

ÅRSBERETNING

2024

fra

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Årsberetning 2024

Indholdsfortegnelse:

1. Nævnnsformandens 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 / efterlevelsprocent.....	31

Årsberetning 2024

1. Nævnnsformandens forord:

Dette er ankenævnets sekstende årsberetning.

Ankenævnets sekretariat oprettede 486 klagesager i 2024, hvilket overgik 2023 med 100 klager, svarende til en stigning på 27%. Da 2023 også havde en stigningsprocent i sagsmængden på 26% i forhold til 2022, har sekretariatet fra 2025 fået opnormeret den ene stilling fra 20 til 30 timer ugentligt.

Ankenævnet afgjorde 191 sager på sine seks nævnsmøder i 2024, hvilket er en stigning på 45% i forhold til de 138 sager i 2023. Sagerne kan læses på hjemmesiden www.abtm.dk, hvor de er offentliggjort i anonymiseret form. En mere detaljeret gennemgang af udvalgte sagstyper kan læses på de efterfølgende sider.

Udover de 191 afgjorte nævnssager afsluttede sekretariatet 256 sager som følge af klagerens eller trafikvirksomhedens beslutning om at frafalde kravet. Den nærmere fordeling af sagernes udfald fordelt på de respektive trafikvirksomheder fremgår af statistikafsnittet fra side 22 og frem.

Såvel DSB som Rejsekort & Rejseplan A/S har lanceret en app, hvor kunden swiper på sin telefon for at checke ind.

Udfordringen er, at kunden på disse apps skal have swipet sit check ind inden påstigning på transportmidlet, fordi trafikvirksomhederne sidestiller check ind på appen med køb af mobilbilletter. Dette er for bussers vedkommende nyt, idet kunder med det fysiske Rejsekort først skal checke ind på udstyret oppe i bussen. Ankenævnet har endnu ikke haft lejlighed til at behandle sager vedrørende dette, og det er på nuværende tidspunkt ikke muligt at forudsige, om disse nye apps vil medføre flere eller færre klager til ankenævnet.

Hovedstadens Letbane har i 2024 meddelt ankenævnet, at de vil tilslutte sig som medfinansierende trafikvirksomhed pr. 3. kvartal 2025, hvor de forventer at kunne transportere de første passagerer.

Ankenævnet byder det nye medlem velkommen, og særligt da det ikke er et krav at tilslutte sig ankenævnet, anser vi det som et kvalitetsstempel af ankenævnets arbejde.

God læselyst!

Dommer Lone Bach Nielsen

Formand for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat

Medlemmer i 2024

Nævnformand:

Dommer Lone Bach Nielsen

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

Dorte Lundqvist Bang	(DSB)
Helle Berg Johansen	(Midttrafik)

Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:

Torben Steenberg
Gry Midttun (indtil 29.februar 2024)
Vibeke Myrtue Jensen (fra 1. marts 2024)
Rolf Høyman Olsen (suppleant)

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 2024 var:

DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup

GoCollective, 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 Amts Trafikselskab, Munch Petersens vej 2, 3700 Rønne,

Mobilitetsselskabet 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, så parten kan tage stilling til, om klagesagen ønskes fortsat eller skal frafaldes.

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

Sagens afgørelse

I afgørelsen deltager som hovedregel alle fem nævnsmedlemmer. Hvis der foreligger afbud eller inhabilitet hos et medlem, tillægges det andet medlem fra den pågældende side to stemmer. Ankenævnet er beslutningsdygtigt med tre medlemmer, og nævnsformanden skal altid deltage.

Ankenævnets afgørelser er skriftlige og bliver sendt til parterne. Hvis klageren får helt eller delvist medhold, tilbagebetales klagegebyret. Hvis en trafikvirksomhed ikke får medhold, skal virksomheden betale sagsomkostninger til ankenævnet på enten 10.000 kr. og 12.500 kr. inkl. moms.

Årsberetning 2024

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.

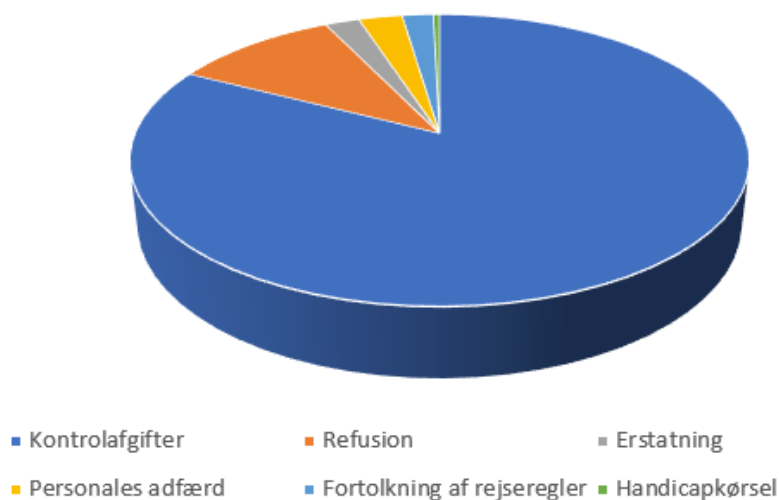
5. Udvalgte afgørelser

Generelt

Ankenævnet behandlede 191 sager i 2024, hvoraf klageren fik medhold i 8 sager. Dette tal skal ses i forhold til de 187 sager, hvor trafikvirksomhederne frafaldt deres krav helt eller delvist inden nævnsbehandlingen.

I 2024 udgjorde klager over kontrolafgifter 87 % af de samlede klagesager, hvilket ligger på linje med de forrige års andel.

Fordelingen mellem sagskategorierne er skitseret visuelt i lagkagen nedenfor. En sag kan angå flere klagepunkter.



Kontrolafgifter	425
Refusion	53
Erstatning	11
Personales adfærd	14
Fortolkning af rejseregler	10
Handicapkørsel	2
Klager i alt	515

Blev kontrolafgiften udstedt til rette vedkommende?

Der blev afsluttet 12 sager, hvori klageren gjorde gældende, at vedkommende ikke havde rejst, og derfor ikke var den person, der var blevet pålagt en kontrolafgift.

Efter at trafikvirksomhederne undersøgte sagerne mere indgående - herunder at have modtaget yderligere dokumentation fra klageren på, at den pågældende ikke kunne have befundet sig i transportmidlet på tidspunktet for kontrolafgiften - frafaldt trafikvirksomhederne kontrolafgiften i 8 sager. I en af disse sager mente trafikvirksomheden, at det stadig var klageren, der havde rejst, men da de kunne se, at den pågældende samtidigt havde haft et gyldigt pendlerkort på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, nedskrev de kontrolafgiften til 125 kr. i henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler.

4 sager blev afgjort på nævnsmøder, og i samtlige sager fastholdt ankenævnet kontrolafgiften.

I sag nr. 23-0350 lagde ankenævnet vægt på både klagerens uoverensstemmende tidsangivelser om, hvor han havde befundet sig på kontrolafgiftens tidspunkt set i forhold til, hvor klageren oplyste at have fået stjålet sin telefon, der var blevet forevist ved kontrollen. Derudover blev der lagt vægt på, at klageren havde købt et pendlerkort til netop denne telefon efterfølgende.

I sag nr. 24-0237 lagde ankenævnet vægt på, at klageren ikke ville anmelde misbrug af sin identitet til politiet og heller ikke ville udfylde trafikvirksomhedens tro- og loveerklæring om, at det ikke var ham, der rejste den pågældende dag. Klageren havde heller ikke påvist, hvor han befandt sig på kontroltidspunktet. Ankenævnet bemærkede, at man i et tilfælde, hvor man uretmæssigt er blevet opkrævet en kontrolafgift, må antages at ville udfolde alle rimelige bestræbelser på at indsende de ønskede dokumenter til trafikvirksomheden.

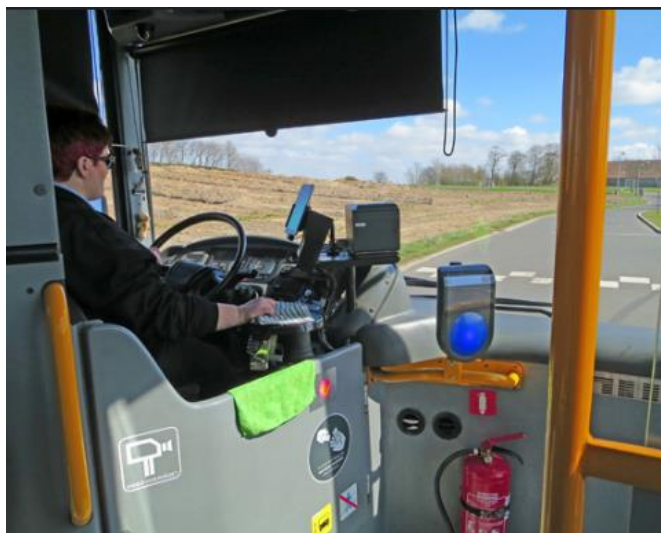
I sag nr. 24-0193 havde passageren, der var blevet pålagt kontrolafgiften, forevist klagerens sundhedskort til identifikation af den pågældende. Klageren oplyste, at hun ikke havde haft mistet sit sundhedskort, og ankenævnet kunne konstatere ud fra fotos af sundhedskortet, at det var det samme kort, og statuerede derfor, at det måtte have været klageren, der havde rejst og var blevet pålagt en kontrolafgift, selv om underskriften på kontrolafgiften og tro- og loveerklæringen ikke umiddelbart var identiske.

I sag nr. 24-0118 ville klageren ikke anerkende at være blevet pålagt en kontrolafgift, selv om han havde kvitteret for modtagelsen og havde forevist sit pas til identifikation. Stewarden havde fejldateret den manuelt udfyldte kontrolafgift med en måned for tidligt, hvor klageren endnu ikke var ankommet til Danmark. Den elektroniske kontrolafgift var dateret korrekt, og ankenævnet fastholdt, at det var klageren, der havde rejst, og at stewardens helt åbenlyse skrivefejl ikke var en sådan fejl, der i sig selv gjorde kontrolafgiften ugyldig.

Klagerne fik medhold i ankenævnet

Som nævnt blev der behandlet 8 sager, hvori ankenævnet gav klageren medhold i klagen. Nedenfor redegøres der kort for nogle af disse sager.

I sag nr. 24-0275 skulle to veninder checkes ind på den enes Rejsekort, hvilket i de fleste busser sker med hjælp fra buschaufføren. Der skete imidlertid en fejl fra chaufførens side, der gjorde, at han kun checkede én person ind.



Da pigerne skiftede til Metroen og foretog et skifte-check ind, stod der "ok god rejse" på kortlæserens skærm. Den ene pige blev herefter pålagt en kontrolafgift, som ankenævnet fandt skulle annulleres i den helt konkrete sag og udtalte:



"Ankenævnet bemærker, at check-ind af flere rejsende i Movias busser (med undtagelse af buslinje 5C) *kun* kan ske ved buschaufførens mellemkomst, og det bemærkes endvidere, at der er enighed mellem sagens parter om, at Movias chauffør *blev* bedt om at checke klageren med ind på venindens Rejsekort.

Buschaufføren havde derfor en særlig forpligtelse til at gøre det helt klart for klageren og hendes veninde, at det check-ind-ekstra, som de havde anmodet om, ikke var blevet gennemført, og at kun én person derfor var checket ind på Rejsekortet.

På det foreliggende grundlag finder ankenævnet – uanset chaufførens modstridende udtalelse – ikke at kunne afvise klagerens forklaring om, at chaufføren signalerede, at ind-checkningen var "succesfuld". Ankenævnet har herved lagt vægt på, at chaufførens sparsomme udtalelse, som klageren har bestridt, først blev afgivet 16 dage efter det passerede.

Endvidere har ankenævnet tillagt det vægt, at kortlæseren viste beskeden "OK GOD REJSE", hvorfor det ikke umiddelbart fremstod tydeligt for klageren og veninden, at klageren ikke var checket med ind på Rejsekortet, og heller ikke, da de foretog skifte-check-ind på Lufthavnen st., kunne de se, at kun én person var checket ind, idet kortlæseren her viste "OK FORTSAT REJSE".

Årsberetning 2024

Herudover har det efter ankenævnets opfattelse formodningen imod sig, at klageren og veninden, som beviseligt forsøgte at billettere korrekt i bussen, ikke ville sørge for korrekt check-ind-ekstra på Lufthavnen st., havde de været tydeligt oplyst om det fejlede check-ind-ekstra i bussen.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der i den konkrete sag har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften mod klagerens betaling af rejsens pris. Da klageren har fået medhold i sagen, skal Metro Service endvidere betale sagsomkostninger på 10.000 kr. inkl. moms for ankenævnets behandling af sagen, og Metro Service må selv gøre eventuel regres over for Movia vedrørende sagsomkostningerne, da fejlen blev begået af en af Movias chauffører.

I sag nr. 24-0247 rejste en 90-årig dame med bus i Odense, hvor hun gjorde gældende at have checket sit Rejsekort ind ved påstigning. Fynbus gjorde gældende, at det var kontrolløren, der checkede hendes Rejsekort ind, fordi han kunne se, at hun ikke var checket ind. Men kontrollørens kontrolmærke blev først sat på klagerens Rejsekort efter, at kortet var checket ind.

Ankenævnet fandt, at Fynbus ikke havde godtgjort at kontrolafgiften var udstedt med rette og udtalte:

”Fynbus har ikke kunnet forklare, hvordan deres kontrollør kunne vide, at klageren ikke var checket ind, inden han efter det oplyste, checkede hendes kort ind.

Ankenævnet kan ikke ud fra de elektroniske logs gå ud fra, at kontrolløren påbegyndte kontrollen med at sætte et kontrolmærke på Rejsekortet, som det ellers er kutyme, når en kontrollør skal undersøge, om passageren har gyldig rejsehjemmel.

Kontrolløren har skrevet ”ja” på den elektroniske kontrolafgift til, at klageren allerede befandt sig ombord på bussen ved hans påstigning. Kontrolløren har således *ikke* kunnet iagttage klageren stige ombord og have set, at hun ikke checkede ind, hvilket ellers ville kunne forklare, at han ikke havde haft behov for at sætte et kontrolmærke på Rejsekortet, for at konstatere, at det ikke var checket ind.

Kontrolmærket blev først sat kl. 09:32:00, efter at kortet blev checket ind kl. 09:30:59.

Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder finder ankenævnet, at Fynbus ikke på tilstrækkelig vis har godtgjort, at kontrolafgiften blev pålagt med rette. Fynbus skal herefter frafalde kontrolafgiften og betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2. ”

I sag nr. 24-0232 fik klageren medhold, fordi der blev begået en fejl hos kontrolløren, der udstedte en kontrolafgift til klageren, der var checket ind på sit eget Rejsekort Personligt. Kontrolafgiften skulle have været udstedt til hans ægtefælle, der rejste på klagerens Rejsekort Pendler, hvilket andre ikke kan.

Ankenævnet udtalte:

”Ankenævnet lægger til grund, at klageren den 5. april 2024 steg ombord på NT’s by-buslinje 17 sammen med sin hustru ved Nørresundby Torv ca. kl. 14:08, hvor hustruen checkede klagerens Rejsekort Pendler ind i bussen, og at klageren, efter at bussen havde forladt det efterfølgende stoppested, Vesterbro, checkede sit Rejsekort Personligt ind i bussen kl. 14:15:07.

Årsberetning 2024

Dermed var klageren ved kontrollen checket ind såvel på sit Rejsekort Pendlerkort som på sit Rejsekort Personligt.

Den omstændighed, at klagerens check ind på hans Rejsekort Personligt i henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler skete for sent, kan efter ankenævnets opfattelse ikke ændre på, at klageren faktisk havde gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, idet hans Rejsekort Pendlerkort var korrekt checket ind ved kontrollen.

Det er i denne henseende uden betydning, at det var klagerens hustru, som checkede pendlerkortet ind og fremviste det ved kontrollen, da klagerens personlige Rejsekort Pendlerkort ikke udgjorde gyldig rejsehjemmel for hende.

Ankenævnet bemærker, at kontrolløren i kontrolsituationen burde have set dette og have udstedt kontrolafgiften til klagerens hustru, som i kontrolsituationen ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, eftersom hun i henhold til Rejsekort kortbestemmelser ikke var berettiget til at rejse på klagerens personlige Rejsekort Pendlerkort.

Da kontrolløren dermed i kontrolsituationen begik en fejl og pålagde kontrolafgiften til den forkerte passager, finder ankenævnet, at NT ved klagerens efterfølgende henvendelse til NT burde have set dette og have frafaldet kontrolafgiften."

NT blev pålagt at betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet

I sag nr. 23-0350 rejste klagerens datter på et Nødkort, der udstedes, når et Ungdomskort ikke er kommet frem i rette tid til kunden. Nødkortet var imidlertid udløbet dagen forinden kontrollen. Da Nødkort kun udstedes, når kortindehaver har et gyldigt Ungdomskort, fandt ankenævnet, at kontrolafgiften skulle nedskrives til 125 kr. efter en analogi af pkt. 2.7.5. i rejsereglerne om pendlere, der har glemt deres kort.

Ankenævnet udtalte:



"Klagerens datters Nødkort udløb den 11. september 2023, og var derfor ikke gyldig rejsehjemmel på metrorejsen den 12. september 2023. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette i selve kontrolsituationen.

Imidlertid er det 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

Årsberetning 2024

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.

Uanset at Metro Service ikke er omfattet af forvaltningsloven direkte, finder ankenævnet, at de som afgørelsesorgan skal overholde de forvaltningsretlige principper for god sagsbehandlingsskik.

Der kan argumenteres for, at der med de eksplicitte bestemmelser om, at passageren for at få nedskrevet en kontrolafgift, inden 14 dage skal forevise et på kontroltidspunktet gyldigt pendlerkort, ikke er tillagt afgørelsesorganet en skønsmæssig beføjelse, men heroverfor står hensynet til, at afgørelsesorganet udviser en vis saglighed og rimelighed, når det skal besluttes, om en kontrolafgift skal fastholdes.

Efter en samlet bedømmelse af sagens uheldige omstændigheder, og at klagerens 16-årige datter den 16. august 2023 modtog besked fra DSB Ungdomskort om, at de ville trække 642 kr. for et Ungdomskort med gyldighed fra den 29. august til den 27. september 2023, samt at hun betalte for hele denne gyldighedsperiode, hvilket er godtgjort ved udstedelsen af endnu et Nødkort den 18. september 2023 til den 27. september 2023, finder ankenævnet, at kontrolafgiften skal nedsættes til 125 kr. efter en analogi af reglen om efterfølgende indsendelse af et på kontroltidspunktet gyldigt pendlerkort.

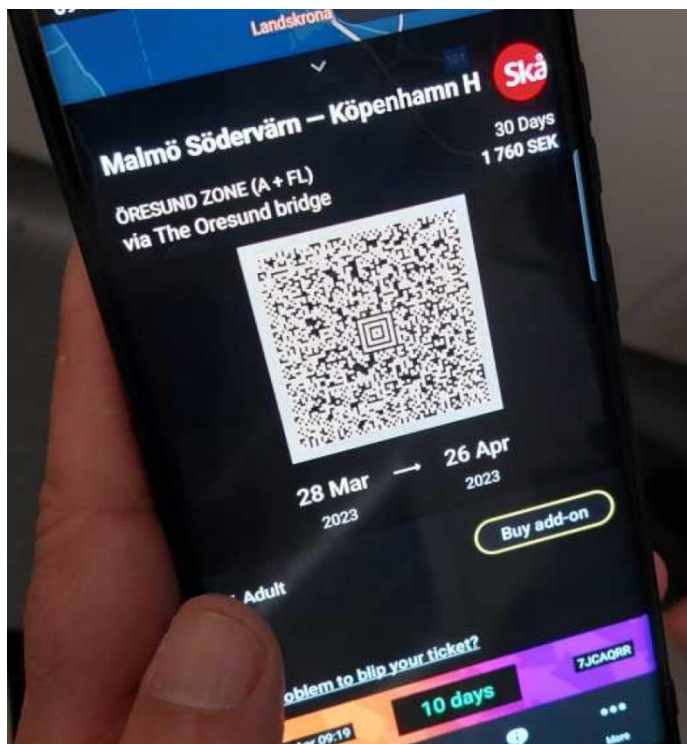
Ankenævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at denne regel også baserer sig på, at kunden allerede har betalt fuld pris for et produkt, der var gyldigt den dag, hvor kontrolafgiften blev pålagt. Ankenævnet har videre lagt vægt på, at klagerens datter havde et gyldigt Ungdomskort liggende hos DSB, der ikke kunne komme af med det med posten, og at hun derfor fik udstedt endnu et Nødkort med gyldighed fra den 18. september til den 27. september 2023.

Metro Service skal ikke betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, da klagerens datter ikke reagerede inden for den 14-dagesfrist, der gælder for indsendelse af gyldigt pendlerkort, og Metro Service fik dermed ikke lejlighed til at tage stilling til, om de ville betragte hendes sag på lignende fod med pendlerkortsager efter pkt. 2.7.5. i de Fælles landsdækkende rejseregler.

Metro Service skal frafalde de to rykkergebyrer, eftersom det oprindelige krav, der var grundlaget for udsendelse af rykkerskrivelserne, er bortfaldet.

Ankenævnet bemærker, at der ikke er risiko for omgåelse, fordi Nødkort kun bliver aktuelt i de situationer, hvor kunden rent faktisk har betalt for Ungdomskortet, der ikke har kunnet leveres fysisk med posten."

I sag nr. 23-0262 rejste klageren med Metroen på et Skånetrafiken pendlerkort, der ikke viser, om kunden har valgt med eller uden metrotillæg, således som DSB's app nu har valgt at gøre efter ankenævnets anbefaling.



Ankenævnet udtalte:

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 tidligere afgørelser (sag 2020-0017, 2021-0144, 23-0084 og 23-0256) 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. Den manglende oplysning vejede tungere end, at kunden skal godkende de generelle handelsbetingelser, fordi der er en særlig oplysningsforpligtelse i forbrugerforhold om så tungtvejende forhold, der kan medføre en kontrolafgift på 750 kr.

Det er 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. I denne forbindelse, at det er uden betydning, at Metro Service ikke selv har mulighed for at ændre informationen på pendlerkortet, idet Metro Service deltager i billetsamarbejdet med Skånetrafikken.

Årsberetning 2024

Klageren købte det første pendlerkort i oktober 2022 med destinationerne Malmø Södervärn – København H. Herved fik han mulighed for at rejse i Øresundszonerne A + FL, der modsvarer zonerne 01, 03 og 04 i Hovedstadsområdet.

Klageren havde ikke tilkøbt Metrotillæg til det oprindelige pendlerkort og havde heller ikke tilføjet dette ved fornyelse af pendlerperioden inden rejsen med Metroen den 17. april 2023. Klageren købte ifølge det oplyste pendlerkortet i oktober 2022, og benyttede dette til rejse med S-tog til Nordhavn st. Han besluttede den 17. april 2023 at ændre rejserute og i stedet at rejse med Metroen til Nordhavn dog uden først at undersøge og sikre sig, at hans pendlerkort var gyldigt hertil. Den omstændighed, at han stolede på en kollegas oplysninger, indebærer ikke, at han dermed anses for at have opfyldt sin undersøgelsespligt.

Herefter blev kontrolafgiften i selve kontrolsituationen pålagt med rette.

Imidlertid finder ankenævnet efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, herunder at kunden ved fornyelse af pendlerperioden ikke aktivt skal vælge, om kortet skal være med eller uden Metrotillæg, og at valget ikke fremgår af selve kortets forside, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften mod klagerens betaling af en tilkøbsbillet for rejsen med Metro.

Ankenævnet bemærker, at der ikke er risiko for konkret omgåelse, da klageren nu er vidende om, at det er nødvendigt at tilkøbe Metrotillæg, samt at en generel omgåelsesrisiko kan afværges ved en tydeligere information til kunderne.

Da kontrolafgiften ikke kan fastholdes, skal Metro Service desuden frafalde rykkergebyrerne.

Metro Service skal betale sagsomkostninger på 10.000 kr. til ankenævnet for sagens behandling og må selv gøre eventuel regres over for Skånetrafiken.

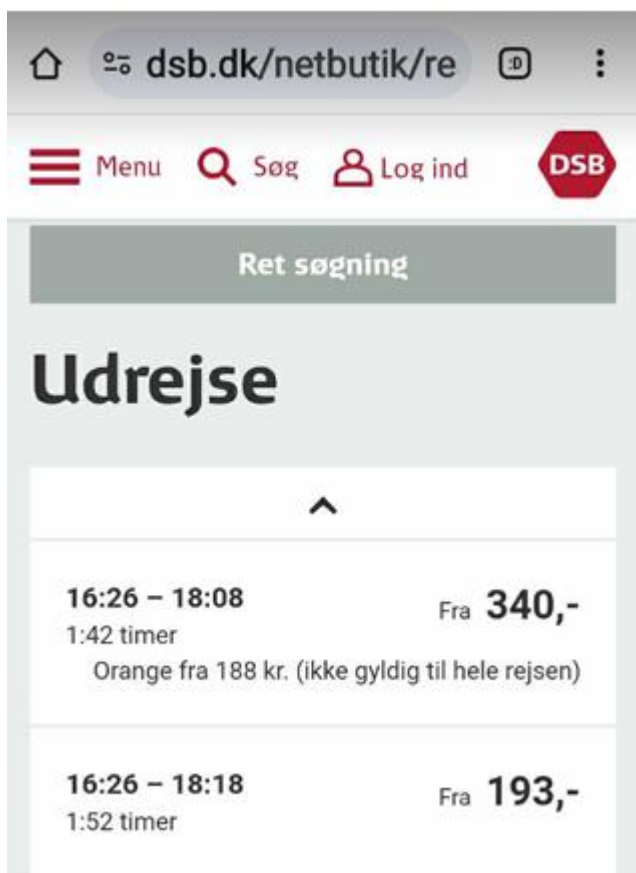
SAGER OM INFORMATION TIL PASSAGERERNE:

Den kollektive transport i Danmark hviler på et princip om selvbetjening, hvilket betyder, at passageren har fri adgang til transportmidlet, men samtidigt 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.

- Rejst på DSB Orangebillet:

På baggrund af ankenævnets afgørelser i de foregående år om købsflow i forbindelse med køb af DSB Orangebillet, der ikke er gyldig til bus og Metro, har DSB ændret appens oplysninger og det fremgår nu allerede i den indledende søgning af en strækning, hvori der indgår bus eller Metro informeres der om, at billetten ikke er gyldig til hele rejsen.



Dette har indebåret at ingen klager har fået medhold i denne sagstype.

Forbrugerrådets repræsentanter har dog dissenteret i sager om DSB Orangebillet, fordi de vedrørte billetter inden den nye information blev givet.

- **Spurgt chauffør om billettens gyldighed:**

To af sagerne om Orangebilletter, nr. 24-0169 og 24-0228, vedrørte situationer, hvor klageren gjorde gældende at have spurgt buschaufføren om sin billets gyldighed.

Et flertal af nævnsmedlemmerne udtalte, at når en passager skal spørge en buschauffør til råds om en billet er gyldig, er passageren nærmest til at vide hvilken billet, der er tale om, og passageren skal derfor oplyse dette eksplicit til chaufføren, og ikke blot en "togbillet", idet standard DSB-billetter er gyldige til busser/Metro. Forbrugerrådets repræsentanter udtalte, at det må påhvile chaufføren som den professionelle part i forholdet til passageren at spørge ind til, hvilken billet, der er tale om, for at ansvaret for en gyldig billet skal overgå til chaufføren.

I sag nr. 24-0255 fandt et enigt ankenævn, at informationen til kunden var tilstrækkelig tydelig. Sagen drejede sig om en rejse med GoCollective på Midttrafik Dagsbillet, hvorpå der tydeligt står, at billetten ikke er gyldig til GoCollective. Kunden troede, at Midtjyske Jernbaner betød, at billetten var gyldig til alle jernbaner i det midtjyske.

Årsberetning 2024

[Annuller](#) **Køb billet**



Dagsbillet Midtjylland

Med Dagsbillet Midtjylland kan du rejse frit en hel dag i Region Midtjylland. Billetten gælder til kl. 23.59 den dag, hvor den er købt. Hver voksen kan gratis medtage to børn under 12 år. Billetten gælder til busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner. **Den kan ikke bruges i natbusser, DSB og GoCollective tog samt i lufthavnsbusser.**

Billettype

1 voksen

Fortsæt

13.49   

< **Opsummering**



Dagsbillet Midtjylland

Passagerer
1 voksen

Billet er ikke gyldig i DSB og GoCollective tog. Gyldig til Midttrafiks busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner.

Afrejse Tirsdag d. 26. nov. 2024

Jeg accepterer **betingelserne** ☐

Vælg betalingsmetode I alt 99,00 DKK

I sag nr. 24-0226 havde klageren købt en DSB-billet på DSB's hjemmeside for at komme til koncert i København. I stedet for at benytte funktionen "returbillet", hvor man ikke kan komme til at købe en returbillet, der ligger før udrejsen, søgte klageren en ny billet i appen, hvorefter hun ved en tastefejl købte en billet hjem fra København 1 måned for tidligt.

Tilføj hjemrejse ×

9 okt 2024

14:56

1 voksen ▼

0 pladser ▼

Søg

Hjemrejsedato kan ikke være før udrejsedato

☒ Afgang ☐ Ankomst

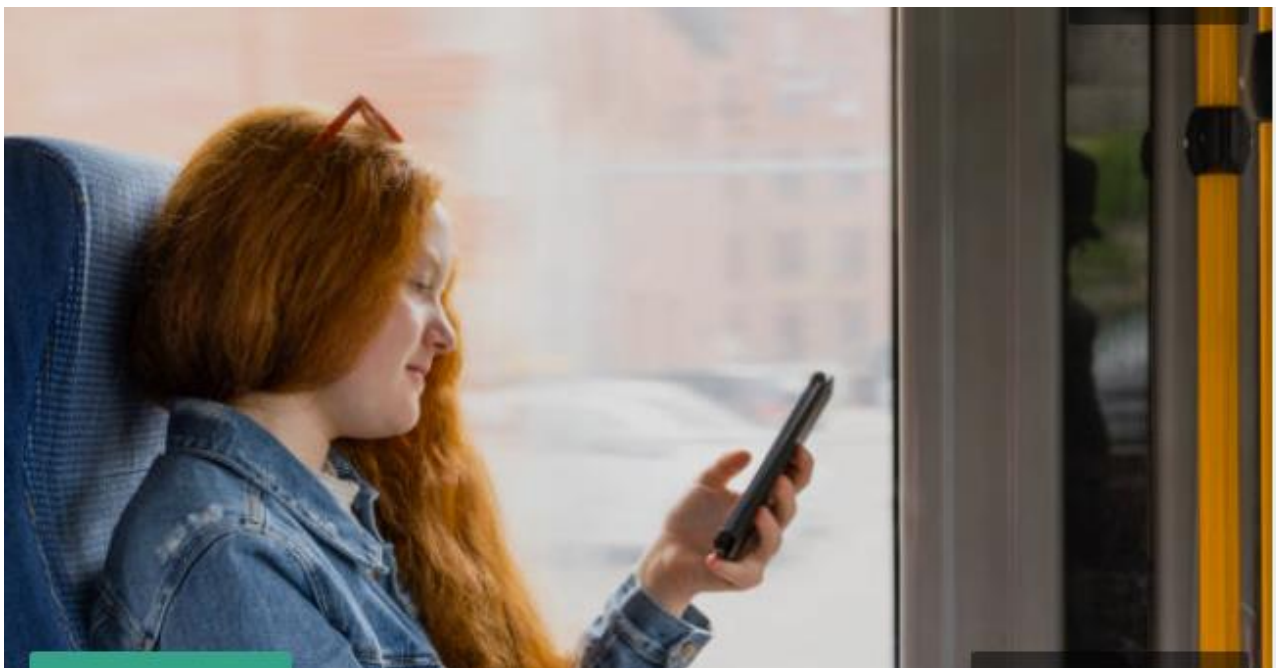
☐ Jeg ønsker barnevognspladsbillet

Årsberetning 2024

Selv om klageren opdagede fejlen inden påstigning på toget hjem, købte hun ikke en ny billet, og ankenævnet fastholdt hendes kontrolafgift.

-o0o-

MANGLENDE MODTAGELSE AF MOBILBILLETEN PÅ TELEFONEN INDEN PÅSTIGNING



Denne sagskategori er stadigvæk som de foregående år den største sammen med kategorien "Manglende straks-check ind på Rejsekort".

Reglen er, at passageren skal sikre sig først at stige om bord på transportmidlet, når mobilbilletten **er modtaget på telefonen**. Baggrunden for reglen er både for 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 eller manglende penge på passagerens betalingskort, som også kan være udløbet.

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. Således også i de 32 sager, der blev behandlet af ankenævnet i 2024.

-o0o-

MANGLENDE STRAKS-CHECK IND PÅ REJSEKORT

Årsberetning 2024

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.

For at sikre sig at kunne checke ind på det fysiske Rejsekort ved først givne lejlighed, når en stander passeres ved påstigning, bør passageren have sit Rejsekort parat allerede inden påstigningen. Der skal foreligge helt konkrete særlige omstændigheder, hvis en kontrolafgift skal frafaldes.

I 2024 fik trafikvirksomheden medhold i samtlige 36 afgjorte sager.

-o0o-

SAGER OM REFUSIONSKRAV:

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



Passageren kan også gøre andre refusionskrav gældende mod trafikvirksomheden, såsom refusion af rykkergebyrer vedrørende kontrolafgifter. Endelig kan der blive tale om, at det skal afgøres, om trafikvirksomheden ifalder et erstatningsansvar og skal godtgøre klageren for et økonomisk tab.

35 sager vedrørende diverse refusionskrav, blev lukket af parterne, inden sagen kom til behandling ankenævnet. I 7 af disse sager besluttede klageren af frafalde klagen efter at have fået et svar fra

Årsberetning 2024

den indklagede trafikvirksomhed. I 5 sager imødekom trafikvirksomheden klagerens krav delvist, hvorefter klageren besluttede sig for at frafalde klagen, og i de resterende 23 sager imødekom trafikvirksomheden klagerens krav fuldstændigt.

Ankenævnet afgjorde i alt 12 sager vedrørende forskellige refusionskrav, og heraf fik klageren medhold i 2 sager.

Den ene sag nr. 23-0337 omtales nedenfor under "Erstatningskrav".

Den anden sag nr. 23-0151 vedrørte et krav fra Fynbus' om klagerens betaling af 1.926 kr., svarende til prisen for tre 30-dages Ungdomskortperioder à 642 kr. Klageren havde været i praktik i en periode i de tre forløbne måneder, hvor han havde rejst til og fra praktikstedet på et gratis praktikkort, der udstedes, når man har et Ungdomskort. Klageren havde imidlertid ikke købt noget Ungdomskort og ville ikke betale for tre måneders Ungdomskort. Han ville kun betale et beløb svarende til den periode, hvor han havde haft et gratis praktikkort. Ankenævnet fandt, at Fynbus ikke kunne kræve betaling for de tre fulde måneder og udtalte:

"Da klageren fik brug for at benytte et praktikkort fra den 28. februar 2023 til den 30. april 2023, havde han kun én gang – godt 9½ måned tidligere – haft et aktivt Ungdomskort. Da klageren således i en meget lang periode ikke benyttede Ungdomskort, finder ankenævnet ikke nogen betænkeligheder ved at lægge til grund og at lægge vægt på, at klageren heller ikke benyttede det primære Ungdomskort hverken i perioden fra 4. – 27. februar 2023 umiddelbart forud for sin praktikperiodes begyndelse eller i perioden fra 1. maj – 5. maj 2023 umiddelbart efter praktikperioden.

Hertil kommer, som ankenævnet også anførte i afgørelsen af 6. december 2023, at klagerens primære Ungdomskort slet ikke var gyldigt, idet han ikke havde aktiveret det ved et check ind, og Fynbus kunne dermed have pålagt ham en kontrolafgift på 1.000 kr., hvis han havde forsøgt at rejse på kortet.

Efter ankenævnets opfattelse kan det endvidere ikke konkluderes, som Fynbus har gjort gældende, at klageren burde have været vidende om, at han ikke havde betalt for det primære Ungdomskort, da klagerens erfaring med brug af Ungdomskort som anført ovenfor var meget begrænset.

Herudover var det teknisk muligt for klageren at bestille et gyldigt praktikkort, selv om han endnu ikke havde betalt for et gyldigt primært Ungdomskort, og ifølge klageren troede han, at beløbet for praktikkortets gyldighedsperiode ville blive trukket automatisk på hans betalingskort.

Fynbus har på ny henvist til, at det er et krav, at der er betalt for det primære Ungdomskort for, at klageren kan opnå et gratis praktikkort.

Hertil bemærkes det, at klageren ønsker at betale for sit primære Ungdomskort for den periode, hvor han havde gratis praktikkort, og ankenævnet har ved sin afgørelse af 6. december 2023 netop afgjort, at Fynbus kan kræve betaling for Ungdomskortperioden fra 28. februar 2023 til 30. april 2023 svarende til den periode, hvor klageren havde gratis praktikkort, opgjort til 62 dage à 21,41 kr., i alt 1.327,42 kr."

Fynbus blev derudover pålagt at betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.

Ankenævnet afviste at behandle sag nr. 23-0173, fordi det falder uden for ankenævnets virke at afgøre, hvorvidt Flixbus var forpligtet til at udbetale en voucher kontant samt morarenter af

Årsberetning 2024

beløbet, i et tilfælde hvor kunden selv aflyser en rejse. En sådan bedømmelse kræver en nærmere fortolkning af lov om betalingsmidler, som ankenævnet ikke kan foretage.



Ankenævnet udtalte:

"Det er ankenævnets opfattelse, at sagens hovedspørgsmål er, om klageren har et retskrav på at få udbetalt kontanter i stedet for voucheren i medfør af lov om betalingstjenester og elektroniske penge (betalingsloven) § 96, stk. 2, i en situation, hvor kunden selv har afbestilt busrejsen.

Det afledte spørgsmål er herefter, om der er et krav på renter efter renteloven ved forsinket kontant udbetaling af værdien af den pågældende voucher.

Det er ankenævnets opfattelse, at det kræver en nærmere fortolkning af betalingslovens § 1 stk. 5, om en voucher fra Flixbus er en ikke-vederlagsfri elektronisk tjeneste, hvilket igen er afgørende for, om betalingslovens § 96, stk. 2, finder anvendelse, hvorefter der er et krav på at få udbetalt kontanter i stedet for en voucher. Ankenævnet bemærker, at Forbrugerklagenævnets flertalsafgørelse af 1. juli 2021 i sagen om, at man som passager har krav på udbetaling af værdien af en voucher fra et flyselskab, ikke er direkte sammenlignelig med nærværende sag, idet sagen for Forbrugerklagenævnet angik en voucher udstedt i anledning af flyselskabets aflysning af flyrejsen.

Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med overholdelse af betalingslovens kapitel 6 og dermed betalingslovens § 96, jf. § 144. Forbrugerombudsmanden skal således bedømme, om et forhold falder inden for dette kapitel, hvilket kræver en fortolkning af loven, der falder uden for ankenævnets kompetence.

Allerede fordi ankenævnet ikke kan tage stilling til hovedspørgsmålet, om klageren har et retskrav på at få udbetalt kontanter for voucheren, tager ankenævnet ikke stilling til spørgsmålet om et eventuelt krav på renter efter rentelovens bestemmelser.

Selv om Forbrugerombudsmanden tidligere har afvist at behandle klagerens sag med henvisning til manglende ressourcer, falder sagen uden for ankenævnets kompetence."

I de øvrige sager fandt ankenævnet at klageren ikke var berettiget til en godtgørelse ud over det, som selskabet eventuelt allerede måtte have tilbudt, inden klagen blev sendt til ankenævnet.

- **Taxaregninger og andre 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, hvor klagerens egen skyld kan nedsætte eller gøre, at erstatningen bortfalder. Der tages derudover stilling til ansvarsgrundlag, årsagssammenhæng og påregnelighed.

Således fandt et flertal i sag nr. 23-0321, at klageren ikke havde krav på at få godtgjort udgifter til nye togbilletter i anledning af, at han i forbindelse med kørsel med Sydtrafik Flextrafik kom for sent til færgen, og derfor måtte køre med toget hjem.

Flertallet udtalte, at færgeafgangen var kl. 20:05, hvor passagerens mødetid var senest 15 minutter inden afgang. Sydtrafiks Rejsegaranti træder i kraft, hvis Flexbilen afhenter kunden mere end 35 minutter senere end det bestilte afhentningstidspunkt. Sydtrafik kan henvise kunden til alternativ befordring som taxa, hvor kunden kan få refunderet op til 400 kr. Rejsegarantien gælder ikke ved forsinkelse i kundens ankomst til andre videreforbindelser end Sydtrafiks.



Sydtrafik Flextrafik var derfor i medfør af Rejsegarantien berettiget til at afvise kravet om at godtgøre udgifterne til klagerens togbilletter på 308 kr.

Det skulle herefter vurderes, om Sydtrafik Flextrafik på andet grundlag var forpligtet til at imødekomme klagerens krav, som følge af at Flexbilen først ankom til færgelejet efter kl. 20:05, hvor færgen var sejlet. For at ifalde et erstatningsansvar efter dansk rets almindelige erstatningsregler kræves det, at skadevolder (Sydtrafik Flextrafik) har handlet ansvarspådragende, at skadelidte (klageren) har lidt et tab, og at der er årsagssammenhæng mellem handlingen/undladelsen og det lidt tab. Derudover skal det opståede tab være påregneligt for skadevolder. Egen skyld hos skadelidte kan medføre nedsættelse eller bortfald af erstatningen.

Flertallet udtalte:

"Klageren havde bestilt en Flextur med afhentning kl. 19:20 og seneste ankomst kl. 20:05 på adressen Færgevej 2A. Turen på 7,8 km er ifølge googlemaps anslået til at tage ca. 12 minutter i bil. Den omstændighed, at Flexbilen på en tur på ca. 12 minutter først nåede frem til den korrekte destination med nogle minutters forsinkelse efter kl. 20:05, kan isoleret set udgøre et ansvarsgrundlag. Men som følge af at færgen havde planmæssig afgang kl. 20:05, og seneste mødetid for passageren var 15 minutter før, kl. 19:50, ville klageren selv med flexbilens rettidige ankomst til færgelejet 20:05 være forsinket både i forhold til færgens afgang og i hvert fald i forhold til mødetiden kl. 19:50. Herefter finder vi, at der foreligger en sådan grad af egen skyld hos klageren, der selv havde fastsat tidspunktet kl. 20:05 for Flexbilens "seneste ankomst" til færgelejet, at Sydtrafik Flextrafik ikke er forpligtet til at godtgøre klagerens

Årsberetning 2024

merudgift på 212 kr. til DSB-Ungbilletter fra Sønderborg til Odense. Vi kan ikke lægge til grund, at klageren i strid med de interne instrukser i Sydtrafik skulle have fået oplyst, at han ville kunne komme gratis til Odense, hvis han ikke nåede færgen.”

Mindretallet gav klageren delvist medhold og udtalte:

”Sydtrafik anfører i deres betingelser for Flextransport, at hvis kunden ”skal nå et tog eller har en frisørtid, fortæller du os blot, hvornår du senest skal være fremme. Vi regner baglæns og sikrer os, at du når hvad du skal. Derfor kommer du ofte i god tid, dog højst 30 minutter før.” Sydtrafik har oplyst i ankenævns sagen, at ”kunden ikke kan regne med direkte rejsetid, men skal bestille på ”senest fremme”, hvis man ønsker at nå noget til en bestemt tid. Her er serviceniveauet at man kan blive sat af 0-30 min før det bestilte tidspunkt. Ved bestilling på senest fremme er det dette serviceniveau, der primært prioriteres opfyldt.” På den baggrund er det min opfattelse, at Sydtrafik Flextrafik ved klagerens bestilling af en kørsel med en slutdestination på Færgevej 2A, der er færgelejets adresse, og med et senest ankomsttidspunkt kl. 20:05, er ansvarlig for at Flexbilen i første omgang kørte til en forkert adresse, og først nåede frem til færgelejet nogle minutter efter dette tidspunkt. Da der endvidere var tale om den sidste færgeafgang den pågældende dag, finder ankenævnet, at Sydtrafik Flextrafik er forpligtet til at erstatte klagerens merudgift på 212 kr. til togbilletter samt 70 kr. for færgebilletter, der blev uanvendelige. Jeg bemærker i den forbindelse, at klageren og kæresten skulle have betalt for transport fra Bøjden Færgehavn til Odense, hvilket ifølge Rejseplanen.dk ville koste ca. 48 kr. pr. person, hvorfor der fradrages 96 kr. af de 308 kr. + 70 kr., svarende til en godtgørelse på 282 kr.”



I sag nr. 24-0330 fik klageren ikke medhold i sit krav om erstatning af hele udgiften på 5.847 kr. til taxakørsel i anledning af togaflysninger fra Aarhus til Københavns Lufthavn, hvoraf DSB havde refunderet 1.265 kr. for taxakørsel mellem Skanderborg og Fredericia. Videre havde DSB refunderet 594 kr. for de ubenyttede togbilletter mellem Fredericia st. og Københavns Lufthavn. Det var ikke påregneligt for DSB, at deres aflysning indebar, at klageren ville tage hele turen fra Skanderborg til Københavns Lufthavn i taxa.

Ankenævnet udtalte blandt andet:

”Ankenævnet lægger til grund, at der om morgenen omkring kl. 8:30 den 7. januar 2024 opstod signalfejl og sporskiftefejl ved Skanderborg, hvilket medførte, at klagerens tog med planmæssig ankomst til Københavns Lufthavn kl. 11:31 blev akut aflyst fra Skanderborg st. Det lægges endvidere til grund, at der var en togafgang fra Fredericia st. med planmæssig afgang kl. 10:23, som afgik kl. 10:26:02 og ankom til København H. kl. 12:11:35, samt at der fra København H. afgik et tog kl. 12:30, som ankom til Københavns Lufthavn kl. 12:44:54.

Årsberetning 2024

Hvis klageren og hendes selskab var kommet med denne togforbindelse fra Fredericia st., ville de være ankommet til lufthavnen med en forsinkelse på 1 time og 14 minutter og før seneste check-in-tidspunkt til deres flyafgang kl. 13:05.

DSB's rejseregler (de Fælles landsdækkende rejseregler) og EU's Passagerrettighedsforordning 2021/782 regulerer passagerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse, aflysninger og forsinkelser på minimum 60 minutter.

I henhold til forordningens artikel 18 har passageren på en rejse, som forventes at blive mere end 60 minutter forsinket, valget mellem at afbryde rejsen og få refunderet billetens fulde pris for den del af rejsen, som ikke er gennemført, videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår ved først givne lejlighed, eller videreførelse eller omlægning af rejsen på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

Klageren og hendes selskab valgte at afbryde rejsen, hvorfor de har krav på refusion af billetternes pris for den del af rejsen, som ikke blev gennemført. Da DSB har dækket klagerens omkostning til taxakørsel fra Skanderborg st. til Fredericia st. har klageren krav på refusion af den del af billetprisen, som vedrører befordring fra Fredericia st. til Københavns Lufthavn. Ifølge det oplyste har DSB refunderet 594,24 kr. til klageren for denne del af billetterne, og der er herefter ikke grundlag for at kompensere klageren yderligere efter artikel 18.

I henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler påtager DSB sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse.

Spørgsmålet er derfor, om DSB på andet grundlag er erstatningsansvarlig for den merudgift, som klageren havde ved at tage taxa i stedet for DSB-tog til Københavns Lufthavn. For at være berettiget til erstatning efter de almindelige erstatningsretlige regler kræves det, at skadelidte skal have lidt et økonomisk tab, at der skal være et ansvarsgrundlag, samt at der skal være årsagssammenhæng og påregnelighed mellem handlingen/undladelsen og skadelidtes tab.

Ankenævnet finder, at den akutte aflysning af klagerens togafgang, der skete som følge af signal- og sporskiftefejl, udgør et ansvarsgrundlag for DSB.

DSB har erstattet klagerens omkostning til taxakørsel fra Skanderborg st. til Fredericia st., og fra Fredericia st. kunne DSB tilbyde klageren og hendes selskab alternativ befordring med en togafgang kl. 10:23. Med denne afgang kunne selskabet nå at komme til lufthavnen før seneste check in kl. 13:05 til deres flyafgang.

Uanset, at denne alternative befordring indebar en forsinkelse i ankomst til lufthavnen på 1 time og 14 minutter og også indebar et togsift på København H, finder ankenævnet, at det ikke var påregneligt for DSB, at klageren og hendes selskab ville foretage deres rejse hele vejen fra Skanderborg st. til Københavns Lufthavn med taxa. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at klagerens søn ved den telefoniske kontakt med DSB Kundeservice fik oplyst, at DSB ikke kunne godkende at dække omkostningen til taxakørsel hele vejen til Københavns Lufthavn.

Den omstændighed, at klageren så i DSB-appen, at et tog var aflyst kl. 10:23, kan ikke føre til et andet resultat, idet hun og hendes rejsefæller burde have orienteret sig på Fredericia st. om mulighederne for at komme videre med DSB-tog til lufthavnen. Ifølge klageren ankom de til Fredericia st. kl. 10:15, og da togafgangen 10:23 først afgik kl. 10:26, burde det have været muligt for klageren og hendes selskab at nå denne togafgang. Ankenævnet bemærker, at hvis selskabet havde gennemført rejsen med DSB-tog, ville de i henhold til DSB's Rejsetidsgaranti have været berettiget til en kompensation på 75 % af rejsens pris."



I sag nr. 23-0337 havde klageren haft udgifter på ca. 2.500 kr. i forbindelse med, at GoCollective aflyste klagerens togafgang fra Struer – Vejle og henviste passagererne til den næste togafgang 1 time senere. Klageren var derfor nødt til selv at køre i bil til Vejle og parkere der for at nå sin videreførelse mod Københavns Lufthavn. Det blev oplyst under ankenævns sagen, at hvis klageren havde ventet den time, ville han ikke have nået sit fly, fordi videreførelsen i Vejle blev aflyst.

Ankenævnet fandt, at det var forståeligt og berettiget, at klageren og den medrejsende, efter at være blevet klar over, at de først ville kunne komme med et tog 1 time senere fra Struer, valgte at køre i bil til Vejle st. for at være sikre på at nå togagangen fra Vejle og deres fly fra Kø-

benhavn. Ankenævnet fandt, at de med denne handling iagttog deres tabsbegrænsningspligt i relation til en eventuel mistet flyforbindelse og en eventuel mistet forudbetaling for overnatning på destinationen.

Ankenævnet fandt videre, at det var en passende planlægning med ankomst til lufthavnen kl. 10:25 ved en flyafgang kl. 12:35 henset til flyselskabets egen fastsættelse af seneste check ind til 45 minutter før afgang og "Go to gate" kl. 12:20, selv om lufthavnen anbefaler en mødetid 2 ½ time inden afgang.

Ankenævnet udtalte, at det opståede tab måtte være påregneligt for GoCollective, når de aflyste en afgang med timesdrift, når klageren havde en samlet togbillet fra Struer – Københavns Lufthavn.

GoCollective skulle betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.

I sag nr. 23-0327 fik klageren ikke medhold i, at prisen på hans busrejser på Rejsekort skulle nedsættes med ca. 16 kr. efter princippet om sammenlægning af to rejser ved en transittid på under 30 minutter mellem to rejser. Ankenævnet udtalte, at de ikke kunne ændre på prisstrukturen fastsat af Rejsekort:

"Rejsekortsystemet har beregnet prisen som to enkeltstående rejser, idet der forløb 32 minutter mellem check ud og – ind, hvorefter Transittidsreglen ikke fandt anvendelse. Ankenævnet har således ikke grundlag for at give klageren medhold i sit krav efter denne regel. Det er i den forbindelse uden betydning, om busserne var forsinkede, idet ankenævnet ikke har kompetence til at tage stilling til spørgsmål vedrørende Rejsekortsystemets opbygning og prisstruktur. Spørgsmålet er herefter, om prisen for klagerens rejser skal nedsættes på andet grundlag. Efter dansk ret almindelige erstatningsretlige regler kræves der et ansvarsgrundlag (culpa) hos skadevolderen for at ifalde et erstatningsansvar over for den skadelidte. Klageren tog en tidligere bus, end den han havde planlagt, hvilket indebar, at klageren ankom til Tårnby tidligere end beregnet, om end bussen i sig selv var forsinket. Den næste bus afgik med 4 minutters forsinkelse i forhold til køreplanen, men da der var tale om buskørsel, hvis afviklingen er afhængig af den øvrige trafik, og da der var tale om myldretid, er det ankenævnets opfattelse, at forsinkelsen på 4 minutter ikke udgør et ansvarsgrundlag for Movia, der herefter er berettiget til at afvise klagerens krav om godtgørelse af 17,63 kr."

Årsberetning 2024

Sag nr. 23-0318 vedrørte et erstatningskrav på 8.000 kr. i forbindelse med mistet flyforbindelse, hoteludgift til overnatning ved lufthavnen, ny flybillet og refusion af togbilletten i anledning af driftsforstyrrelse hos DSB, der gjorde, at han måtte skifte tog 3 gange og ikke nåede sit fly.



DSB tilbød at refundere 50 % af togbilletens pris, svarende til 174 kr., i kompensation for forsinkelsen på 61 minutter, jf. DSB's Rejsetidsgaranti og artikel 17 i den dagældende EU-togpassagerrettighedsforordning.

Ankenævnet udtalte:

"Hverken DSB's rejseregler eller reglerne i EU's Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 giver passagerer ret til erstatning for planlagte tilslutningsrejser med andre transportmidler, som passageren mister som følge af forsinkelse af tog. Det fremgår af passagerrettighedsforordningen bilag 1 artikel 32, stk. 3, at national ret afgør, om DSB er erstatningsansvarlig over for klageren i anledning af den opståede forsinkelse. Ifølge det oplyste afgik klagerens fly kl. 14:30, og check ind skulle være afsluttet kl. 13:40. Togets planmæssige ankomst til lufthavnen var kl. 12:54, og klageren havde således ved den planlagte rejse alene beregnet 46 minutter fra togets ankomst i lufthavnen til check-in skulle være afsluttet. Henset til denne korte tidsmargin på en 7-timers togrejse fra Struer, hvor der skal skiftes tog på Vejle st., hvor også en påregnelig forsinkelse ved togets ankomst til lufthavnen ville betyde, at klageren ikke kunne møde rettidigt til check-in, finder ankenævnet, at egen skyld hos klageren medfører, at DSB ikke skal yde klageren erstatning for, at han ved 61 minutters forsinkelse ikke nåede sit fly. Ankenævnet bemærker, at Rejseplanen foreslår den mest optimale rejse, men at passageren selv må sørge for at indregne tilstrækkelig tid til uforudsete hændelser. I den konkrete situation ville dette betyde, at klageren skulle have købt en togrejse med afgang fra Struer en time tidligere, hvilket efter ankenævnets opfattelse ikke er et urimeligt krav, når der kun er timesdrift, og når det handlede om at nå en flyforbindelse."

I 5 sager imødekom trafikvirksomheden klagerens krav helt eller delvist, hvorefter sagerne blev lukket på sekretariatsniveau.

-o0o-

Fortolkning af rejseregler:

§



I sag nr. 24-0014 ønskede klageren at kunne benytte DSB's elektroniske toglift for at få hendes tvillingebørn og barnevogn med et tog med høj indstigning. Til støtte for sin sag gjorde hun gældende, at børnene måtte kunne sidestilles med personer med et handicap, der kan benytte liften. Ankenævnet udtalte, at afgørelsen af en sådan klage krævede en fortolkning af, hvornår man var omfattet af FN's Handicapkonvention, hvilket falder uden for ankenævnets kompetence, hvorfor sagen blev afvist.



Sag nr. 23-0151 er allerede omtalt ovenfor om praktikkort, hvor klageren fik medhold.

Klageren blev i sag nr. 24-0076 pålagt en kontrolafgift til sin hund på 500 kr. for at rejse med bussen med hunden i armene i stedet for i en dertil indrettet taske, som rejsereglerne foreskriver, hvis

Årsberetning 2024

kunden ikke har købt en børnebillet til hunden. Klageren gjorde gældende, at det var af hensyn til de mange andre passagerer, at hun bar den lille hund i armene, og at hun havde tænkt sig at putte den i en taske, når hun havde taget plads i bussen.

Ankenævnet fastholdt kontrolafgiften, men da klageren også havde klaget over kontrolløren, der havde bedt hende om at sige sine 4 sidste cifre i personnummer højt, hvilket Movia ikke havde forholdt sig til i sagsforløbet, skulle Movia godtgøre klagerens udgift til at klage til ankenævnet på 160 kr. Ankenævnet udtalte vedrørende denne del:

”For så vidt angår klagen over, at kontrolløren ifølge klageren bad hende om at oplyse sit CPR-nummer i andre passagerers påhør, bemærker ankenævnet, at passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for kontrolpersonalet med henblik på at fastslå passagerens identitet. Der er efter de for ankenævnet foreliggende oplysninger ikke hjemmel til at forlange, at passagerer herudover skal oplyse de sidste 4 cifre i deres CPR-nummer.

Movia har ikke under ankenævns sagen forholdt sig til klagerens anbringende om, at hun blev bedt af kontrolløren om at oplyse CPR-nummer. Ankenævnet henstiller derfor til, at Movia indskærper over for sine medarbejdere, at de ikke beder passagerer om at oplyse de sidste 4 cifre i CPR-nummeret.

Herudover har Movia hverken under deres 1. instans behandling af sagen eller under ankenævns sagen forholdt sig til klagen over kontrollørens adfærd i kontrolsituationen, hvilket ankenævnet finder kritisabelt. Ankenævnet henstiller derfor videre til, at Movia, når de modtager en henvendelse vedrørende en kontrolsituation, hvor en passager har oplevet en kontrollørs adfærd som aggressiv, sender klagen over kontrolløren videre til den ansvarlige leder. Som følge af Movias manglende fulde besvarelse af klagerens henvendelse, skal Movia godtgøre klagerens udgift til klagegebyret for at klage til ankenævnet, da det ikke kan afvises, at Movias mangelfulde svar, var en årsag til, at klageren indbragte sagen for ankenævnet.”

Der var også tale om en kontrolafgift til hund i sag nr. 23-0310, hvor klageren medbragte sin lille hund i en hundetaske, men tog den ud af tasken og sad med den på skødet, da den ifølge klageren peb og havde ondt i sin pote.

Årsberetning 2024



Ankenævnet fandt, at Metro Service havde været berettiget til at pålægge en kontrolafgift for ikke at have købt en børnebillet til hunden, når den ikke blev transporteret i en taske, og udtalte:

”Medbragte hunde, som ikke transporteres i taske eller bur, rejser i henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler på børnebillet. Da klageren ikke kunne forevise en børnebillet for hunden, blev kontrolafgiften dermed pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling eller ej.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

Afslutningsvis bemærkes det, at ankenævnet i en tidligere afgørelse (23-0155) har anbefalet, at de Fælles landsdækkende rejseregler tydeliggøres således, at der ikke opstår usikkerhed hos passagerer om, hvorledes rejsereglerne skal eller kan fortolkes, når der medbringes hunde i Metroen.

Ankenævnet anbefaler således fortsat er det tydeliggøres, at der skal betales børnepris for små hunde, som ikke er anbragt i dertil beregnet taske, bur eller transportkasse under hele rejsen.”

I sag nr. 24-0060 rejste klageren i Midttrafiks bus i Aarhus, men benyttede sit gyldige pendlerkort til zone 01 og 02 i København som rejsehjemmel og blev pålagt en kontrolafgift. Klageren mente, at rejsereglerne skulle fortolkes således, at når bare passageren isoleret set havde et gyldigt pendlerkort datomæssigt, havde passageren også gyldig rejsehjemmel. Dette gav ankenævnet ham ikke medhold i, og udtalte:

”Klageren havde ganske rigtigt et aktivt pendlerkort på kontroltidspunktet. Pendlerkortet var dog gyldigt til zonerne ”København, City (DOT1) – ”Valby, Vanløse, Nørrebro, Rypark (DOT2), hvilket var et område, som klageren selv havde valgt.

Årsberetning 2024

For at et almindeligt pendlerkort er gyldigt, kræver det, at man rejser inden for såvel kortet gyldighedsperiode som de zoner, man har betalt for, eller i tilfælde af Rejsekort Pendler Kombi, at man har checket ind ved rejsens begyndelse. Klageren rejste med bus i Aarhus og rejste dermed ikke inden for de zoner, som pendlerkortet var gyldigt til, ligesom han havde glemt at checke ind.

Kontrolafgiften på 1.000 kr. blev dermed pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke er grundlag for at nedsætte den til 125 kr., da reglen om nedsættelse er beregnet til pendlere, der fx har glemt deres ellers gyldige kort på rejsen, eller hvis telefon er løbet tør for strøm, så kortet ikke kan forevises til kontrolløren.

Teksten i rejsereglerne 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 DOT zone 01 og 02 og så derefter rejse i alle øvrige zoner i Danmark uden at betale herfor.

Da dette ikke har været meningen med reglen om at få reduceret en kontrolafgift, er det åbenbart, at gyldigheden skal være opfyldt, for så vidt angår både gyldighedszoner og -periode, hvortil kommer, at Rejsekort Pendler Kombi herudover skal checkes ind på alle rejser for at være gyldig rejsehjemmel."

I sag nr. 23-0329 havde klageren tidligere grundet forsinkelser hos DSB fået udstedt en Rejsegarantibillet, der kunne benyttes gratis til en ny rejse på samme strækning som den, hvorpå klageren var blevet forsinket.



Klageren anvendte derefter Rejsegarantibilletten på en ny rejse, hvor der også opstod længere forsinkelser, og hun anmodede derfor DSB om at udstede endnu en Rejsegarantibillet til hende.

Ankenævnet gav ikke klageren ret i, at DSB var forpligtet dertil, og begrundede det med, at hendes togrejse isoleret set havde været gratis, idet den blev "betalt" med klagerens Rejsetidsgarantibillet, og hvis klageren havde købt en almindelig togbillet til rejsen, ville hun have haft betalt for rejsen, i modsætning til den faktiske situation, hvor hun ikke som sådan betalte for rejsen. Ankenævnet bemærkede, at de to situationer med opståede forsinkelser ikke kunne sammenlignes.

Årsberetning 2024

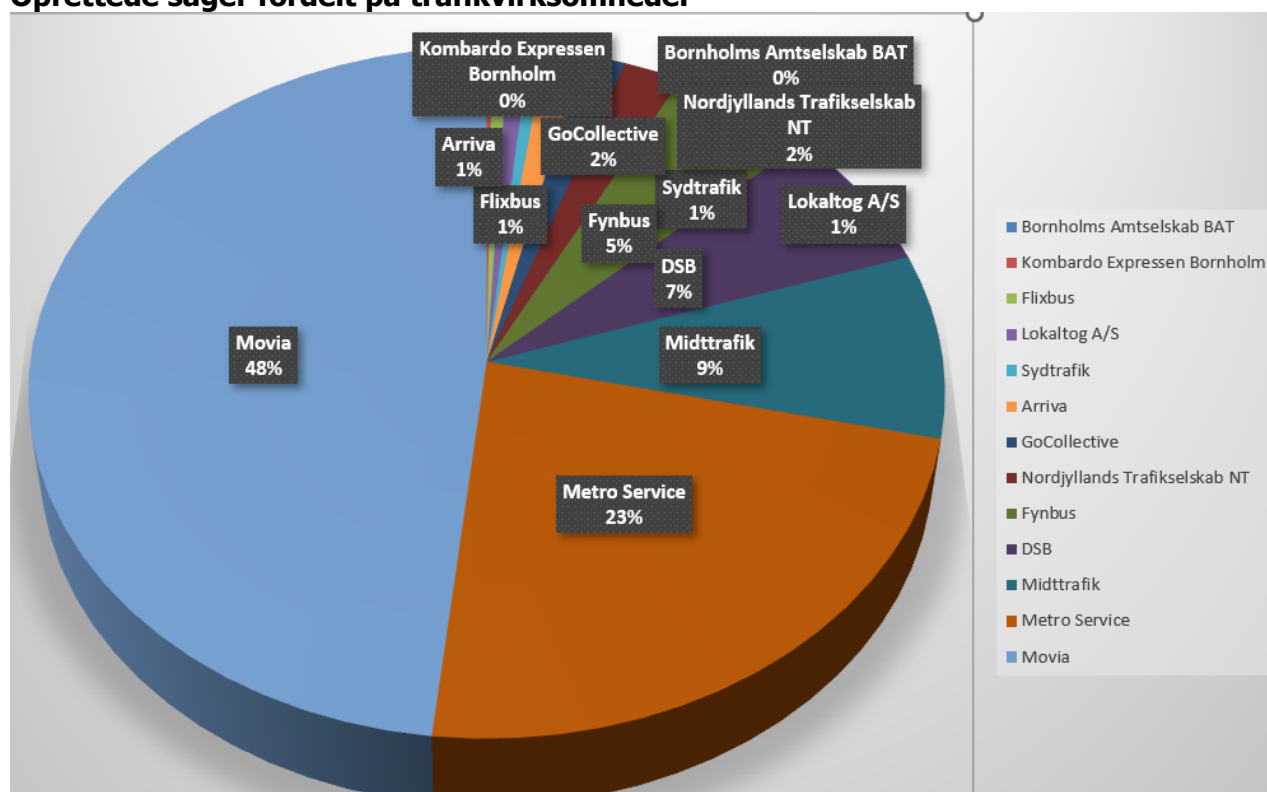
6. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent (Tallet i parentes vedrører 2023)

<u>Antal oprettede sager i 2024:</u>	<u>486</u>	<u>(386)</u>
<u>Antal afsluttede sager i 2024</u> (herunder også sager overført fra 2023):	<u>495</u>	<u>(357)</u>
- <u>Heraf afgjort på nævnsmøde:</u>	<u>191</u>	<u>(138)</u>
- heraf klageren medhold el. overvejende medhold - trafikvirksomhed medhold el. overvejende medhold - afvist af ankenævn	8 181 2	(12) (126) (0)
- <u>afsluttet i sekretariatet uden nævnsbehandling:</u>	<u>294</u>	<u>(219)</u>
- heraf har trafikvirksomheden imødekommet klagerens krav helt eller delvist, hvorefter klagen er blevet frafaldet: - klageren har frafaldet klagen inden nævnsbehandling: - sekretariatet har afvist klagen/henvist klageren til at klage til trafikvirksomheden, før der kan klages til nævnet/sagen er allerede overgivet til Gældsstyrelsen	187 69 36	(141) (54) (24)

De 181 sager, hvor ankenævnet gav trafikvirksomheden medhold, skal ses i forhold til de 187 sager, hvori trafikvirksomheden imødekom klagerens krav helt eller delvist, inden sagen kom til afgørelse i ankenævnet. Det kan dermed konstateres, at klagerne reelt set fik medhold i 195 sager, svarende til 40 %.

Årsberetning 2024

Oprettede sager fordelt på trafikvirksomheder



I alfabetisk rækkefølge:

(Arriva skiftede navn i april 2024 til GoCollective)

Efter antal:

Trafikvirksomhed	Antal	Trafikvirksomhed	Antal
Arriva	7	Bornholms Amtsselskab BAT	0
Bornholms Amtsselskab BAT	0	Kombardo Expressen Bornholm	1
Kombardo Expressen Bornholm	1	Flixbus	3
Flixbus	3	Sydtrafik	3
Sydtrafik	3	Lokaltog A/S	4
Lokaltog A/S	4	Arriva	7
GoCollective	8	GoCollective	8
Nordjyllands Trafikselskab NT	11	Nordjyllands Trafikselskab NT	11
Fynbus	27	Fynbus	27
DSB	33	DSB	33
Midttrafik	42	Midttrafik	42
Metro Service	113	Metro Service	113
Movia	235	Movia	235
	487		487

Antallet fordelt på trafikvirksomheder bliver 487, da Metro Service og DSB var indklaget samlet under én sag med ét sagsnummer.

Årsberetning 2024

De 486 oprettede sagers klagepunkter (en sag kan angå flere forhold):

Faldende 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	9
Rejst i spærretid	7
Fortolkning af rejseregler	6
Check ud i stedet for check ind	5
Erstatning mistet videreforbindelse	5
Manglende Metroillæg	5
Manglende aktivering af ny periode på pendlerkort	4
Personalets adfærd	4
Udgåede ture/for tidlig busafgang	4
Rejsekort rejsens pris	3
Spærring af Rejsekort	3
Handicapørsel	2
Ringzoneprincippet	2
Taxaudgifter	1
Togpassagerrettighedsforordningen	1



Årsberetning 2024

Samtlige afsluttede sager fordelt på resultat og trafikvirksomheder:

Trafikvirksomhed	Oversendt til Gældsstyr./ afvist af nævn el. af sekr.	Henvist klage- ren til at klage til trafikvir- somheden	Klageren fra- faldet klagen	Klageren helt eller delvist med- hold i nævn	Trafikvir- somhed Imødekom klageren helt eller delvist inden nævn	Trafikvir- somheden helt eller overvejende medhold i nævn
GoCollective	0	0	0	1	7	4
Bornholm Amts Trafikselskab	0	0	0	0	0	0
DSB	5	7	1	0	8	12
Flixbus	2	0	0	0	4	0
Fynbus	1	0	0	3	15	6
Kombardo Ek- spresen	0	0	0	0	1	0
Lokaltoget	0	0	0	0	2	1
Metro Service	2	1	19	3	32	37
Midttrafik	1	1	4	0	11	15
Movia	5	13	41	0	101	103
Nordjyllands Trafikselskab	0	0	5	1	5	3
Sydtrafik	0	0	0	0	1	2
I alt	16	22	69	8	187	181

-o0o-



Sagsbehandlingstider

Gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de sager, som sekretariatet afsluttede:	69 dage
Gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de sager, som blev afgjort i ankenævnet:	193 dage
<u>Samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid:</u>	<u>118 dage</u>

Tallene viser, at den øgede sagsmængde afføder forlængede sagsbehandlingstider, når tallene sammenholdes med 2023, hvor den samlede gennemsnitlige sagsbehandling var på 91 dage.

-o0o-