren, som nu er vidende om, at det er nødvendigt at tilkøbe Metrotillæg, og at en generel omgåelsesrisiko kan afværges ved en tydeligere information til kunderne."

Ankenævnet annullerede også kontrolafgiften i [sag nr. 23-0084](#) vedrørende pendlerkort i Skånetrafikens app og kommenterede på den erhvervsdrivendes oplysningsforpligtelse i forbrugerforhold:

Årsberetning 2023

"Ankenævnet bemærker indledningsvis, at der med Metrotillægget er sket en fravigelse af princippet om, at billetter og kort i København som udgangspunkt er gyldige til den købte periode, de valgte zoner og kan benyttes i bus, tog og Metro.

Trafikvirksomheder i et billetsamarbejde har efter ankenævnets opfattelse derfor en særlig forpligtelse til tydeligt at oplyse kunden herom, når billetter og kort er begrænsede til specifikke transportformer.

Ankenævnet har i to tidligere afgørelser (sag 2020-0017 og sag 2021-0144) udtalt henholdsvis, at det ville være god kundeservice, hvis det fremgik af det endelige pendlerkort, når der ikke er tilvalgt metrotillæg, og at uanset, at billetter sædvanligvis ikke oplyser, hvad de ikke er gyldige til, kan man ikke udelade en så vigtig oplysning om manglende Metrotillæg på pendlerkort.

Selv om afgørelserne vedrørte DOT's pendlerkort, er det ankenævnets opfattelse, at den særlige oplysningsforpligtelse i forbrugerforhold også gælder for pendlerkort udbudt af Skånetrafikken til transport i Danmark, når hændelsen finder sted i Danmark. Det er videre ankenævnets opfattelse, at det som udgangspunkt ikke kan lægges passageren til last, at den pågældende ikke er opmærksom på, at pendlerkortet ikke er gyldig til rejser med Metroen i de zoner, som pendlerkortet omfatter, når det ikke fremgår af selve pendlerkortet, at det er uden Metrotillæg.

Uanset at udeladelsen af denne "ikke-oplysning" kan være valgt ud fra specifikke kommunikationsmæssige overvejelser, fremstår det efter ankenævnets opfattelse ikke tilstrækkeligt tydeligt, at klagerens pendlerkort ikke kunne anvendes i Metroen. En billets gyldighed bør fremgå af billetten."

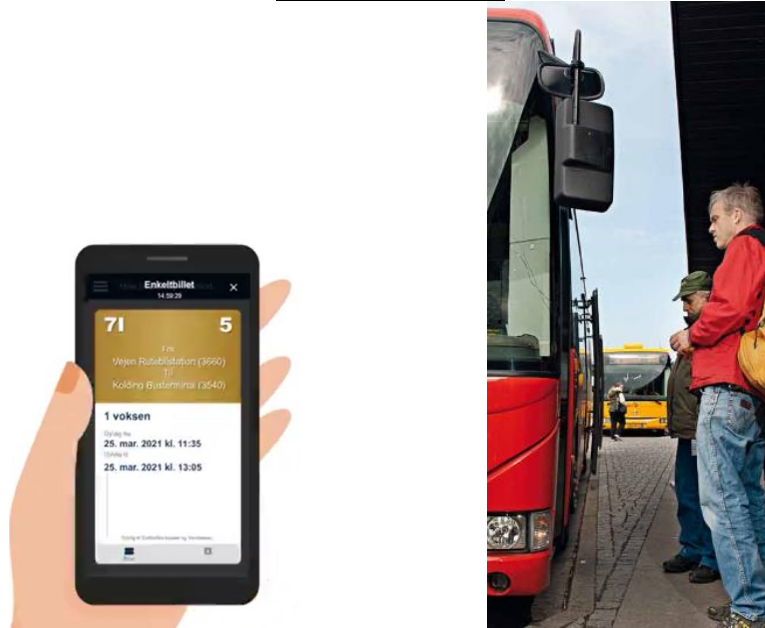
-o0o-

- **Rejst på forkert kort eller billet:**

Ankenævnet har afgjort 11 sager, hvori passageren ikke havde købt den korrekte billettype. Der var i alle sagerne tale om DSB Orangebilletter, som kun er gyldige til DSB, Arriva-tog, NJ (Nordjyske Jernbaner) samt Skånetrafikens tog i Danmark, men ikke til bus, Metro, letbane, lokal- eller privatbane. Samtlige sager blev afgjort med dissens, hvor mindretallet fra Forbrugerrådet Tænk fandt, at informationen om billettens begrænsede anvendelse ikke var meddelt tilstrækkelig tydeligt i købsprocessen. Flertallet, der fastholdt kontrolafgifterne, anbefalede dog, at DSB overvejede at gøre informationen tydeligere. Som omtalt i forordet har DSB ændret i appen, så Orangebillet ikke længere kan købes, uden at kunden har accepteret en pop-up-besked om billettens begrænsede gyldighedsområde.

-o0o-

MANGLENDE MODTAGELSE AF MOBILBILLETEN PÅ TELEFONEN INDEN PÅSTIGNING



Denne sagskategori er den største sammen med kategorien manglende (straks)-check ind på Rejsekort.

Passageren skal sikre sig først at stige om bord på transportmidlet, når mobilbilletten er modtaget på telefonen. Baggrunden for reglen er både at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, men også at sikre, at passageren rent faktisk får leveret en billet og undgår en kontrolafgift. Selv om passageren har godkendt selve billetkøbet, hænder det nemlig, at billetten ikke kan leveres fx grundet manglende mobildækning, en pludseligt opstået teknisk fejl i betalingsmodulet/Nets eller manglende penge på passagerens betalingskortet, som også kan være udløbet.

Passagerer, der swiper en betaling for billetten inden påstigning, men først modtager billetten efter påstigning, har ikke gyldig rejsehjemmel i relation til de Fælles landsdækkende rejseregler. Det har derfor som hovedregel ikke betydning, hvis passageren rent faktisk kan forevise en billet på telefonen ved en efterfølgende kontrol, hvis billetten ikke var modtaget inden påstigningen. Ankenævnet fastholder derfor i udgangspunktet kontrolafgiften i denne situation.

-o0o-

MANGLENDE STRAKS-CHECK IND PÅ REJSEKORT

Det er anført i de Fælles landsdækkende rejseregler, at buspassagerer skal checke ind oppe i bussen straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned. Denne regel skal sikre, at passagerer ikke venter med at checke ind, til der eventuelt stiger kontrollører om bord på bussen.

Årsberetning 2023



På baggrund af nævnets praksis kan det konkluderes, at passageren bør have sit Rejsekort parat allerede inden påstigningen, og at der skal helt konkrete, særlige omstændigheder til, hvis det ikke skal komme passageren til skade, at der ikke blev checket ind ved først givne lejlighed efter påstigning via den korrekte dør, hvor passageren naturligt kom forbi en check-ind kortlæser.

Dette indebærer også, at selv om bussen endnu ikke er kørt fra stoppestedet, når

passagerens Rejsekort kontrolleres, kan der udstedes en kontrolafgift, hvis der alligevel er forløbet for lang tid efter påstigning, uden at passageren har checket ind. Ankenævnet afgjorde 21 sager om manglende straks-check ind, og samtlige sager blev afgjort til fordel for trafikvirksomheden.

I sag nr. 23-0077 fastholdt ankenævnet kontrolafgiften, selv om Rejsekortet rent faktisk var checket ind, da kontrolløren satte et kontrolmærke, fordi bussen forlod stoppestedet kl. 16:30:55, og Rejsekortet blev checket ind 8 sekunder derefter, kl. 16:31:03. Ankenævnet lagde også vægt på, at check ind skete 40 sekunder efter, at kontrollørerne som de sidste var steget om bord, og at passageren satte sig ned, før hun checkede ind.

I sag nr. 23-0002 opholdt passageren sig minimum 30-35 sekunder i bussen uden at foretage sig noget aktivt for at checke ind. Og selv om bussen endnu ikke var kørt fra stoppestedet på tidspunktet for kontrollen af passagerens Rejsekort, udtalte ankenævnet, at det i relation til rejsereglerne om straks-check ind er mere tungtvejende, hvor længe passageren opholdt sig i bussen uden at checke ind, end om bussen havde forladt stoppestedet på kontroltidspunktet.

Således også i sag nr. 23-0010, hvor passagerens Rejsekort havde for lav saldo til check ind, men hvor passageren forblev om bord på bussen i mere end 30 sekunder uden at stige af bussen igen. Her blev kontrolafgiften også fastholdt, selv om kontrollen skete, mens bussen stadig holdt stille.



-o0o-

SAGER OM REFUSIONSKRAV:

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

Passageren kan også gøre andre krav gældende mod trafikvirksomheden, selv om kravet ikke opstod som følge af forsinkelser.

Ankenævnet afgjorde i alt 16 sager om diverse refusionskrav, hvoraf klageren fik medhold i 5 af sagerne:

Resultat	Sagsnummer
Afsluttet - Selskab overvejende medhold	23-0173
Afsluttet - Selskab medhold (Dissens)	23-0192
Afsluttet - Selskab medhold	23-0144
Afsluttet - Selskab medhold	23-0111
Afsluttet - Selskab medhold	23-0111
Afsluttet - Selskab medhold	2022-0298
Afsluttet - Selskab medhold	2022-0281
Afsluttet - Selskab medhold	2022-0269
Afsluttet - Selskab medhold	2022-0268
Afsluttet - Selskab medhold	2022-0264
Afsluttet - Selskab medhold	2022-0199
Afsluttet - Klageren medhold	23-0208
Afsluttet - Klageren medhold	23-0151
Afsluttet - Klageren medhold	2022-0237
Afsluttet - Klageren medhold	2022-0213
Afsluttet - Klageren medhold	2022-0094

Men i sag nr. 2022-0269 ønskede klageren, at Metro Service skulle refundere 68 kr. til ham, som han havde betalt for en togbillet i anledning af, at han var blevet pålagt en kontrolafgift i Metroen, fordi hans telefon var løbet tør for strøm, og han derfor ikke kunne forevise sin mobilbillet. Klageren gjorde gældende over for ankenævnet, at stewarden i Metroen havde rådgivet ham forkert om, at han var nødt til at købe en ny billet til den efterfølgende DSB-togrejse, fordi klageren mente, at kontrolafgiften fra Metroen måtte kunne benyttes som en billet til slutdestinationen.

Ankenævnet gav ikke klageren medhold deri og udtalte, at en kontrolafgift fungerer som billet til den station, hvor passageren afslutter sin rejse i det pågældende transportmiddel, hvor kontrolafgiften er blevet udstedt. En kontrolafgift i en Metro er derfor ikke gyldig billet til rejse med bus, tog, Lokaltog eller letbane. Princippet gælder for alle kontrolafgifter. Ankenævnet bemærkede, at klageren ville have risikeret at blive pålagt endnu en kontrolafgift på 750 kr. i DSB-toget, hvis han ikke købte en ny rejsehjemmel, og den rådgivning, som stewarden gav om at købe en ny billet, var derfor korrekt. Klagerens togbillet kostede 68 kr. og var dermed billigere end en kontrolafgift på 750 kr.

Årsberetning 2023

Sag nr. 23-0208 vedrørte en kunde, der var til Folkemøde på Bornholm, og som skulle fra Allinge med buslinje 7. Forinden havde han købt en billet til 75 kr. i BAT's billetapp, men da bussen ikke kom efter længere ventetid, opgav han rejsen og anmodede BAT om at få refunderet de 75 kr. BAT afviste dette med den begrundelse, at bussen var kørt om end med forsinkelse, samt at det var anført på selve busbilletten, at den ikke kunne refunderes.



Ankenævnet gav kunden medhold i at BAT skulle tilbagebetale de 75 kr. til ham, fordi BAT ikke kunne godtgøre med GPS fra bussen, at bussen rent faktisk var afgået fra Allinge på det omhandlede tidsrum. Ankenævnet fandt det uden betydning, at det stod på billetten, at den ikke kunne refunderes, fordi det ikke beroede på klagerens eget forhold, at rejsen måtte opgives og billetten blev uanvendelig.

I sag nr. 2022-0298 kørte kunden med Movia Handicap Flextrafik hvilket kostede ham 26 kr., som han grundet chaufførens opførsel ønskede refunderet og tildelt en ny gratis tur.

Ankenævnet gav ham ikke medhold og konstaterede, at turen blev udført i henhold til bestillingen i Flextrafikordningen og blev beregnet derefter, og at Movia havde beklaget klagerens oplevelse af chaufførens opførsel.

Ankenævnet konstaterede videre, at de eventuelle konsekvenser af chaufførens opførsel var et internt kontraktuelt og ansættelsesretligt anliggende mellem Movia Flextrafik, vognmanden og dennes ansatte chauffør, som det faldt uden for ankenævnets virke at bedømme.



-o0o-

Årsberetning 2023

- **Taxaregninger:**

I sag nr. 23-0144 indstillede Arriva togdriften fra Vejle st. på grund af stormvejr og iværksatte alternativ transport med togbus for de berørte passagerer, hvilket blev annonceret via højtalerne på Vejle st. Klageren hørte dog ikke informationen, og vidste ikke hvordan han skulle komme videre fra stationen og hjem, og han tog derfor en taxa hjem. Arriva afviste at betale taxaregningen på ca. 1.400 kr., da klageren ville være ankommet med 62 minutters forsinkelse, hvis han var kørt med den togbus, som Arriva havde indsat. Arriva refunderede 50% af hans togbillet i medfør af EU-togpassagerrettighedsforordning, fordi han af egen drift havde afbrudt rejsen.

Ankenævnet gav Arriva medhold i dette standpunkt, da klageren valgte at tage en taxa på trods af, at det blev annonceret på stationen, at der var indsat togbusser.

I sag nr. 23-0268 skulle klageren til et vigtigt møde, men hans tog blev aflyst akut. Imidlertid oplyste DSB via højtalerudkald passagererne om at benytte en anden togforbindelse, hvilket ville have bragt klageren frem med 38 minutters forsinkelse. Klageren valgte dog at checke sit Rejsekort ud og tog en taxa til mødet. Taxaen kostede 888 kr.

Ankenævnet gav ikke klageren medhold i, at DSB skulle godtgøre ham denne udgift. Selv om det aflyste tog i sig selv udgjorde et erstatningsgrundlag for DSB, var betingelsen i erstatningsreglerne om påregnelighed ikke opfyldt, og klageren havde desuden planlagt sin rejse med for lille en margin på 10 minutter til uforudsete hændelser. Da klageren ikke havde løst billet, fordi han havde checket sit Rejsekort ud, var der heller ikke grundlag for at udbetale en Rejsegaranti på 25% af billetens pris til ham.

-o0o-

- **Erstatningskrav:**

Når trafikvirksomhedernes rejseregler og -bestemmelser ikke berettiger en kunde til at få godtgjort et økonomisk tab, tager ankenævnet stilling til, om kunden alligevel skal have erstattet sine udgifter i medfør af dansk rets almindelige erstatningsregler.

I sag nr. 2022-0213 var klageren på ferie i Danmark og havde købt en busbillet til 52 kr. hos Midttrafik for at køre med en Midttrafik Flexbus. Flexbus kører efter en fast køreplan, men kunden skal ringe til Midttrafik og bestille bussen, hvis man ikke har NemId og kan bestille bussen online. Da det var uden for Midttrafiks telefontid sent på aftenen, fik klageren ikke fat i kundeservice for at bestille bussen, og han valgte derfor at tage en taxa til 996 kr. for at komme til sin destination. Midttrafik ville ikke godtgøre hans udgifter til taxaregningen, og ankenævnet fandt, at klageren ikke kunne stille krav om at få taxaen betalt via Midttrafiks Rejsegaranti, da der ikke var tale om nogen forsinkelse.

Derimod fandt ankenævnet, at klageren under de konkrete omstændigheder, hvor han ikke havde NemID, og informationen på afgangstavlen var utilstrækkelig, var berettiget til at få erstattet sine taxaudgifter i medfør af dansk rets almindelige erstatningsretlige regler.

Årsberetning 2023

Ankenævnet udtalte:

”Når man skal foretage en rejse med kollektiv transport, har man en forpligtelse til at sætte sig ind i de betingelser, der måtte knytte sig til den påtænkte rejse. Ved rejse med Flexbus er der tale om en særlig bus, der kræver mere af passageren end det blotte fremmøde ved buslinjens stoppested, idet kunden derudover skal bestille turen i Midttrafiks app alle dage mellem kl. 8-16 med en times varsel, eller skal booke den via Rejseplanen med NemID.



Der er efter Rejsegarantien ikke noget grundlag for at klageren skal have godtgjort sin taxaregning, når han ikke havde bestilt en Flextur, der udløste ret til Rejsegaranti. Det skal herefter afgøres, om Midttrafik på andet grundlag er forpligtet til at godtgøre klagerens udgifter til den foretagne taxatur, der kostede 996 kr.

For at ifalde et erstatningsansvar efter dansk rets almindelige erstatningsregler skal skadevolders handling eller undladelse udgøre et ansvarsgrundlag, og skadelidte skal have lidt et økonomisk tab. Derudover skal der være årsagssammenhæng mellem handlingen/undladelsen og det lidt tab, og endelig skal tabet være påregneligt for skadevolder. Skadelidtes eventuelle egen skyld kan medføre nedsættelse eller bortfald af erstatningen.

Det fremgår af afgangstavlen, at en billet til Flexbus 270 kan bestilles op til 1 time før afgang på et nærmere angivet telefonnummer, og der vises samtidig afgang kl. 17:45, 19:45, 21:45 og 22:45, hvilke afgang alle ligger efter den telefoniske åbningstid til kl. 16. Ankenævnet finder, at disse oplysninger om flexbus er utilstrækkelige, idet den telefoniske åbningstid kunne og burde være tilføjet. Det gør i den forbindelse ikke nogen forskel, at der også henvises til Midttrafiks hjemmeside ”for mere information”.

Klageren har oplyst, at muligheden for at bestille en Flextur online via Rejseplanen, i stedet for telefonisk hos Midttrafik, kræver, at kunden har NemID. Men da ikke-herboende udlændinge ikke kan få NemID, kunne klageren ikke benytte denne mulighed.

Herefter finder ankenævnet, at informationen på afgangstavlen i det konkrete tilfælde udgør et ansvarsgrundlag for Midttrafik, og at der var årsagssammenhæng mellem klagerens behov for at tage en taxa og den manglende information om åbningstider på afgangstavlen.

Afstanden mellem Holstebro og Thorsminde er på ca. 46 km, hvilket ligger inden for de 75 km, som Rejsegarantien dækker, og når det reelt ikke var muligt for klageren at bestille en Flexbus, finder ankenævnet, at det var berettiget, at klageren i situationen regnede med, at Midttrafik efterfølgende ville være forpligtet til at godtgøre ham udgiften til taxaen i medfør af Rejsegarantien. Ankenævnet finder derfor, at det måtte være påregneligt for Midttrafik, at klageren var nødsaget til at tage en taxa for at rejse til og fra den destination, som han havde købt billet til i Midttrafiks app. Som følge af det anførte skal Midttrafik godtgøre klagerens udgift til taxaregningen, mens klageren skal betale for Flexbusturen på 52 kr. via den allerede købte billet.”

Årsberetning 2023



I sag nr. 23-0111 skulle klageren rejse med Neptunbus fra Malmø Lufthavn til København, hvorfra hun havde købt en DSB Orangebillet for at komme videre til Odense. Neptunbus kører efter tidsplaner, der passer med flyenes ankomst til Malmø Lufthavn, og det står anført i handelsbetingelserne, at bussens afgangstider er omtrentlige, da man venter på eventuelt forsinkede fly.

Klageren var ombord på bussen i Malmø Lufthavn, men bussen ventede på et forsinket fly, og afgik derfor 39 minutter senere end oplyst på tidsplanen. Kunden accepterer handelsbetingelserne i forbindelse med købet af busbilletten. Klageren nåede ikke sit tog i København og måtte købe en ny og dyrere togbillet til Odense, da Orangebillet kun var gyldig til den eksakte togafgang. Ankenævnet fandt ikke grundlag for at omgøre Neptunbus' afslag på at erstatte klagerens udgifter til den nye togbillet, da kunden gøres opmærksom på, at tiderne er omtrentlige, og da klageren havde planlagt den videre togrejse efter ankomst til København med for lille en tidsmargin til uforudsete hændelser. Ankenævnet anbefalede dog Neptunbus om at tydeliggøre, at tiderne fra Malmø er omtrentlige, så kunderne kan planlægge deres videre rejse på et fuldt oplyst grundlag.

I sag nr. 2022-0268 skulle kunden skifte mellem to buslinjer, hvilket han havde beregnet 4 minutter til. Da Midttrafiks bus var forsinket, nåede han dog ikke sin videreførelse med Sydtrafik, og kørte resten af vejen i bil. Derefter anmodede han Midttrafik om at godtgøre sin udgift på 125 kr. til kørslen i bil, hvilket Midttrafik afviste.

Ankenævnet gav ikke klageren medhold og udtalte, at trafikskaberne ikke påtager sig erstatningsansvar for passagerers omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke opnået tilslutningsforbindelse ud over selskabernes egne rejsegarantier, der ikke gælder ved forsinkelse i forbindelse med skift til eller fra busser fra øvrige trafikskaber. Ankenævnet fandt, at Midttrafik var ansvarlig for forsinkelsen med deres egen bus, men at klageren, der med en forsinkelse på blot 4 minutter var i risiko for ikke at nå den videre forbindelse, havde en særlig anledning til at planlægge rejsen med en større margin end 4 minutter til at skifte mellem de to buslinjer.

-o0o-

FORTOLKNING AF REJSEREGLER:



Trafikvirksomhederne i Danmark har vedtaget fælles landsdækkende rejseregler, der regulerer passagerers krav og forpligtelser i den kollektive trafik. Disse regler er ikke altid tilstrækkeligt

Årsberetning 2023

tydelige eller dækker måske ikke helt den konkrete situation, som passageren befinder sig i. Der kan derfor forekomme tilfælde, hvor det beror på en nærmere fortolkning af rejsereglerne for at afklare retstillingen mellem passager og trafikvirksomhed.



I sag nr. 23-0155 var klageren blevet pålagt en børnekontrolafgift, da hun på en rejse med Metroen ikke kunne forevise en børnebillet for den lille hund, som hun sad med i armene. Ifølge klageren havde hun til at starte med haft hunden i en taske, men havde taget den op i armene, da den blev urolig. Hun syntes ikke det fremgik tydeligt, at der krævedes børnebillet for små hunde som hendes.

Ankenævnet fastholdt kontrolafgiften og udtalte, at det fremgår tilstrækkelig tydeligt i rejsereglerne, at hunde som udgangspunkt rejser til børnepris, samt at det er en forudsætning for at medbringe en lille hund gratis, at den forbliver i tasken eller buret under hele rejsen. Ankenævnet anbefalede dog, at reglerne om medtagelse af hunde i de Fælles landsdækkende rejseregler formuleres endnu tydeligere, så der ikke opstår usikkerhed hos passagerer om, hvorledes rejsereglerne skal eller kan fortolkes, når der medbringes hunde i Metroen. Ankenævnets udtalelse beroede også på en tidligere sag om rejse med hund, der er omtalt i årsberetningen for 2022.



I sag nr. 23-0017 havde klageren overført penge til Rejsekort Ungdomskort, men ventede ikke de krævede 5 timer, inden han forsøgte at checke ind og rejste med Letbanen i Odense, hvor han blev pålagt en kontrolafgift. Ankenævnet nedsatte kontrolafgiften til 125 kr. efter en analog anvendelse af reglen om nedsættelse af kontrolafgift på baggrund af efterfølgende indsendelse af gyldigt periodekort på kontroltidspunktet. Fynbus blev i første omgang pålagt at betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, men dette ophævede ankenævnet i den efterfølgende genoptagelsessag.



Ankenævnet udtalte følgende i den første afgørelse:

"Klageren havde 30 minutter inden rejsen betalt for en ny periode, hvilken betaling endnu ikke var overført til Rejsekortsystemet, og han steg på Letbanen, selv om han ikke kan have hørt lyden for

Årsberetning 2023

korrekt check ind, eller kan have set teksten "OK, god rejse". Det fremgår af loggen ovenfor, at klagerens Ungdomskort den 30. december 2022 stod anført som "under produktion", hvilket betyder, at perioden endnu ikke er aktiv. Kontrolafgiften til klageren den 30. december 2022 blev dermed i selve kontrolsituationen pålagt med rette, idet perioden endnu ikke var aktiveret ved et check ind.

Imidlertid aktiverede klageren pendlerperioden ved check ind den 31. december 2022, og periodens længde forblev uændret til den 27. januar 2023. Fynbus har oplyst, at ifølge handelsbetingelserne for Ungdomskort er der ingen fortrydelsesret, når man har overført beløbet, og Fynbus bliver kompenseret af staten for den fulde periode, uanset hvornår i perioden kunden aktiverer kortet.

Ankenævnet lægger derfor til grund, at klageren betalte beløbet på 395 kr. for en gyldighedsperiode fra den 29. december 2022 – 27. januar 2023, selv om perioden først blev aktiveret fra hans check ind den 31. december 2022.

På den baggrund finder ankenævnet, at Fynbus skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. efter en analog anvendelse af reglen om efterfølgende forevisning af et gyldigt pendlerkort. Ankenævnet bemærker, at der ikke er risiko for omgåelse, fordi det var berettiget i kontrolsituationen at udstede en kontrolafgift. Ankenævnet understreger, at kunder med et almindeligt pendlerkortprodukt på Rejsekort, der aktiveres i fortløbende i 30 dage, ikke vil være omfattet af den ovenstående betragtning."

Ankenævnet udtalte blandt andet i genoptagelsessagen:

"Ankenævnet bemærker hertil, at den konkrete sags udfald ikke medfører, at Fynbus er forpligtet til at nedsætte en kontrolafgift i alle andre situationer, hvor passageren venter med at aktivere en periode/overføre betaling til Rejsekort Ungdomskort til efter en kontrolafgift. Ankenævnet lægger ved denne vurdering vægt på, at den konkrete afgørelse baserer sig på det helt snævre tidsmæssige forløb, hvor klageren den 30. december 2022 dokumenteret forsøgte at checke ind inden for 30 minutter efter, at han havde indtastet sin betaling for perioden i selvbetjeningen, og derpå blev pålagt en kontrolafgift få minutter efter påstigning, hvorefter han aktiverede perioden med check ind den følgende dag, den 31. december 2022. Herved betalte han for hele perioden fra den 29. december 2022 – 27. januar 2023 med tilbagevirkende kraft.

Fynbus er blevet godtgjort af staten for den fulde periode, og ankenævnet lægger til grund, at Fynbus dermed de facto har fået korrekt betaling for klagerens rejse den 30. december 2022.

I klagerens sag ses en fortløbende, kontinuerlig aktivering af perioderne på hans Ungdomskort, og der ses ikke noget forsøg på omgåelse af hans pligt til at betale for sine rejser. Den trufne afgørelse afskærer ikke Fynbus fra at fastholde kontrolafgifter i tilfælde, hvor der ikke er denne snævre tidsmæssige sammenhæng, eller hvor kundens adfærd viser, at der ofte først aktiveres en periode efter en kontrolafgift."

Fynbus begærede herefter genoptagelse på ny og anmodede ankenævnet om at præcisere, hvad der ligger i begrebet "snæver tidsmæssig sammenhæng" og i begrebet "ofte".

Ankenævnet fastholdt afgørelsen og tilføjede:

Årsberetning 2023

"...at der efter ankenævnets opfattelse ikke er tale om, at kunderne på baggrund af ankenævnets afgørelse af 11. oktober 2023 generelt kan vente med at aktivere Ungdomskortet, til de bliver pålagt en kontrolafgift. I den konkrete sag var forløbet kontinuerligt og successivt:

Den 29. december: Periodens startdato på klagerens Ungdomskort Rejsekort.

Den 30. december kl. 14:16: Klageren indtastede sit betalingskort til brug for betaling af perioden.

Den 30. december kl. 14:40: Registrering af klagerens forsøg på check ind, der ikke lykkedes.

Den 30. december straks efter: Klagerens påstigning på Letbanen.

Den 30. december kl. 14:43: Kontrolmærke sat på klagerens Rejsekort.

Den 30. december kl. 14:45: Kontrolafgift udstedt til klageren.

Den 31. december kl. 11:30: Klagerens aktivering af perioden gld. fra den 29.12.23-27.01.24.

Et lignende hændelsesforløb kan ikke anses for at være noget, som en passager kan "spekulere i" at ville foreligge, som Fynbus gør gældende. Ankenævnet understreger, at det vil være berettiget at udstede en kontrolafgift til passageren i selve kontrolsituationen, således som ankenævnet også har statueret i den omhandlede sag.

Fynbus har bedt ankenævnet om at redegøre for, hvad begrebet en 'snæver tidsmæssig sammenhæng' indebærer, og hvornår det foreligger. Hertil kan ankenævnet oplyse, at det ikke er muligt at give en eksakt tidsafgrænsning af begrebet, og at det kommer an på en konkret vurdering. Begrebet anvendes også inden for andre retsområder.

For så vidt angår Fynbus' anmodning om, at ankenævnet redegør for, hvad, der ligger bag betegnelsen "ofte" i den påklagede afgørelse, bemærker ankenævnet, at ankenævnet ikke kan fastsætte nogen eksakt antalsangivelse, men finder, at det bør indgå som ét af flere parametre, når der skal dannes et overblik over den pågældende kundes adfærd, altså om der tegner sig et mønster, en form for systematik, hyppighed osv.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at det er et forvaltningsretligt princip, at afgørelsesmyndigheden ikke må sætte skøn under regel. Dette betyder, at afgørelsesmyndigheden som udgangspunkt har pligt til at skønne konkret og individuelt, i tilfælde hvor den er tillagt en skønsmæssig beføjelse. Alle relevante omstændigheder skal inddrages i afvejningen, og forvaltningen kan som udgangspunkt ikke opstille en fast regel og følge den i alle tilfælde.

En vejledende hovedregel må imidlertid gerne opstilles, men det er et krav, at denne hovedregel ikke må administreres således, at skønnet reelt afskæres. Forvaltningen skal derfor have for øje, at der kan være omstændigheder, der skal lede til et andet resultat end den opstillede hovedregels resultat.

Der kan argumenteres for, at der med de eksplicite bestemmelser om forbud mod at rejse på et Rejsekort, der ikke er aktiveret, ikke er tillagt afgørelsesmyndigheden en skønsmæssig beføjelse, men heroverfor står hensynet til, at afgørelsesmyndigheden udviser en vis saglighed og rimelighed, når det skal besluttes, om en kontrolafgift skal fastholdes, når der rent faktisk er betalt for rejsen.

Kontrolafgifter skal sikre billetindtægter og håndhæve passagernes betalingsforpligtelse. Ankenævnet statuerede i afgørelsen, at Fynbus var berettiget til i selve kontrolsituationen at udstede en kontrolafgift på 1.000 kr. til klageren. Klageren er nu gjort opmærksom på, at han ikke en anden gang kan rejse med kollektiv transport uden at have aktiveret Ungdomskortet med et check ind,

Årsberetning 2023

hvis han ikke vil risikere at få en kontrolafgift, ligesom han ikke kan forvente en efterfølgende nedsættelse af kontrolafgiften til 125 kr.”

Sag nr. 23-0151 vedrørte fortolkning af regler om Ungdomskort Praktikkort og klagerens forpligtelse til at betale for Ungdomskortperioder, der lå uden for hans gratis Ungdomskort Praktikkorts gyldighedsperiode.



Ankenævnet gav klageren medhold i dette standpunkt, men Fynbus har anmodet om genoptagelse af sagen, hvilket vil ske i 2024, hvorfor sagen ikke omtales yderligere her.

I sag nr. 23-0250 rejste klageren på et pendlerkort i en zone uden for kortets gyldighedsområde, hvor han blev pålagt en kontrolafgift. Klageren mente, at kontrolafgiften skulle nedsættes til 125 kr., som det står i rejsereglerne ved efterfølgende forevisning af et gyldigt periodekort. Klageren anførte, at hans kort var gyldigt datomæssigt, og dermed var gyldigt som sådan.



Ankenævnet fastholdt kontrolafgiften på 750 kr., da reglen om nedsættelse til 125 kr. er beregnet til pendlere, der fx har glemt deres ellers gyldige kort på rejsen, eller hvis telefonen er løbet tør for strøm, så kortet ikke kan forevises til kontrolløren. Teksten kan ikke fortolkes således, at passagerer med et pendlerkort, der rejser uden for kortets gyldighedsområde, men inden for kortets gyldighedsperiode, kan få reduceret en kontrolafgift. En sådan fortolkning ville medføre, at passagerer kunne nøjes med at købe et pendlerkort til kun fx zone 01 og 02 og rejse i alle øvrige zoner uden at betale herfor, og få nedsat en kontrolafgift, hvis blot selve gyldighedsperioden var gyldig. Da dette ikke har været meningen med reglen, var det åbenbart, at gyldigheden skal være opfyldt, for så vidt angår både zoner og periode.

-o0o-

Årsberetning 2023

6. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent

Der er oprettet 386 klagesager i beretningsåret.

Ifølge ankenævnets vedtægter skal det oplyses, når 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 2023 til 31. december 2023

(Tallet i parentes vedrører 2022)

Antal oprettede sager:	386	(304)
<u>Antal afsluttede sager i alt (inkl. 83 sager overført fra 2022):</u>	<u>357</u>	<u>(257)</u>
- afgjort på nævnsmøde:	138	(85)
• heraf klageren medhold el. overvejende medhold	12	(4)
• trafikvirksomhed medhold el. overvejende medhold	126	(81)
• afvist af ankenævn	0	(0)
- afsluttet i sekretariatet uden nævnsbehandling:	219	(172)
• heraf har trafikvirksomheden imødekommet klagerens krav helt eller delvist, hvorefter klagen er blevet frafaldet	141	(127)
• klageren har frafaldet klagen inden nævnsbehandling:	54	(29)
• sekretariatet har afvist klagen/henvist klageren til at klage til trafikvirksomheden, før der kan klages til nævnet	24	(16)

Resultat i afsluttede sager	Antal
Afsluttet - Henvist klageren til at klage til selskab	17
Afsluttet - Klageren frafaldt efter vejledning fra sekretariatet	13
Afsluttet - Klageren medhold	12
Afsluttet - Klageren selv frafaldt	41
Afsluttet - Oversendt til Gældsstyrelsen	1
Afsluttet - Sekretariatet afviser	6
Afsluttet - Selskab delvist imødekommet klageren der herefter frafalder	17
Afsluttet - Selskab frafaldt sagen inden nævnsbehandling	124
Afsluttet - Selskab medhold	107
Afsluttet - Selskab medhold (Dissens)	15
Afsluttet - Selskab overvejende medhold	4
Antal i alt	357

Årsberetning 2023

Antal oprettede sager fordelt på trafikvirksomheder i alfabetisk rækkefølge:

Arriva Tog A/S	11
Bornholms Amtselskab BAT	1
DSB	29
<u>Flixbus</u>	9
Fynbus	24
<u>Kombardo Expressen Bornholm</u>	1
Lokaltog A/S	3
Metro Service	109
Midttrafik	14
Movia	175
Neptunbus ApS	1
Nordjyllands Trafikselskab NT	7
Nyborg Rejser under <u>konkurs</u>	1
<u>Sydtrafik</u>	1
I alt	386

Efter antal:

Bornholms Amtselskab BAT	1
<u>Kombardo Expressen Bornholm</u>	1
Neptunbus ApS	1
Nyborg Rejser under <u>konkurs</u>	1
<u>Sydtrafik</u>	1
Lokaltog A/S	3
Nordjyllands Trafikselskab NT	7
<u>Flixbus</u>	9
Arriva Tog A/S	11
Midttrafik	14
Fynbus	24
DSB	29
Metro Service	109
Movia	175
i alt	386

Årsberetning 2023

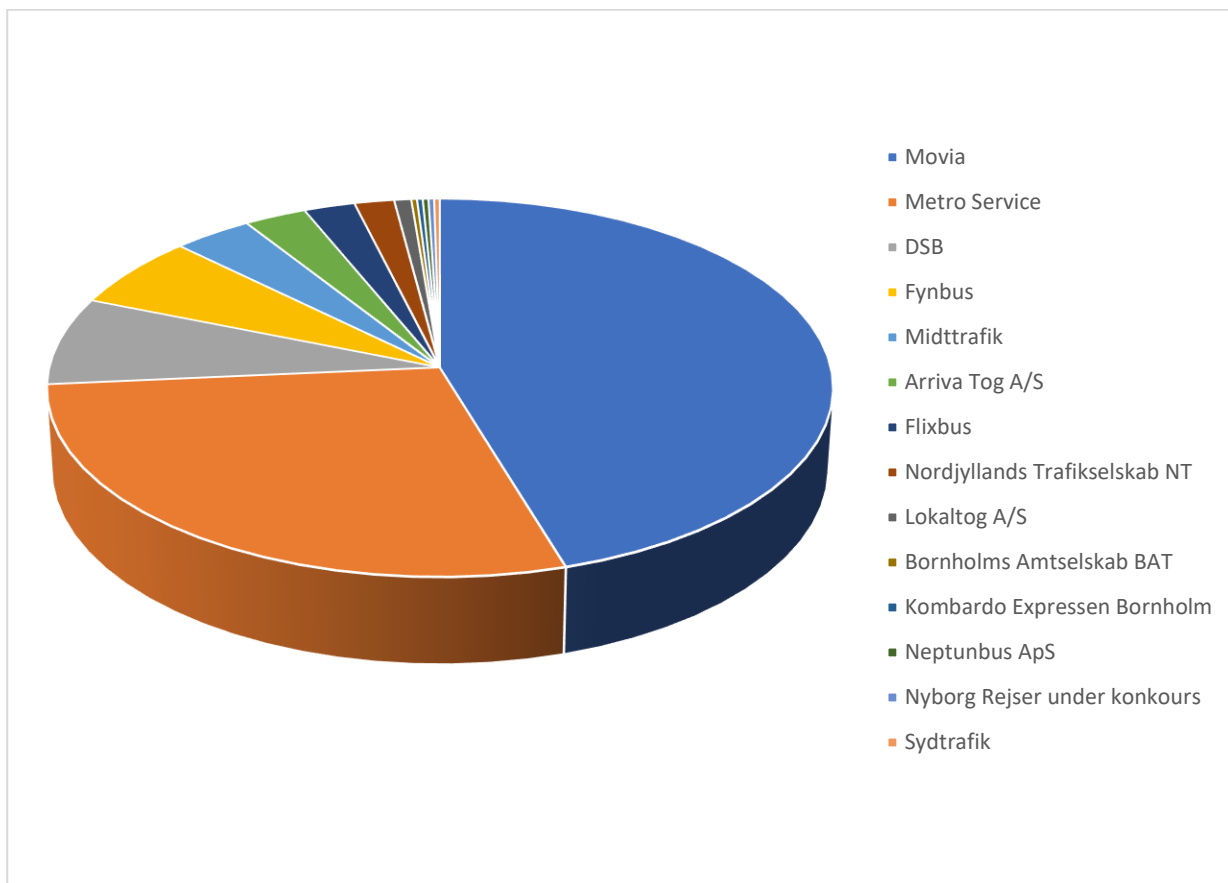
Samtlige afsluttede sager fordelt på trafikvirksomheder:

Trafikvirksomhed	Oversendt til Gældsstyr./ afvist af nævn el. af sekr.	Henvist klageren til at klage til trafikvirksomheden	Klageren frafaldet klagen	Klageren helt eller delvist medhold i nævn	Trafikvirksomhed Imødekom klageren helt eller delvist inden nævn	Trafikvirksomheden helt eller overvejende medhold i nævn
Arriva Tog					8	5
Bornholm Amts Trafikselskab				1		
DSB	2	11	3		4	8
Flixbus					8	
Fynbus			6	2	11	4
Kombardo Ekspresen					1	
Lokaltog					3	
Metro Service	2		20	4	31	49
Midttrafik		1	1	3	4	7
Movia	1	5	22	2	68	52
Neptunbus						1
Nordjyllands Trafikselskab	1		2		2	1
Nyborgrejser under konkurs	1					
Sydtrafik	0	0	0	0	0	0
I alt	7	17	54	13	140	127
Samlet antal						357

De 127 sager, hvori ankenævnet har givet trafikvirksomheden medhold eller overvejende medhold, skal ses i forhold til de i alt 140 sager, hvori trafikvirksomheden har imødekommet klagerens krav helt eller delvist allerede under sagens forberedelse i sekretariatet. Samlet set har klagerne derfor fået medhold eller overvejende medhold i i alt 140 + 12 (medhold i nævn) = 152 af de samtlige afsluttede 357 sager, hvilket svarer til ca. 43 %.

Sekretariatet afsluttede 61% af sagerne, uden at disse blev behandlet i ankenævnet, heraf 12%, fordi klageren trak sin klage tilbage.

Grafisk fordeling mellem trafikvirksomhederne:



De 411 klagepunkters fordeling på de 386 oprettede sager:

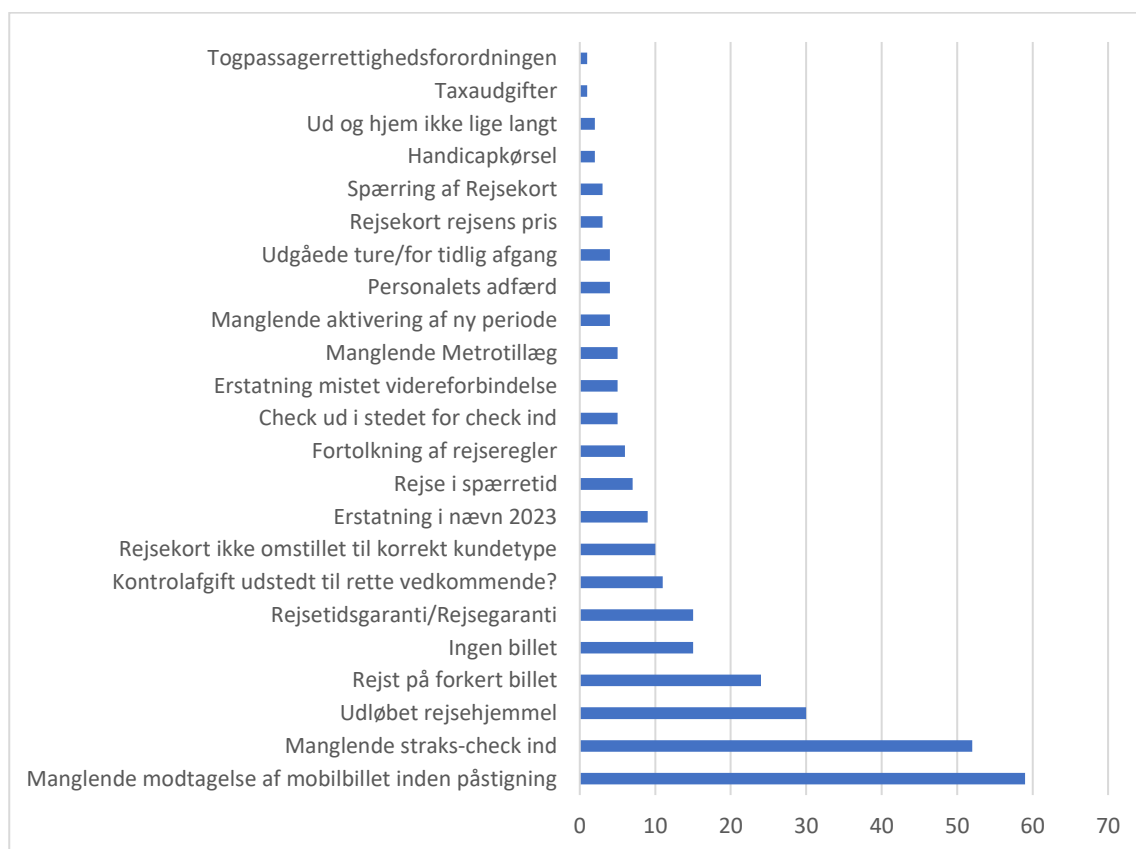
Efter antal:

Manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning	59
Manglende straks-check ind	52
Udløbet rejsehjemmel	30
Rejst på forkert billet	24
Ingen billet	15
Rejsetidsgaranti/Rejsegaranti	15
Kontrolafgift udstedt til rette vedkommende?	11
Rejsekort ikke omstillet til korrekt kundetype	10
Erstatning i nævn 2023	9
Rejse i spærretid	7
Fortolkning af rejseregler	6
Check ud i stedet for check ind	5
Erstatning mistet videreforbindelse	5
Manglende Metro tillæg	5
Manglende aktivering af ny periode	4
Personalets adfærd	4

Årsberetning 2023

Udgåede ture/for tidlig afgang	4
Rejsekort rejsens pris	3
Spærring af Rejsekort	3
Handicapørsel	2
Ud og hjem ikke lige langt	2
Taxaudgifter	1
Togpassagerrettighedsforordningen	1

Grafisk overblik:

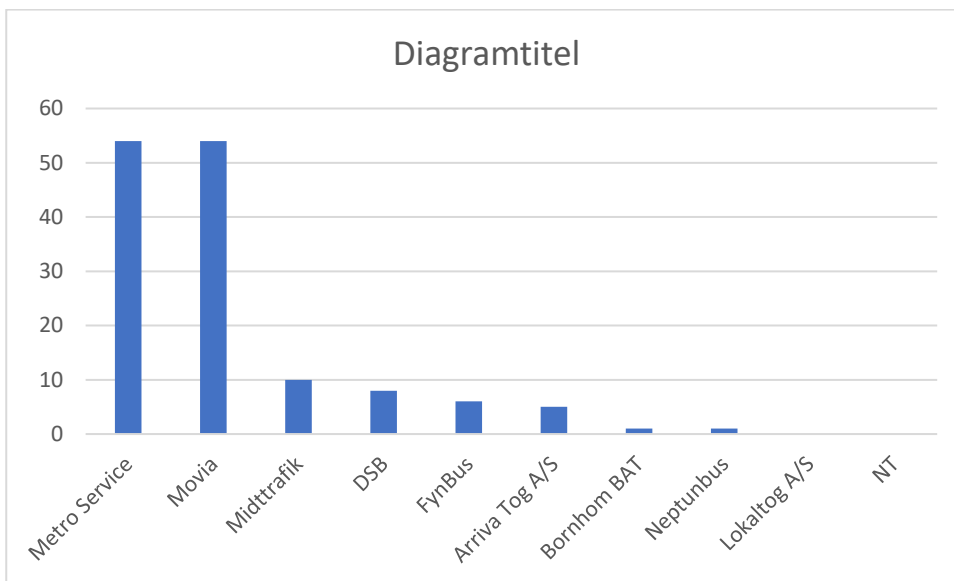


Årsberetning 2023

Trafikvirksomhedernes andel af de 138 sager på nævnsmøderne:

Trafikvirksomhed	Antal
Metro Service	53
Movia	54
Midttrafik	10
DSB	8
FynBus	6
Arriva Tog A/S	5
Bornhom BAT	1
Neptunbus	1
Lokaltog A/S	0
NT	0
I alt	138

Grafisk overblik:



-000-

Årsberetning 2023

Sagsbehandlingstid for både oprettede og afsluttede sager i 2023:

Sagsbehandlingstid for oprettede og afsluttede sager i 2023	Antal sager	Procentvis
0-2 uger	52	19%
2-4 uger	29	11%
4-8 uger	34	12%
> 8 uger	162	58%
Ialt	277	100%

Der blev overført 83 sager fra 2022 til behandling i 2023.

Gns. sagsbehandlingstid i dage:

Sager oprettet og afsluttet i 2023 uden nævnsbehandling:	64
Sager oprettet og afsluttet i 2023 med nævnsbehandling:	159
Samlet gns. sagsbehandlingstid:	95
Sager oprettet i 2022 og afsluttet i 2023 uden nævnsbehandling:	67
Sager oprettet i 2022 og afsluttet i 2023 med nævnsbehandling:	104
Samlet gns. sagsbehandlingstid:	91

-o0o-

Gns. sagsbehandlingstid for afsluttede sager i sekretariatet 2022: 36 dage.

Gns. sagsbehandlingstid for sager afgjort i ankenævnet 2022: 120 dage.

Tallene påviser, at den øgede sagsmængde fra 2022 til 2023 afspejler sig i forlængede sagsbehandlingstider i 2023.

-o0o-