

# Vedtægter for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro herefter benævnt ankenævnet

**§ 1.** Bag ankenævnet står Forbrugerrådet Tænk og trafikudbydere, der repræsenterer den kollektive trafik, DSB, Arriva Tog A/S, Nordjylland Trafikselskab, Midttrafik, Sydtrafik, FynBus, Movia, BAT, Flixbus A/S, Metroselskabet I/S samt Hovedstadens Letbane pr. 1. juli 2025. Ankenævnet er oprettet i henhold til lov nr. 456 af 10. juni 2003 om forbrugerklager med senere ændringer.

Stk. 2. Andre trafikudbydere inden for ankenævnets område kan tilslutte sig ankenævnet.

## **Ankenævnets kompetence**

**§ 2.** Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod erhvervsdrivende, som er etableret i Danmark, vedrørende civile tvister angående rejser med kollektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af bus, tog og Metro og letbane.

Stk. 1a). Ved kollektiv trafik forstås trafik, der udføres regelmæssigt og efter en køreplan og med almen adgang og kørsel der træder i stedet herfor, samt individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede jf. Lov om Trafikselskaber § 19, stk. 2, nr. 1.

Stk. 1b). Ankenævnet behandler ikke tvister om personskader, idet disse er dækket af køretøjets lovpligtige ansvarsforsikring.

Stk. 1c). Begrænsningen i stk. 1b), gælder ikke for jernbanepassagerer, der er omfattet af passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007, og som vil klage over en personskade, der har fundet sted den 3. december 2009 eller senere.

Stk. 1d). Ankenævnet kan også behandle klager angående grænseoverskridende rejser med kollektiv trafik og rejser med tog i udlandet, solgt af udbydere med hjemsted i Danmark.

Stk. 1e). Ankenævnet behandler alene klagesager, hvor den omstændighed, som tvisten vedrører, er indtruffet 1. januar 2009 eller senere.

Stk. 2. En klage mod en erhvervsdrivende, der er etableret i udlandet, kan dog behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Stk. 3. En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

Stk. 4. Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til ankenævnet.

**§ 3.** Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. En voldgiftskendelse er kun gyldig, hvis forbrugeren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for tvistløsningsbehandling.

## Vedtægter for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro herefter benævnt ankenævnet

Stk. 2. Så længe en klagesag verserer for ankenævnet, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

**§ 4.** Sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, falder uden for ankenævnets kompetence.

### Afvisning af klagesager

**§ 5.** Ankenævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat ankenævn, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.

Stk. 2. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage over en erhvervsdrivende, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

Stk. 3. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) forbrugeren ikke forinden har rettet henvendelse til trafikskabet og forgæves har søgt at få en tilfredsstillende ordning med trafikskabet.
- 2) klagen er useriøs eller unødigt,
- 3) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved ankenævnet eller
- 4) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre ankenævnet i at fungere effektivt.

Stk. 4. Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af ankenævnet, skal ankenævnet afvise klagen senest 3 uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal ankenævnet afvise sagen hurtigst muligt.

Stk. 5. En afvisning skal begrundes og forbrugeren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet.

**§ 6.** Er det åbenbart, at sagen falder uden for ankenævnets kompetence, kan sekretariatet afvise klagen. En sådan afgørelse skal kunne indbringes for ankenævnet på forbrugerenes anmodning.

Stk. 2. De bag ankenævnet stående parter kan bemyndige ankenævnets formand til på ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved ankenævnet i medfør af § 5, stk. 3, jf. forbrugerklagelovens § 16, stk. 2.

# Vedtægter for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro herefter benævnt ankenævnet

## **Ankenævnets sammensætning**

**§ 7.** Ankenævnet består af en formand, samt eventuelt en eller flere næstformænd, som er dommere, samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. En næstformand har samme beføjelser, som efter bekendtgørelsen er tillagt formanden.

Stk. 2. Formand og repræsentanter udnævnes af de bag ankenævnet stående parter for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse.

Stk. 3. Forbrugerrådet og de tilsluttede trafikvirksomheder nedsætter et forretningsudvalg. Forretningsudvalget er ansvarligt for ankenævnets drift, udpegning af formand samt ansættelse og afskedigelse af sekretariatets personale.

## **Sekretariatets opgaver**

**§ 8.** Til ankenævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt af de bag ankenævnet stående parter. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til behandling i ankenævnet. En klage kan indgives elektronisk og, hvis elektronisk klageindsendelse ikke er mulig eller rimelig, pr. post. Klagen skal indgives på ankenævnets klageformular.

**§ 9.** Klager, der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat ankenævn, under Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller et lovbestemt tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklageloven, videresendes af sekretariatet dertil. Enhører klagen ikke under et tvistløsningsorgan som anført i 1. pkt., kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole. Forbrugeren oplyses i så fald om muligheder for retshjælp og fri proces.

**§ 10.** Inden sagsbehandlingen påbegyndes skal forbrugeren oplyses om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes, hvorefter sagen afsluttes. Tilbagekalder forbrugeren klagen efter, at sagen er oversendt fra sekretariatet til ankenævnet med henblik på at træffe afgørelse, tilbagebetales klagegebyret ikke.

**§ 11.** Parterne skal snarest oplyses skriftligt om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af proceduren. Parterne skal derudover vejledes om, at behandlingen ved nævnet ikke udelukker muligheden for en domstolsprøvelse, jf. dog § 3, stk. 2.

**§ 12.** Sekretariatet videresender forbrugers klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for forbrugeren til udtalelse. Sekretariatet sørger for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen. Sekretariatet sikrer, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer indhentet af sekretariatet. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

## Vedtægter for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro herefter benævnt ankenævnet

Stk. 2. Sekretariatet skal fastsætte en rimelig frist for parterne til at afgive de førnævnte udtalelser. En frist skal som minimum være 10 arbejdsdage. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets fremsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse. Sekretariatet kan forlænge fristen efter anmodning. Hvis den erhvervsdrivende eller forbrugeren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

Stk. 3. Når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, meddeles parterne straks herom.

Stk. 4. Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt tvistløsningsorganet.

Stk. 5. Sekretariatet skal til hvert møde, som ankenævnet afholder, fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidst afholdte møde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

Stk. 6. Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugers krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 7. Sekretariatet forelægger sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, for ankenævnet.

### **Habilitet**

**§ 13.** For ankenævnets medlemmer, sekretariat og sagkyndige gælder, at

- 1) der må ikke modtages instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter, og
- 2) aflønningen skal ske på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren.

Stk. 2. For sekretariatet gælder derudover, at udnævnelsen skal være til et mandat af en varighed, som er tilstrækkelig til at sikre, at sekretariatet handler uafhængigt, og ikke er i fare for at blive afsat uden gyldig grund.

**§ 14.** Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

- 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
- 2) vedkommendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i sidelinjen så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes upartiskhed.

Stk. 2. Foreligger et af de i stk. 1 nævnte forhold, skal formanden omgående underrettes herom og herefter træffe beslutning om, hvorvidt den pågældende kan deltage i behandlingen af sagen.

Vedtægter for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro herefter benævnt ankenævnet

### **Ankenævnets afgørelser**

**§ 15.** Ankenævnet træffer afgørelse i de enkelte sager på et møde ved almindeligt stemmeflertal.

Når ankenævnet træffer afgørelse, skal det bestå af en formand og mindst to medlemmer valgt blandt repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser, således at sidstnævnte er ligeligt repræsenteret. Hvis et ankenævnsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, er forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme et eventuelt andet tilstedeværende ankenævnsmedlem, der repræsenterer samme interesser.

Stk. 2. En repræsentant for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i ankenævnets møder.

Stk. 3. Ankenævnet holder møder et passende antal gange om året, så fristerne efter forbrugerklagelovens § 17 og § 18 kan overholdes.

**§ 16.** Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger, jf. § 24 og § 25.

Stk. 2. Sagkyndige kan tilkaldes til ankenævnsbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

Stk. 3. Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

**§ 17.** Ankenævnet skal afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

Stk.2. I særlige tilfælde kan ankenævnet forlænge tidsfristerne efter stk. 1. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, at tidsfristen forlænges, og samtidig oplyse, hvornår sagen kan forventes henholdsvis afgjort eller afsluttet.

Stk. 3. Ankenævnet kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes, og, om muligt, hvornår en fortsættelse af sagens behandling kan forventes.

**§ 18.** Afgørelser skal være begrundede og skal udstedes skriftligt på et varigt medie. Det skal fremgå, hvilken formand der har medvirket ved afgørelsen. Der fastsættes en frist på normalt 30 kalenderdage til opfyldelse af afgørelsen. Hvis særlige forhold inden for et ankenævns kompetenceområde tilsiger det, kan udgangspunktet efter 2. pkt. fraviges.

Stk. 2. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 24, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 4. Hvis den erhvervsdrivende skal betale et beløb for sagens behandling, jf. § 23 og § 25, skal dette fremgå af afgørelsen.

## Vedtægter for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro herefter benævnt ankenævnet

**§ 19.** Begge parter skal underrettes om muligheden for at indbringe sagen for domstolene samt, hvor det er relevant, vejledes om muligheden for tvangsfuldbyrdelse og om muligheden for genoptagelse.

Stk. 2. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om

- 1) adgangen til at få Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til at udtage stævning på forbrugers vegne samt dække visse omkostninger til en retssag,
- 2) mulighederne for retshjælp eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring, og hvis det er relevant,
- 3) at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter ankenævnets afgørelse.

**§ 20.** De stiftende organisationer kan bemyndige formanden til på ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

**§ 21.** Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan til enhver tid anmode om at få tilsendt kopi af det private ankenævns afgørelser, herunder dets afvisninger.

### Genoptagelse

**§ 22.** Formanden for ankenævnet kan beslutte, at en sag, hvori der er truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af

- 1) lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, eller
- 2) nye oplysninger, som, hvis de havde foreligget under behandlingen i tvistløsningsorganet, må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. En anmodning fra den erhvervsdrivende om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning.

Stk. 3. Anmodninger om genoptagelse, der indgives af den erhvervsdrivende senere end 30 kalenderdage efter forkyndelsen, afvises.

### Gebyrer og omkostninger

**§ 23.** Ingen af parterne betaler omkostninger ved ankenævnsbehandlingen til den anden part. Ankenævnet kan pålægge en erhvervsdrivende helt eller delvist at godtgøre eller afholde udgifter til fx sagkyndige erklæringer, som er nødvendige til sagens behandling.

**§ 24.** En forbruger skal betale et gebyr på 160 kr., hvis klagen angår et beløb på 160 kr. og derover. Hvis klagen ikke angår et økonomisk krav eller angår et beløb under 160 kr., er klagegebyret 80 kr.

Stk. 2. Gebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, hvis klagen trækkes tilbage eller forliges til forbrugers fordel inden nævnsbehandlingen, eller hvis sagen afvises efter vedtægternes § 5, stk. 3, (forbrugerklagelovens § 16).

**§ 25.** En erhvervsdrivende skal betale et gebyr for behandling af sagen, hvis

- 1) forbrugeren får medhold i sin klage, eller
- 2) sagen forliges til forbrugers fordel under nævnsbehandlingen.

## Vedtægter for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro herefter benævnt ankenævnet

Stk. 2. For erhvervsdrivende, der løbende bidrager til tvistløsningsorganets drift, udgør gebyret efter stk. 1, nr. 1, og nr. 2, 10.000 kr.

Stk. 3. For erhvervsdrivende, der ikke løbende bidrager til tvistløsningsorganets drift, udgør gebyret efter stk. 1, nr. 1, og nr. 2, 12.500 kr.

Stk. 4. Beløb fastsat i medfør af stk. 2 - 3, er standardbeløb, der skal meddeles den erhvervsdrivende allerede ved sagens begyndelse. Betales et sådant beløb ikke af den erhvervsdrivende, kan det inddrives efter gældsinddrivelseslovens §§ 10 og 11, jf. nr. 30 i lovens bilag 1.

### **Informationskrav i forbindelse med klager indgivet via OTB-plattformen, jf. forordning nr. 524/2013 af 21. maj 2013**

**§ 26.** Når ankenævnet har modtaget en klage via OTB-plattformen, skal sekretariatet snarest underrette parterne og OTB-plattformen om, hvorvidt klagen optages til behandling eller afvises i medfør af vedtægternes §§ 2, 3, 4, 5 og 6 (forbrugerklagelovens § 14, 15 eller 16.)

Stk. 2. Hvis klagen optages til behandling, jf. stk. 1, underrettes parterne samtidig om ankenævnets procedureregler og om eventuelle omkostninger, der kan pålægges i medfør af vedtægternes §§ 23, 24 og 25.

Stk. 3. Hvis ankenævnet har accepteret at behandle en klage modtaget via OTB-plattformen, skal ankenævnet straks, når sagen er fuldt oplyst, jf. herved forbrugerklagelovens § 18, stk. 2, underrette parterne og OTB-plattformen herom.

Stk. 4. Når ankenævnet har modtaget en klage via OTB-plattformen, skal ankenævnet straks efter at sagen er afsluttet, meddele OTB-plattformen om datoen for henholdsvis modtagelsen og afslutningen af klagen såvel som resultatet af behandlingen.

**§ 27.** Ankenævnet linker på sin hjemmeside til Europa-Kommissionens liste over ATB-instanser, jf. artikel 20, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet, og hvis det er relevant, offentliggør listen på et varigt medie i ankenævnets regi.

### **Årsrapport og oplysningskrav m.v.**

**§ 28.** Ankenævnet skal udarbejde en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

Årsrapporten skal indeholde oplysninger om

- 1) antallet af modtagne klager og typen af tvister klagerne har vedrørt,
- 2) den procentvise andel af sager, der er afsluttet, inden der er nået et resultat,
- 3) den gennemsnitlige sagsbehandlingstid,
- 4) systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses,
- 5) antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som ankenævnet har fået godkendt.
- 6) andelen af sager, hvor forbrugeren har fået medhold,

## Vedtægter for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro herefter benævnt ankenævnet

- 7) i hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides, og
  - 8) oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette.
- Stk. 2. Ankenævnet afrapporterer årligt til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

### Oplysningspligt

**§ 29.** Ankenævnet skal oprette og ajourføre en hjemmeside. Hjemmesiden skal på en klar og lettilgængelig måde indeholde følgende oplysninger, der tillige skal gives på varigt medie på forespørgsel, om

- 1) proceduren for tvistløsningen,
- 2) navn på ankenævnet, postadresse og e-mailadresse,
- 3) at ankenævnet er opført på en liste i overensstemmelse med lovens § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet,
- 4) de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistløsningen, hvordan de er udpeget og for hvor lang tid,
- 5) eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbilæggelse,
- 6) de former for tvister, som ankenævnet kan behandle herunder eventuelle værdigrænser,
- 7) de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist, og de kriterier, på grundlag af hvilke ankenævnet kan afvise at behandle en klage,
- 8) de sprog, på hvilke en klage kan indgives, og hvorpå behandlingen foregår,
- 9) eventuelle omkostninger til betaling af sagens behandling, som parterne skal dække,
- 10) tvistløsningens gennemsnitlige varighed,
- 11) retsvirkningen af tvistløsningens resultat, herunder i hvilket omfang, det kan tvangsfuldbyrdes,
- 12) årsrapporter om ankenævnets virksomhed, og
- 13) udvalgte afgørelser. Klagers navn skal anonymiseres ved offentliggørelsen. Offentliggørelse skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler.

**§ 30.** Det skal være muligt på ankenævnets hjemmeside at finde oplysninger om de erhvervsdrivende, som ikke efterlever ankenævnets afgørelser.

**§ 31.** Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på forbrugerne skal anonymiseres. Videregivelse af oplysninger skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

### Vedtægtsændringer og opløsning af ankenævnet

**§ 32.** Til vedtagelse af ændringer af vedtægter kræves enighed mellem de bag ankenævnet stående forbrugerorganisationer og brancheorganisationer. Vedtægtsændringerne skal godkendes af erhvervsministeren.

**§ 33.** De bag ankenævnet stående forbrugerorganisationer og brancheorganisationer kan med 1 års varsel til den 1. april opsige aftalen, hvorved ankenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.



Vedtægter for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro herefter benævnt ankenævnet

### **Ikrafttrædelses- og overgangsbestemmelser**

**”§ 34.** Vedtægterne er gældende fra 1. februar 2025