

# ÅRSBERETNING

2017

fra

**Ankenævnet for Bus, Tog og Metro**

# Årsberetning 2017.

## Indholdsfortegnelse:

<b>1. Nævnens forord.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Oversigt over medlemmer og sekretariatet.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Ankenævnets etablering og baggrund.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Ankenævnets virksomhed/ sagsbehandling i sekretariatet.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Udvalgte afgørelser.....</b>	<b>8</b>
<b>6. Statistiske oplysninger / efterlevelseshøjde.....</b>	<b>18</b>

# Årsberetning 2017.

## 1. Nævnens formandens forord

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

I 2017 oprettede sekretariatet i alt 311 klagesager mod henholdsvis 299 og 313 i årene før. Sagsantallet har således ligget stabilt de seneste år. Ankenævnet afgjorde på sine 6 møder i alt 197 sager, som kan læses på hjemmesiden.

EU Kommissionen etablerede i 2017 en online klageplatform, som skulle gøre det nemmere for EU-borgere at klage over varer og tjenesteydelser købt via e-handel i et EU-land. Ankenævnet modtog dog kun én henvendelse via platformen, og da passageren ikke som krævet først havde klaget til trafikvirksomheden, blev der ikke oprettet nogen klage i det særlige online-system. Det er ankenævnets opfattelse, at platformen ikke vil få nogen egentlig praktisk betydning for ankenævnet, da trafikvirksomhederne i Danmark er opmærksomme på at give klagevejledning og henvise direkte til ankenævnets hjemmeside, hvorfra man kan indgive klage.

I foråret 2017 holdt ankenævnets sekretariat møde med Transportministeriet om den nye taxilov, som trådte i kraft 1. januar 2018, hvori taxibranchen pålægges at oprette et klageorgan. Sekretariatet er i kontakt med brancherepræsentanter for taxiselskaberne og drøfter, hvorledes et eventuelt samarbejde mellem ankenævnets sekretariat og et nyetableret taxinævn vil kunne udmøntes i praksis. I skrivende stund er der ikke en endelig afklaring på, hvorledes taxibranchen vil organisere sig i bestræbelserne på at efterleve lovens krav om et klageorgan, og sekretariatets rolle i et eventuelt kommende samarbejde er derfor fortsat uafklaret.

Sekretariatet mødtes i efteråret desuden med en repræsentant for det kommende klagenævn for parkeringsafgifter, som ønskede input til at opbygge den mest hensigtsmæssige administration og de mest nyttige forretningsgange i forbindelse med etablering af klagenævnet og den konkrete behandling af klagesager. Ankenævnet er glad for disse henvendelser, som vi tager som udtryk for en anerkendelse af nævnets og sekretariatets arbejdsmetodik og opbygning.

I juni 2017 lancerede ankenævnet sin nye hjemmeside med en større brugervenlighed, flottere layout og en funktion med at kunne abonnere gratis på afgørelser.

Som følge af EU's Persondataforordning, der træder i kraft den 25. maj 2018, begyndte sekretariatet i løbet af 2017 at forberede sig på at opfylde forordningens krav til blandt andet sletning af data. Dette indebærer, at sekretariatets elektroniske journalsystem skal igennem en større opgradering, ligesom arbejdsgange og processer skal revideres og opdateres.

Ankenævnet har i 2017 - som i de foregående år - truffet afgørelse i en række sager af principiel karakter. Således har nævnet taget stilling til, om stewards har pligt til at vise ID til passageren, om en passager skal have mulighed for at lægge sin bagage fra sig, inden der foretages check ind i en bus, samt om der skal betales godtgørelse, når en bus på fjernrute forsinkes undervejs mod destinationen. Kendelserne kan læses i afsnittet på side 9 og frem om udvalgte afgørelser.

God læselyst!

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

# Årsberetning 2017.

## 2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat

### Medlemmer i 2017

#### Nævnensformand:

Landsdommer Tine Vuust

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

Bjarne Lindberg Bak (DSB) genudpeget 31. okt. 2017 for tre år

Alice Stærdahl (Fynbus) udtrådt pr. 14. august 2017

Rikke Frøkjær (Midttrafik) indtrådt pr. 31. okt. 2017 og udpeget for tre år

#### Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:

Asta Ostrowski (udtrådt pr. 1. juli 2017)

Torben Steenberg (udpeget for tre år)

Niels Martin Madsen (indtrådt pr. 1. juni 2017 udpeget for tre år)

#### Sekretariat:

Sekretariatschef Christina Hvid

Daglig leder, chefkonsulent cand.jur. Betina Johansen

Cand.jur. Louise Worre Beuchert

Stud. jur. Josefine Plambek

Stud jur. Katrine Andersen (fra 1. december)

## **3. Ankenævnets etablering og baggrund**

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro blev etableret den 1. februar 2009 af Forbrugerrådet og udbydere af kollektiv trafik i Danmark. Ankenævnet er et godkendt privat ankenævn i medfør af lov nr. 524 af 29/04/2015 om forbrugerklager. Erhvervs- og vækstministeren har godkendt ankenævnets vedtægter frem til 31. januar 2019.

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

### **De tilsluttede trafikvirksomheder i 2017 var:**

DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup

Arriva Tog, Drewsensvej 1 A, Postboks 820, 8600 Silkeborg,

Metroselskabet, Metrovej 5, 2300 København S,

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

Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg,

Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen,

FynBus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C,

Bornholms Trafikselskab, Munch Petersens vej 2, 3700 Rønne,

Trafikselskabet Movia, Gl. Køge Landevej 3, 2500 Valby,

Flixbus ApS (pr. 1. oktober), Marselis Boulevard 1, 8000 Aarhus C.

# Årsberetning 2017.

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

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

Hvis sagen allerede er afgjort ved dom eller retsforlig, kan man ikke klage til ankenævnet. Ankenævnets afgørelser kan ikke ankes til en højere administrativ myndighed. Hver af parterne kan dog anlægge sag ved domstolene om den tvist, som sagen vedrører, når ankenævnet har truffet afgørelse i sagen.

Det fremgår af lov om forbrugerklager, at det skal koste et gebyr at klage til et godkendt privat ankenævn. Klagegebyret til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro er 160 kr., hvis det man klager over vedrører et beløb 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 klagen frafalder.

### Sagsbehandling i sekretariatet

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

Trafikvirksomhedens svar sender sekretariatet til klageren med henblik på dennes bemærkninger. I visse tilfælde anmodes trafikvirksomheden herefter om yderligere 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 herefter en sagsfremstilling med gengivelse af sagens faktiske forhold og parternes krav og begrundelser til brug for ankenævnets behandling af sagen på et møde.

### Sagens afgørelse

I afgørelsen deltager som hovedregel alle 5 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 (min. 25%) medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret. Hvis en tilsluttet trafikvirksomhed ikke får medhold, skal selskabet betale omkostninger til ankenævnet på 10.000 kr. inkl. moms for sagens behandling.

# Årsberetning 2017.

## **Offentliggørelse**

Ifølge vedtægter offentliggøres udvalgte afgørelser i anonymiseret form for klagerens vedkommende på hjemmesiden.

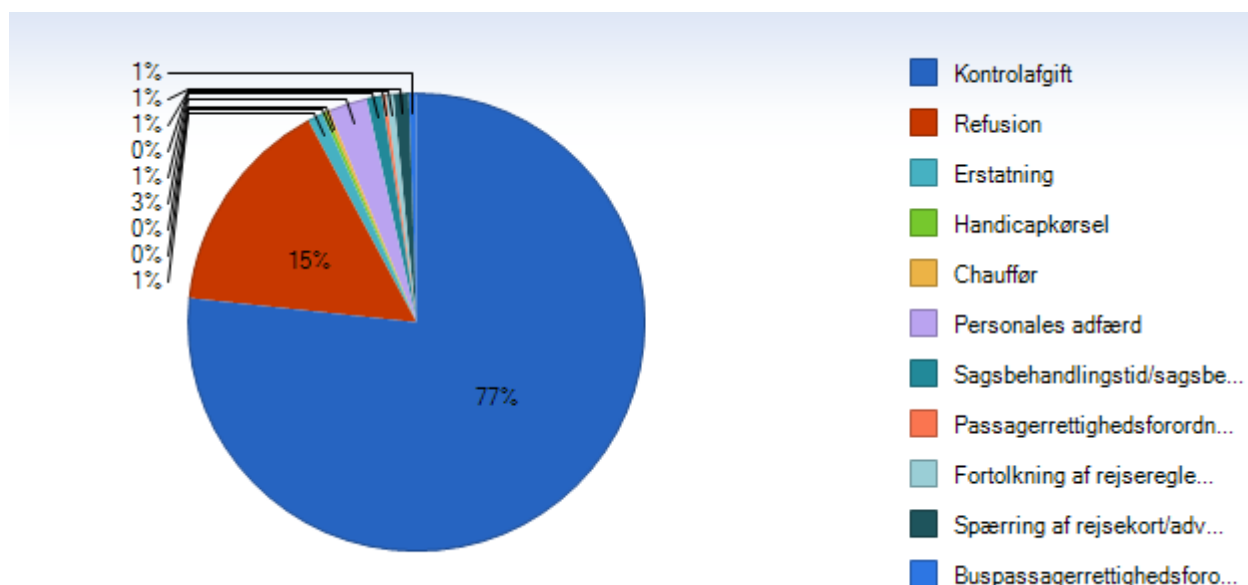
Ankenævnet skal føre en liste over trafikvirksomheder, der ikke har efterlevet en ankenævnsafgørelse, og som ikke har anlagt en sag ved domstolene om forholdet, som klagen vedrører. Oplysninger om trafikvirksomhedens navn tages af listen efter 12 måneder.

Der figurerer én trafikvirksomhed på listen.

## 5. Udvalgte afgørelser

### Generelt

I 2017 udgjorde klager over kontrolafgifter 77 % af de 369 klagepunkter. I 2016 var det 83 %. Fordelingen af de øvrige sagskategorier er skitseret i lagkagen nedenfor, idet opmærksomheden henledes på, at en sag kan omhandle flere klagepunkter, hvorfor der samlet set er flere klagepunkter end antal oprettede sager (311).



Rejsekortets udbredelse ses nu ved, at 85 klager vedrører rejser på rejsekort og dermed isoleret set udgør den største sagskategori. Ankenævnet har blandt andet behandlet 8 sager om manglende check ind grundet for lav saldo på rejsekortet og 4 sager om rejse på en andens personlige rejsekort, hvortil kommer talrige sager om manglende registrering af check ind på kortet.

Selv om rejsekortets udbredelse har betydet, at flere passagerer ikke længere skal beregne zoneantal, har ankenævnet behandlet 41 sager om manglende zoner på periodekort eller billet/mobilbillet.

Sekretariatet modtog over en kort periode i begyndelsen af 2017 en række klager fra turistfamilier, som ved ankomst til Danmark i Kastrup Lufthavn i DSB-automaten havde købt billetter for at rejse med metroen ind til centrum. DSB-billetautomater udskriver altid samtlige købte billetter på én billet – i modsætning til metroens billetautomater, hvor hver enkelt billet udskrives særskilt. På turisternes returrejse til lufthavnen havde de derfor fejlagtigt regnet med, at den ene billet, som de medtog fra metroens billetautomat, og som blev udskrevet på dansk, ville være tilstrækkelig rejsehjemmel til hele familien. De var herefter blevet pålagt kontrolafgifter i metroen for manglende billetter. Sekretariatet påpegede den uigennemsigtige forskel i billetterne over for Metro Service, som herefter besluttede at frafalde kontrolafgifterne og meddelte, at de fremover vil behandle den type sager efter nye (mildere) retningslinjer.



# Årsberetning 2017.

## **EU-Passagerrettighedsforordninger:**

Der har været i alt 4 sager, som vedrører forordningerne for tog- og buspassagerer:

I den ene sag **2017-0251** vedrørende togpassagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 gjorde klageren gældende, at DSB havde tilsidesat forordningen i forbindelse med en opstået forsinkelse ved i første omgang ikke at have givet korrekt information om mulighederne for rejsetidsgaranti, ved i kundecenteret at have oplyst, at de ikke godtgjorde nogen udgifter overhovedet; herunder klagerens udlæg til forplejning og ved ikke at indsætte togbusser eller give tilladelse til, at klageren kunne tage en taxa. DSB har udbetalt rejsetidsgodtgørelse og 50 kr. til forplejning, men klageren ønsker sine oprindelige spørgsmål behandlet, hvorfor sagen er fortsat under behandling.

I en anden sag **2016-0198**, som indkom i 2016, men som blev afgjort i 2017 og derfor ikke figurerer i ovennævnte tabel om oprettede sager, traf et flertal i ankenævnet afgørelse om, at DSB havde tilsidesat togpassagerrettighedsforordningens artikel 18 om assistance i et tilfælde, hvor togdriften var indstillet i mere end 60 minutter, idet DSB ikke dokumenterede at have fulgt op på om de indsatte togbusser standsede ved Birkerød st. og ved ikke at have tilbudt passagererne vand i sommervarmen. DSB er efterfølgende begyndt at godtgøre op til 50 kr. i forplejning i særlige tilfælde.

Den ene af de to klagesager angående buspassagerrettighedsforordningen **2017-0221** vedrørte et krav om godtgørelse af 830 kr. for busbilletens pris samt forplejning i anledning af en forsinkelse på 4 timer undervejs fra Berlin til København.

### Ankenævnet udtalte,

at buspassagerrettighedsforordningen kun finder anvendelse, når bussen er forsinket mere end 2 timer i *afgangen* og ikke i *ankomsten*.

Et flertal udtalte herefter, at klageren ikke havde lidt et tab, hvorfor der allerede af den grund ikke var belæg for at kræve erstatning efter national lovgivning. De udtalte videre, at mangelsbegrebet må påvirkes af, at forordningen kun giver passageren kompensation ved forsinkelse i afgang, hvorfor en forsinkelse i ankomst på ca. 4 timer ikke er ensbetydende med, at der har været en alvorlig mangel ved den leverede ydelse.

Et mindretal fandt, at en forsinkelse på 4 timer ud af en samlet rejsetid på ca. 7 timer og 20 minutter udgjorde en så væsentlig mangel, at Flixbus skulle godtgøre klageren 50 % af billetens pris og rimelige dokumenterede udgifter til forplejning. Der blev afsagt kendelse efter stemmeflertallet.

Den anden sag **2017-0120** vedrørte en klage over, at Midttrafik havde udfaset pap-klippekort og kun udviklet en mobilklippekort-app til smartphones og Android-telefoner og ikke Windowsbaserede telefoner.

### Ankenævnet afviste klagen med følgende begrundelse:

## Årsberetning 2017.

*"Ifølge lov om trafikkselskaber § 5, stk. 1, nr. 2, fastsætter trafikkselskabet takster og billetteringssy-  
stemer inden for sit geografiske område. Heri må efter ankenævnets opfattelse indfortolkes, hvilke  
billetterprodukter, der tilbydes på hvilke platforme.*

*Trafik- og Byggestyrelsen har som svar på klagerens henvendelse til dem udtalt, at det står Midt-  
trafik "frit for at beslutte om klippekortsproduktet udbydes på både papir og mobil/app".*

*Som følge af det ovenfor anførte afvises klagen over, om Midttrafik har overtrådt lov om trafiksel-  
skaber, idet den ikke findes egnet til behandling i ankenævnet, jf. ankenævnets vedtægter § 5,  
stk. 3, nr. 3.*

*Ankenævnet bemærker, at nævnets afgørelse 2016-0108 vedrørte togdrift og en fortolkning af  
togpassagerrettighedsforordningen artikel 9, hvorfor hverken afgørelsen eller retsgrundlaget finder  
anvendelse i nærværende sag, som Midttrafik har gjort gældende. Buspassagerrettighedsforord-  
ningen ses ikke at have en lignende bestemmelse." Midttrafik havde under sagens forberedelse  
henvist til ankenævnets tidligere afgørelse mod Arriva Tog efter togpassagerrettighedsforordnin-  
gen.*

### **Nedenfor kan læses uddrag af en række andre udvalgte afgørelser:**

#### **Rejsekort/information:**

Rejsekortet er nu et landsdækkende betalingsmiddel (bortset fra visse øer), og når passageren har checket kortet ind på en rejsekortstander på stationen/i bussen, er rejsekortet også en billet for rejser med de trafikvirksomheder, der er tilsluttet rejsekortsystemet. Passageren skal sørge for, at der er penge på rejsekortet inden en rejse. Når passageren rejser, bliver betaling for rejsen trukket fra rejsekortet. Ved rejsens afslutning skal passageren holde sit rejsekort hen til en kortlæser mærket "Check ud". Herved gemmes rejsens afslutningssted og -tidspunkt, og rejsens pris beregnes.

Forudbetalingen er det midlertidige beløb, som trækkes fra rejsekortets saldo, når kunden checker ind. Der skal ved rejsens start altid være en saldo på rejsekort, der mindst svarer til forudbetalingen. Forudbetalingen varierer for forskellige korttyper.

Særligt forudbetalingen på 70 kr. på rejsekort anonymt *per rejsende* skaber problemer for passagererne, og især for udlændinge, der typisk køber kortet i en rejsekortautomat. Forudbetalingens størrelse oplyses ikke i selve købsflow'et, og ankenævnet har i en række afgørelser foreslået trafikvirksomhederne bag rejsekortet at tydeliggøre denne relevante information, fx sag nr. **2017-0156, 2017-0080, 2016-0160 og 2016-0215.**

Som følge af at mange af Movias busser nu har fået indstigning ad samtlige døre ligesom Midttrafiks busser, har nævnet modtaget 12 klager over kontrolafgifter, som er udstedt på baggrund af passagerens "manglende straksbillettering". Det gør sig fx gældende i de situationer, hvor der ikke er registreret noget check ind på rejsekort straks efter påstigning, eller hvor en mobilbillet ikke er modtaget inden påstigning, men modtages straks efter.

I sagen **2017-0113** steg klageren på bussen uden at have sit rejsekort klar til check ind. Hun skulle først finde dette i sin taske og måtte sætte sig for at holde balancen, hvorfor hun først checkede ind ved det næste stop. Dette så kontrolløren stående uden for bussen ved det næste stoppested og udstedte derefter en kontrolafgift.

#### Ankenævnet udtalte:

## Årsberetning 2017.

*"Da check ind således først skete 1 minut og 39 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet Peter Bangsvej, betragtes dette i relation til rejsebestemmelserne som en omgåelse af kravet om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrol, uagtet at rejsekortet blev checket ind, inden kontrolløren steg op i bussen. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette. Det af klageren anførte om, at hun havde sit rejsekort i sin taske og først skulle finde dette og måtte sætte sig for at holde balancen, kan ikke føre til et andet resultat. Klageren burde have haft sit rejsekort klar til check-ind ved påstigning på bussen.*

*Movia bedes dog klart definere i sine rejseregler, hvad straksbillettering indebærer, som fx Midttrafik har gjort det, hvor de tydeligt har kommunikeret til passageren, at man ikke må tage plads på et sæde, inden man billetterer."*

Således også i sagen **2017-0194**, hvor klageren gjorde gældende, at hun var blevet mast op i bussen og derfor ikke havde nået at checke sit rejsekort ind straks efter påstigning.

Et flertal i ankenævnet udtalte:

*"Klageren checkede sit rejsekort ind .. omkring 1 minut efter påstigning og 33 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet. Klageren har anført, at dette skyldtes, at bussen var så fyldt, at hun blev mast ind midt i bussen og ikke kunne komme hen til check-ind-standeren. Vi bemærker i den forbindelse, at der ved alle 5 indgange er placeret en check-ind stander, således som det fremgår af skitsen ovenfor, og at man kommer forbi en af standerne på vejen fra en indgang til midten af bussen.*

*Klageren har anført, at hun ofte rejser med buslinje 5C og altid har sit rejsekort parat ved påstigning. Vi lægger derfor til grund, at hun er en erfaren bruger af rejsekort i bus og burde have placeret sig således i køen, at hun kunne foretage check ind straks efter påstigning.*

*En passager, som stiger ind i bussen uden samtidigt at checke ind ved indgangen, bærer selv risikoen for at blive pålagt en kontrolafgift ved en efterfølgende kontrol.*

*Om end det kunne være formuleret tydeligere i såvel de dagældende landsdækkende fælles rejseregler og i de dagældende rejsekort kortbestemmelser, finder vi, at et check ind 1 minut efter påstigning og 33 sekunder efter bussens afgang i relation til rejsereglerne må betragtes som omgåelse af kravet om at kunne forevise gyldigt kort til kontrolløren – uanset at klageren rent faktisk nåede at checke ind, inden kontrolløren checkede rejsekortet."*

Mindretallet fandt, at da de dagældende rejsekort kort-bestemmelser og landsdækkende rejseregler var formuleret uden egentlige regler om eller definering af straksbillettering i bus, at et check ind 33 sekunder efter bussens afgang fra Rådhuspladsen under de konkrete omstændigheder, hvor der ifølge rejsekorthistorikken blev checket ind ved "Rådhuspladsen", hvor der var mange mennesker med bussen, og hvor klageren rent faktisk nåede at checke ind, inden kontrolløren checkede rejsekortet, ikke kan sidestilles med, at der ikke var checket korrekt ind på rejsekortet. Der blev afsagt kendelse efter stemmeflertallet.

Midttrafik fik medhold i sag **2017-0134**, hvor en passager ikke checkede ind straks efter påstigning, fordi han skulle stille sine tasker først. 33 sekunder efter at bussen havde forladt stoppestedet, blev passageren pålagt en kontrolafgift.

Et flertal udtalte:

## Årsberetning 2017.

*"Efter rejsereglerne for bybusser i Aarhus, kræves det, at en passager checker sit rejsekort ind uden unødigt ophold efter påstigning, og før pågældende finder en siddeplads. Vi lægger til grund, at klagerens søn passerede en stander til check ind og gik ca. 4 meter frem i bussen, således som klageren har oplyst til Midttrafik, på vejen hen til at stille sine tasker hos venterne. Selv om klagerens søn ikke fandt en siddeplads, men stillede taskerne og derefter ville lede efter sit rejsekort, finder vi, at han selv må bære risikoen for ikke at kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved en eventuel kontrol. Vi bemærker, at reglen om straksbillettering i bybusser i Aarhus indebærer, at det som udgangspunkt ikke er afgørende, hvor langt passageren er kørt med bussen, inden der kommer kontrol, men om passageren uden unødigt ophold checker ind ved en af de standere, som befinder sig ved samtlige døre.*

....

*Klagerens søn havde ikke sit rejsekort fremme og checkede ikke ind, straks han steg på bussen, hvilket i relation til Midttrafiks rejsebestemmelser – og i overensstemmelse med rejsekort rejseregler - betragtes som en omgåelse af kravet om at kunne forevise gyldig billet...."*

Et mindretal fandt, at der må levnes en passager et vist tidsrum til at stille bagagen fra sig, og at 33 sekunder var for kort tid.

Movia tabte sagen **2017-0107** om manglende check ind på rejsekort ved for lav saldo grundet dårlig kommunikation på rejsekorts hjemmeside, om hvornår tank op sker. Sagens omstændigheder var, at saldoen på klagerens rejsekort ved check ud i bussen på vej til arbejde om morgenen udgjorde 21 kr. Standeren i bussen gav klageren en advarselslyd og besked om at tanke rejsekortet op. Dette gjorde hun via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) omkring kl. 9. Da hun vidste, at der kunne gå op til 24 timer, før beløbet blev sat ind på rejsekortet ved rejse i bus, gik hun ind på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) selvbetjeningen for at checke saldoen, inden hun skulle hjem fra arbejde. Her stod saldoen anført til 34 kr. Efter at have læst på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), at der kræves en saldo på 25 kr. for at checke ind, steg hun om bord på bussen via midterdørene og forsøgte at checke ind. Men standen skrev, at saldoen var for lav, hvilket klageren undrede sig over, når hun lige havde set, at saldoen udgjorde 34 kr. Der kom med det samme en kontrollør, som udskrev en kontrolafgift på 750 kr.

### Ankenævnet udtalte:

*"Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at hun ved påstigning på bussen forsøgte at checke sit rejsekort ind, men at dette ikke kunne lade sig gøre grundet for lav saldo. Det fremgår af dagældende rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind. Kontrolafgiften for manglende check-ind/billet blev derfor i kontrolsituationen pålagt med rette.*

....

*Når man er logget ind på selvbetjeningssiden, får man disse valgmuligheder: [udeladt]  
Vælger man enten "mit rejsekort", "oversigt" eller "tank op" får man følgende 3 skærmbilleder: [udeladt]*

*Der vises med tydelige bogstaver: "Saldo **7,00 kr.**" uden en samtidig oplysning om, at saldoen ikke nødvendigvis er den aktuelle saldo.*

*Under henvisning hertil finder ankenævnet at oplysningerne er så mangelfulde og misvisende, at det var undskyldeligt, at klageren troede, at hendes rejsekort havde en reel saldo på 34,35 kr., således som det fremgik ved hendes søgning under feltet: "Mit rejsekort", og at det derfor ville være muligt for hende at checke rejsekortet ind i bussen.*

*En naturlig søgning i den foreliggende situation, hvor man direkte leder efter sit rejsekorts saldo, er efter ankenævnets opfattelse ikke at se under "Mine rejser", som Movia har henvist til, men*

## Årsberetning 2017.

*snarere "Mit rejsekort" eller "Oversigt". Her får brugeren imidlertid ikke oplysningen om, at der ikke nødvendigvis vises den aktuelle saldo.*

*Henset til det ovenfor anførte finder ankenævnet, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Movia ved klagerens efterfølgende henvendelse burde have nedsat kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, således som der var hjemmel til i de dalgældende rejseregler punkt 2.6., hvis særlige forhold gjorde sig gældende.*

*Ankenævnet finder det særdeles problematisk, at der anvendes ordet "saldo", hvilket i gængs forstand ifølge ordbogen betyder: "regnskabsafslutning" som forskel mellem debet- og kreditsiden på en konto i et regnskab; beløb som man skylder henholdsvis har til gode".*

*Parterne bag rejsekorts hjemmeside opfordres til at ændre dette ord eller fx at indsætte ordet "foreløbig saldo" i stedet."*

Som det fremgår ovenfor, anbefaler ankenævnet indimellem, at informationen til passagererne forbedres og tydeliggøres, og det er med stor tilfredshed, når ankenævnet konstaterer, at anbefalingerne omsættes til praksis - således som det er tilfældet med fx billetter købt i metroens billetautomater, hvor teksten nu også står anført på engelsk.

I sagen **2017-0191** skulle klageren checke i alt 3 rejsende ind på sit rejsekort anonymt. Saldoen udgjorde 185 kr., hvilket kun var nok til check ind af to rejsende, og klageren tankede derfor 100 kr. op i en rejsekortautomat for at checke den sidste ind. Hun anvendte en almindelig stander til check ind, og da standeren gav lyden for korrekt check ind, regnede hun med, at de alle tre var checket korrekt ind. Men rejsekortsystemet registrerer to på hinanden følgende check ind som et skifte-check ind, når der går et vist tidsrum imellem de to. Den sidste rejsende var derfor ikke checket ind og blev pålagt en kontrolafgift.

### Et flertal udtalte:

*"Når flere passagerer skal rejse sammen på rejsekort, skal der anvendes en stander til ekstra check ind.... Det check ind, som hun foretog efter optankningen, blev registreret som et skifte-check ind af to rejsende, idet hun anvendte en almindelig stander og ikke en ekstra check ind-stander, hvorpå hun kunne have set, at der kun var checket to rejsende ind og kunne have checket dem alle ind efter at have checket ud og begyndt forfra. Om end det kan være svært for en passager at gennemskue, hvorfor der kommer forskellige lyde fra standerne og registreringer på rejsekortet afhængigt af, hvor lang tid der forløber mellem to indcheckninger, har vi ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind for tre rejsende på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office. Dette skyldes, at klageren ikke benyttede sig af den for hende kendte fremgangsmåde ved flere check ind af flere rejsende på samme rejsekort, nemlig at anvende en ekstra check ind-stander, og vi finder, at passageren i et sådant tilfælde selv bærer ansvaret herfor."*

Mindretallet fandt, at, det var undskyldeligt, at klageren regnede med, at de tre rejsende var checket ind, og at forskellen på de to typer standere ikke kan forventes at være almindelig kendt for passagererne.

### **Erstatningskrav:**

I sagen **2017-0193** havde klageren anmeldt et erstatningskrav på knapt 12.000 kr. til Rødbillet i forbindelse med, at hendes bagage var bortkommet fra bussen undervejs fra København til Vejle.

## Årsberetning 2017.

Da Rødbillet ikke ville erstatte klagerens tab, indgav hun klage til Ankenævnet, der fastslog, at Rødbillet.dk skulle betale skønsmæssigt 5.000 kr. i erstatning til klageren samt 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet for tabt sag.

### Ankenævnet udtalte:

*Det påhviler klageren at godtgøre, at der er lidt et tab, og at Rødbillet.dk har handlet ansvars-pådragende. Rødbillet.dk har oplyst, at chaufføren anviser, hvor i bagagerummet passageren skal anbringe bagagen, idet den placeres efter passagerens destination, og at der ikke føres opsyn ved bagagerummet.*

*Det er ankenævnets opfattelse, at Rødbillet.dk's rejsekoncept lægger op til, at passagererne skal placere større bagage i bagagerummet og ikke medbringe det oppe i bussen, hvor de ellers selv kan holde øje med det. Samtidig lægges der op til, at passagererne normalt skal stige ind i bussen før afgang og derfor ofte før bagagerummet lukkes. Dette fratager ligeledes passagererne muligheden for selv at holde øje med deres ejendele i bagagerummet, ligesom der er stop undervejs på ruten, hvor passagerne heller ikke kan holde øje med deres bagage.*

*Under disse omstændigheder finder ankenævnet, at det må påhvile busselskabet at sørge for tilstrækkeligt opsyn med bagagen, fx ved at sørge for bemanning ved lugerne i det omfang, chaufføren ikke kan holde øje med bagagen, når varetægten overgår til busselskabet ved passagerens læsning af bagagen i overensstemmelse med handelsvilkårene.*

*Ved at have undladt dette, finder ankenævnet, at Rødbillet.dk har handlet erstatningspådragende, og derfor er erstatningsansvarlig for klagerens mistede bagage.*

*Rødbillet.dk's generelle ansvarsfraskrivelse i aftalevilkårene om, at der ikke er erstatning for mistet bagage, sætter efter ankenævnets opfattelse ikke pligten til at føre opsyn med bagagen ud af kraft. Ankenævnet vurderer endvidere, at det byrdefulde vilkår ikke på tilstrækkelig tydelig vis blev fremhævet for klageren, således at det måtte have stået klart for hende, at hun selv bar ansvaret for bagagen, som hun ikke havde mulighed for at holde øje med.."*

Rødbillet har som den første trafikvirksomhed nogensinde meddelt, at de ikke er enige i afgørelsen og ikke vil efterleve denne. Det er efter reglerne herefter op til klageren at anlægge en retssag mod Rødbillet, hvilket hun kan få bistand til hos Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Det er endnu ikke oplyst til nævnet, om klageren har anlagt en sag.

### **Fortolkning af rejseregler:**

Det har hidtil været muligt for passagerer at dele zoner på upersonlige kort og billetter, således at der i tilfælde, hvor to rejsende skal rejse 3 zoner men hver har købt en billet til 2 zoner, kun udstedes kontrolafgift til den ene, fordi zonerne lægges sammen.

I sagen **2017-0179** rejste et turistægtepar med metroen fra centrum til lufthavnen, hvilket kræver en billet til 3 zoner for dem hver. De havde imidlertid kun købt billet med 2 zoner på og blev begge ved kontrol pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Metro Service nedsatte efterfølgende den ene kontrolafgift til 125 kr. efter nye interne retningslinjer, men gjorde gældende, at vejledningen til De landsdækkende Rejseregler pkt. 3.5 gjorde op med den hidtidige mulighed for at lægge zoner sammen, hvorfor den ene kontrolafgift ikke skulle frafaldes helt.

### Ankenævnet udtalte:

## Årsberetning 2017.

*"Efter ankenævnets opfattelse finder punkt 3.5 i vejledningen, som Metro Service har henvist til, ikke anvendelse på en situation som den foreliggende, idet der ikke var tale om, at de rejsende manglede mere end 1 zone på grundbilletten. De manglede isoleret set hver 1 zone.*

*Punkt 4.2. om delezoner tager efter ankenævnets opfattelse udgangspunkt i en situation, hvor passagererne har det korrekte antal zoner samlet set og vil dele disse. Bestemmelsen er ikke møntet på at afklare, om trafikvirksomhederne kan lægge zonerne sammen, når det skal afklares, om en eller flere passagerer skal have en kontrolafgift, og der findes ikke med denne bestemmelse at være tilsigtet en ændring af tidligere fast praksis. .*

....

*Stewarden - og i hvert fald Metro Service efter klagerens henvendelse - burde have lagt zonerne sammen, således at den ene af klagerne ville have haft et tilstrækkeligt antal zoner og dermed var blevet fritaget for en kontrolafgift. På den baggrund er Metro Service berettiget til at fastholde en kontrolafgift på 750 kr., og den allerede nedskrevne kontrolafgift på 125 kr. skal frafaldes helt."*

Metro Service meddelte, at de ikke var enig i fortolkningen, men at de ville følge afgørelsen, og frem til påsken 2018 vil vejlede kunderne i stedet for at udstede kontrolafgifter, uanset hvornår Vejledningen bliver tydeliggjort på dette område og teksten indsat på DOTs hjemmeside. De meddelte videre, at de derefter vil fastholde kontrolafgifterne, og at de på deres billetautomater har opsat nye valgmuligheder til hjælp for turister, som har brug for at tage/til fra henholdsvis Lufthavnen og City:



I sagen **2017-0099** havde klageren i 2013 lavet et hul med en hulleremaskine i sit rejsekort for at kunne have dette i et nøglebundt. Ifølge klageren havde kortet fungeret sådan i årevis uden problemer. Men en dag oplevede hun, at kortet ikke længere kunne checkes ind, hvorfor hun sendte det ind til Rejsekort Kundecenter for at få udstedt et nyt uden omkostninger. I mellemtiden købte hun et rejsekort anonymt. Rejsekort Kundecenter afviste at udstede et nyt kort gratis, når klageren havde klippet hul i kortet. Klageren indgav derpå klage til ankenævnet med krav om godtgørelse på 50 kr. til et nyt rejsekort samt udgiften til køb af rejsekort anonymt på 80 kr. og refusion for sine merudgifter til transport i perioden, hvilke var uoplyste.

### Ankenævnet udtalte:

*"Rejsekort Kundecenter v/Movia har oplyst, at det kan beskadige rejsekortet, hvis der klippes hul i kortet, ligesom det kan svække kortets generelle holdbarhed, idet rejsekortet ud over chippen er forsynet med nogle antenne-tråde, som løber rundt langs kortets kant. Det er ikke konstateret,*

## Årsberetning 2017.

*hvad der konkret var årsagen til, at klagerens rejsekort personligt ophørte med at virke, men selve den omstændighed, at klagerens rejsekort fungerede uden problemer i en periode efter, at klageren havde klippet et hul i kortet, udelukker efter ankenævnets opfattelse ikke, at det pågældende hul var årsag til, at kortet ophørte med at virke.*

*Det fremgår af rejsekort kortbestemmelser, at fejlbehæftede rejsekort udskiftes uden omkostninger, hvis fejlen ikke skyldes uagtsom håndtering af kortet. Endvidere fremgår det, at kortindehaveren er forpligtet til at håndtere rejsekortet forsvarligt, og at kortindehaveren skal betale kortprisen for genanskaffelse ved spærring af kortet, med mindre årsagen til spærringen kan henføres til Rejsekort A/S.*

*Ankenævnet bemærker, at rejsekortet må sidestilles med et betalingskort, som man efter ankenævnets opfattelse almindeligvis ikke ville lave et fysisk indgreb i, med mindre formålet var at destruere kortet. Ankenævnet vurderer derfor, at det ikke kan anses for forsvarlig håndtering af rejsekortet at klippe hul i det, således som klageren har gjort.*

*Ankenævnet finder på denne baggrund, at klageren ikke kan kræve, at Rejsekort Kundecenter v/Movia dækker udgiften til et nyt rejsekort personligt.*

*Herefter er klageren heller ikke berettiget til at få refunderet udgiften til et rejsekort anonymt eller øgede rejseudgifter.”*

I sagen **2017-0049** anmodede klagerne Movia om at godtgøre deres udgifter til taxa på 120 kr., idet de havde ventet forgæves på en bus, som skulle køre dem til Roskilde st., hvorfra de skulle tage et tog til lufthavnen for at nå et fly. Klagerne fik ikke kvitteringen med fra taxaen, og Movia afviste at godtgøre beløbet, fordi det i henhold til deres rejsegarantiregler og revisionsregler er et krav, at der foreligger bevis for det beløb, som refunderes.

### Ankenævnet udtalte:

*Movia har oplyst, at de kan se, at bus 91N afgik planmæssigt fra startstationen, men at der mangler data fra bussen på den sidste del af turen, hvilket tyder på, at turen udgik, men at de ikke kan se årsagen til, at bussen eventuelt udgik undervejs.*

*Videre har Movia oplyst, at klageren under de beskrevne omstændigheder ville være berettiget til at få rejsegaranti, hvis han havde kvittering for taxarejsen.*

*Movias rejsetidsgaranti giver efter sin ordlyd ikke passagerer ret til godtgørelse, hvis taxakvitteringen ikke indsendes.*

*Spørgsmålet er herefter, om Movia på andet grundlag er erstatningsansvarlig over for klageren i anledning af bussens manglende ankomst til stoppestedet.*

*For at være berettiget til erstatning efter 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 lægger til grund, at den næste bus, som ville afgå fra stoppestedet den 11. december 2016, som var en søndag, ville være buslinje 600S med planmæssig afgang kl. 06:55.*

*Ankenævnet lægger videre til grund, at det må bero på Movias forhold, at baggrunden for den udgåede tur ikke kan undersøges nærmere; herunder om dette skyldtes forhold, som Movia ikke kunne være ansvarlig for.*

*Det er ankenævnets opfattelse, at en vognmands undladelse af at fuldføre dagens sidste tur i en natbus, hvor der var næsten 2 timer til næste busafgang, når Movia ikke har godtgjort, hvad dette skyldtes, udgør et ansvarsgrundlag for Movia efter de almindelige erstatningsretlige regler. En udgået bustur ligger uden for, hvad man med rimelighed kan forlange, at en passager skal tage høj-*



## Årsberetning 2017.

*de for i sin planlægning af en rejse af den pågældende karakter, hvor den forrige bus havde planmæssig afgang kl. 04:09.*

*Ankenævnet bemærker, at ifølge Movias rejsegaranti kan passageren tage en taxa efter 20 minutters forsinkelse. Heri ligger en indikation for, hvad en passager normalt skal tage højde for ved planlægningen af rejsen. Ankenævnet finder, at det med en udgået tur, med 2 timer til næste bus, måtte være påregneligt for Movia, at der kunne være passagerer, som ville miste deres videre forbindelse. Imidlertid foretog klageren efter ankenævnets opfattelse en berettiget tabsbegrænsning ved at præje en taxa for at komme til Roskilde st., således at de ikke var i fare for at miste deres fly. Movia er derfor erstatningsansvarlig for klagerens udgift til taxa på 120 kr. Sagsomkostningerne ophæves, og Movia skal ikke betale 10.000 kr. for tabt sag, idet klageren ikke har kunnet fremlægge en kvittering, hvilket betød, at Movia efter rejsegarantireglerne ikke kunne godtgøre klagerens taxa-udgifter.*

I sagerne **2017-0074** og **2017-0192** havde klageren i forbindelse med en kontrolafgift i metroen bedt stewarden, som havde udstedt kontrolafgiften, om at forevise ID. I begge sager gjorde klageren gældende, at stewarden blot havde henvist til, at han havde skrevet sit ID-nummer på kontrolafgiften, hvilket var tilstrækkeligt.

På kontrolafgifterne står følgende tekst:

### **Stewarden oplyser ikke navn**

Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men kan på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundeservice.

Ankenævnet fastholdt de udstedte kontrolafgifter, men udtalte vedrørende identifikationen:

*"Ankenævnet bemærker, at der med øget fokus på beskyttelse af personfølsomme oplysninger og forhindring af identitetstyveri, bør være muligt for passagerer i en kontrolsituation at kunne sikre sig, at den pågældende steward er ansat af Metro Service. I visse kontrolsituation bliver passagerens ID affotograferet.*

.....

*Stewarden henviste til det medarbejdersnummer, som han havde skrevet på kontrolafgiften. Medarbejdersnummeret er ikke på forhånd trykt på kontrolafgiften, og det er stewarden selv, som nedskriver nummeret i forbindelse med kontrollen.*

.....

*Det er oplyst på kontrolafgiftens bagside, at en steward på forlangende kan fremvise sit Metro-ID. Ankenævnet finder, at der i denne formulering må indfortolkes en pligt for stewarden til altid på forlangende at identificere sig og på betryggende vis dokumentere, at pågældende er ansat af Metro Service. At henvise til et håndskrevet ID-nummer på kontrolafgiften er ikke tilstrækkeligt."*

# Årsberetning 2017.

## 6. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent

Der er oprettet i alt 311 klagesager i beretningsåret, som fordeler sig på 369 klagepunkter, idet en sag kan indeholde flere klagepunkter.

I samtlige sager, hvor trafikvirksomheden ikke har fået medhold i sagen, har virksomheden fulgt ankenævnets afgørelse med undtagelse af den ene sag, som nævnt ovenfor. Trafikvirksomhedens navn figurerer derfor på den vedtægtsregulerede liste på hjemmesiden over indklagede selskaber, der ikke følger ankenævnets afgørelse. Klageren har besluttet at søge bistand hos Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til at indbringe sagen for domstolene.

### Det samlede antal oprettede og afsluttede sager fra 1. januar 2017 til 31. december 2017

(Tallet i parentes er 2016)

Oprettede sager: 311 (299)

Afsluttede sager i alt (inkl. sager modtaget i 2016): 353 (323)

- afgjort på nævnsmøde 197 (172)
- heraf klageren medhold 23
- heraf indklagede medhold 169
- heraf afvist af ankenævn 5

Afsluttet inden nævnsbehandling: 157 (151)

- heraf trafikvirksomheden har imødekommet/delvist imødekommet klagerens krav, hvorefter klagen er frafaldet 112 (92)
- klageren har frafaldet klagen inden nævnsbehandling: 32 (46)
- sekretariatet har afvist klagen/henvist klageren til at klage til trafikvirksomheden 12 (12)

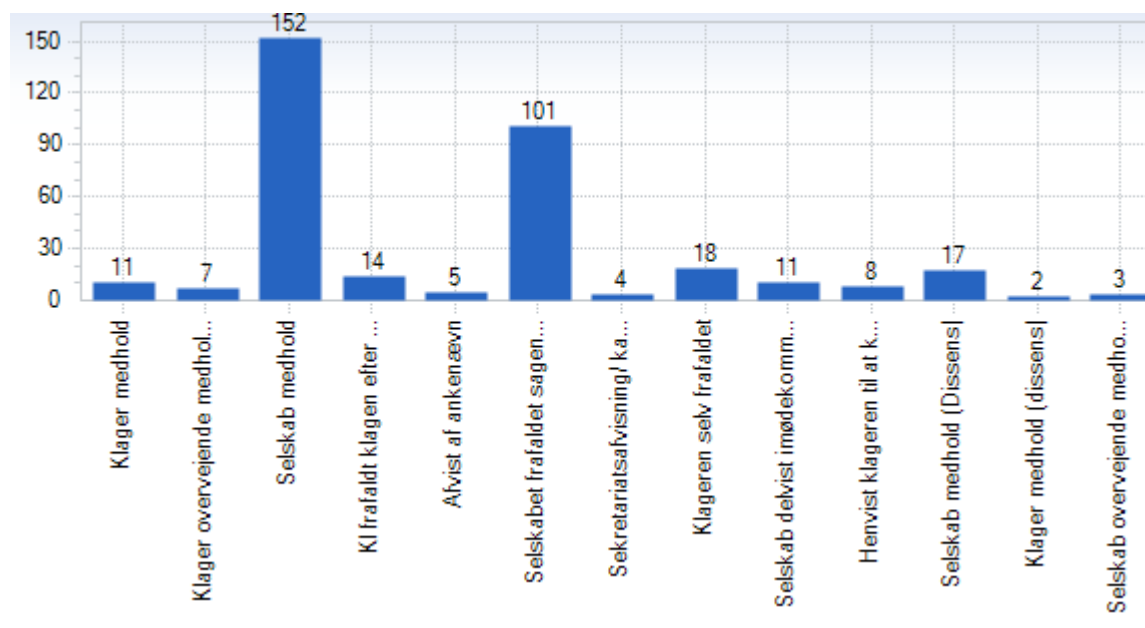
---

Sager overført til 2018

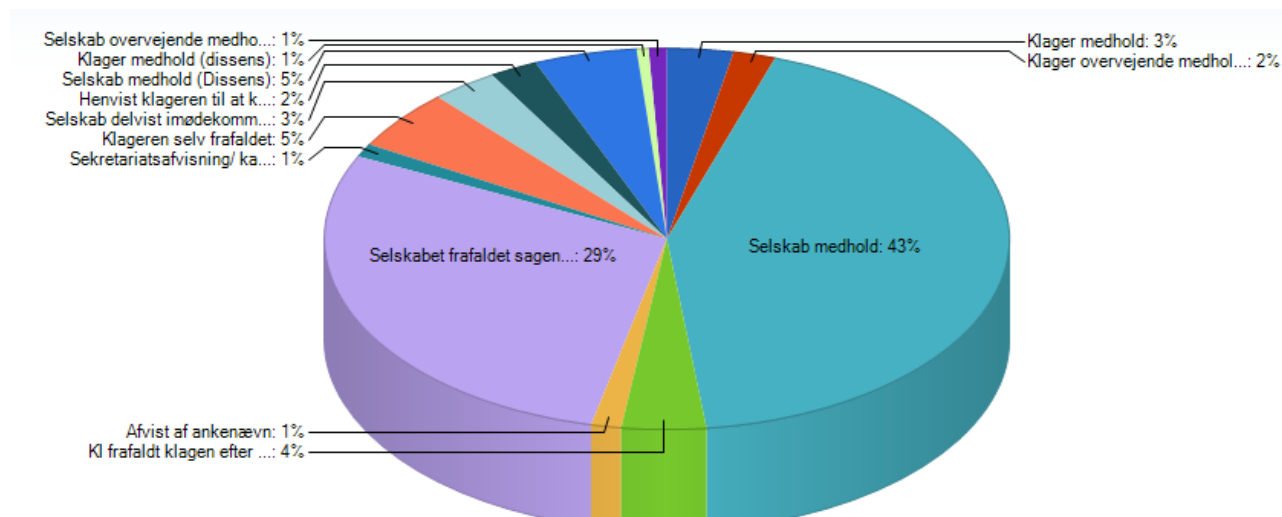
(Der blev i 2017 afsluttet 268 sager af de 311 oprettede): 43 (87)

# Årsberetning 2017.

## Grafisk oversigt over samtlige afsluttede sagers resultat:



## Procentvisse fordeling:



# Årsberetning 2017.

I henhold til ankenævnets vedtægter § 28 oplyses følgende:

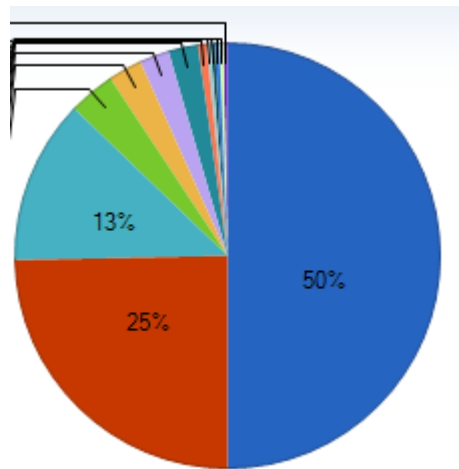
42 % af de afsluttede sager blev afgjort uden at blive behandlet i ankenævnet.

I 7 % af sagerne har klageren fået enten helt eller delvist medhold i ankenævnet, og trafikvirksomhederne har i 31 % af sagerne helt eller delvist frafaldet kravet mod klageren under sagens forberedelse og altså inden behandling i ankenævnet.

Dette svarer til, at klagerne i 37 % af sagerne har fået helt eller delvist medhold i klagen.

## Oprettede sager fordelt på selskaber 2017, i alt 311 sager:

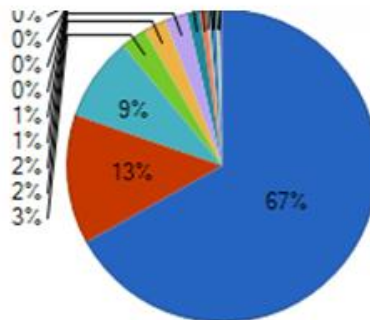
Metro Service:	50%
Movia:	25%
DSB:	13 %
ARRIVA:	4 %
DSB S-tog:	3%
Lokaltog A/S:	3%
Midttrafik:	2%
Sydtrafik:	0% (2 stk.)
Rejsekort A/S:	0% (1 stk.)
Rødbillet:	0% (1 stk.)
Flixbus:	0% (1 stk.)
DB Bahn:	0% (1 stk.)



Den indbyrdes procentvise fordeling trafikvirksomhederne imellem er, som følge af at Movias klageandel er steget fra 13 % til 25 %, ændret i forhold til 2016, hvor Metro Services sager udgjorde 67 %.

## 2016:

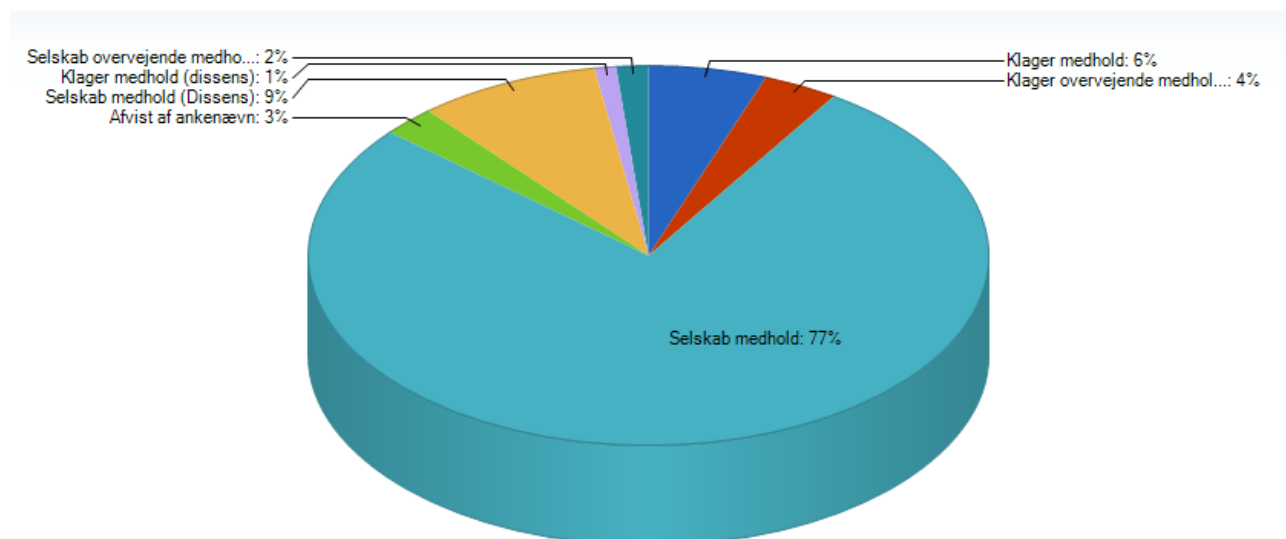
1	MetroService	200
2	MOVIA	40
3	DSB	26
4	Midttrafik	8
5	Lokaltog A/S	7
6	ARRIVA	7
7	DSB S-tog a/s	4
8	Abildskou A/S	2
9	Rejsekort A/S	1
10	rejsekortkuddecenter	1
11	Rødbillet/Dansk Turistf..	1
12	FynBus	1
13	Sydtrafik	1



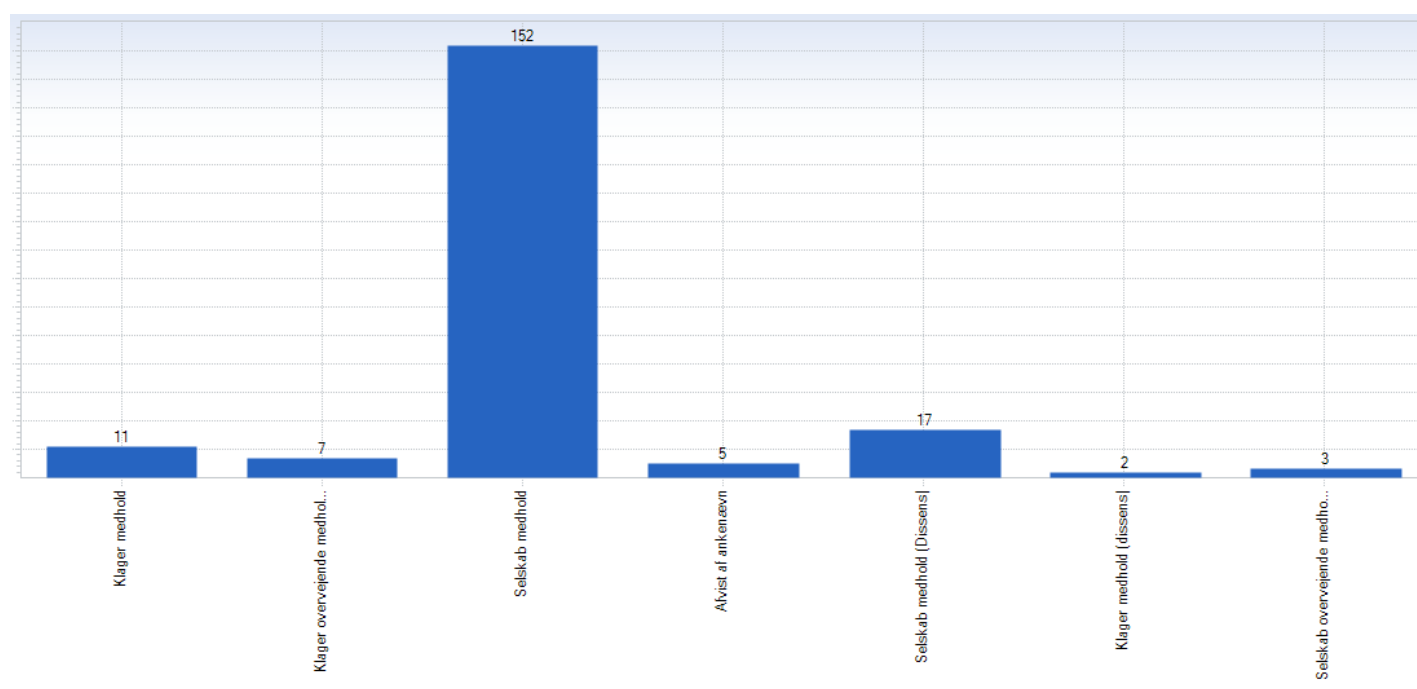
# Årsberetning 2017.

## Sagernes udfald efter nævnbehandlingen 2017, i alt 197:

### Procentvise fordeling



### Fordeling på antal:



De 152 sager, hvor nævnet har givet trafikvirksomheden medhold, skal ses i forhold til de 112 sager, hvor trafikvirksomheden har imødekommet klagerens krav allerede under sagens forberedelse – altså inden sagen blev oversendt til nævnets behandling.

## Årsberetning 2017.

### Trafikvirksomhedernes andel af afgjorte sager på nævnsmøderne i

#### **2017, i alt 197 sager:** **2016, i alt 172 sager:**

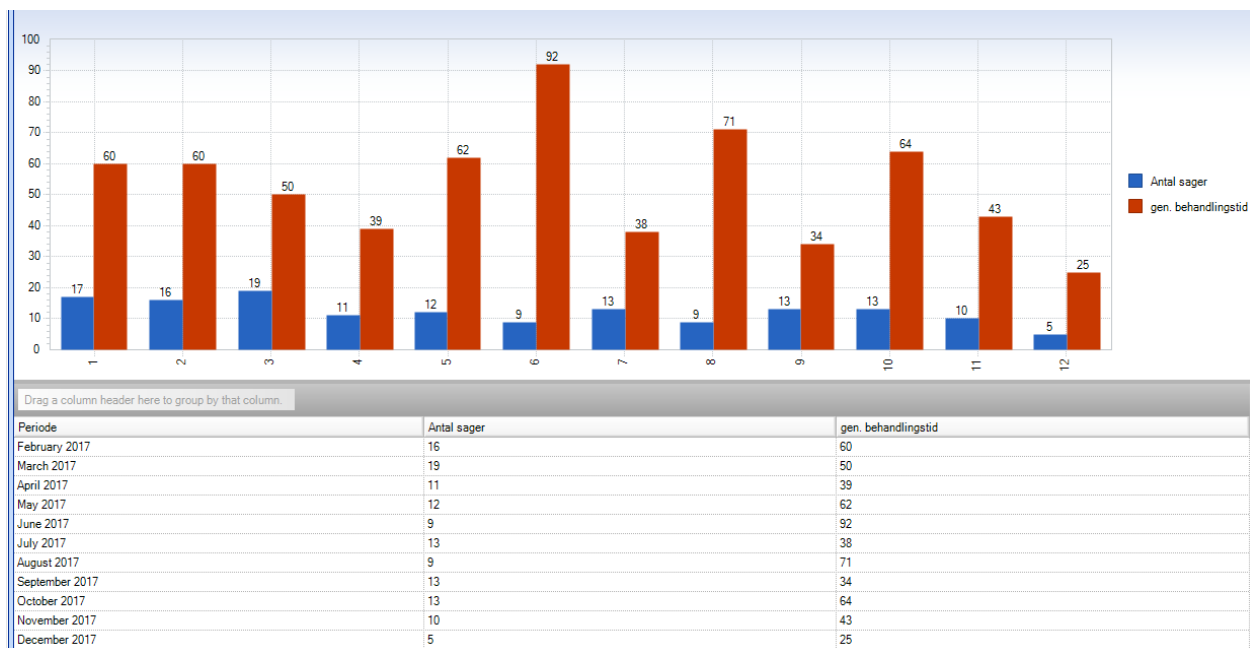
DSB Fjern- og Regionaltog	10	8
DSB S-tog	5	2
Metro Service	129	128
Midttrafik	7	5
Movia	32	12
Arriva	7	4
NT	0	1
Abildskou (Flixbus)	1	2
Lokaltog	3	8
Fynbus	0	1
Rejsekort A/S	0	1
Rødbillet	2	0
Sydtrafik	1	0

### **Sagsbehandlingstid for afsluttede sager 2017:**

Denne formulering dækker over sager, som blev afsluttet af sekretariatet uden oversendelse til nævnet, enten fordi klageren trak sin klage tilbage, eller fordi det indklagede trafikselskab imødekom klagerens krav under sagens forberedelse. Formuleringen dækker desuden over sager, som blev afgjort af nævnet på de 6 møder.

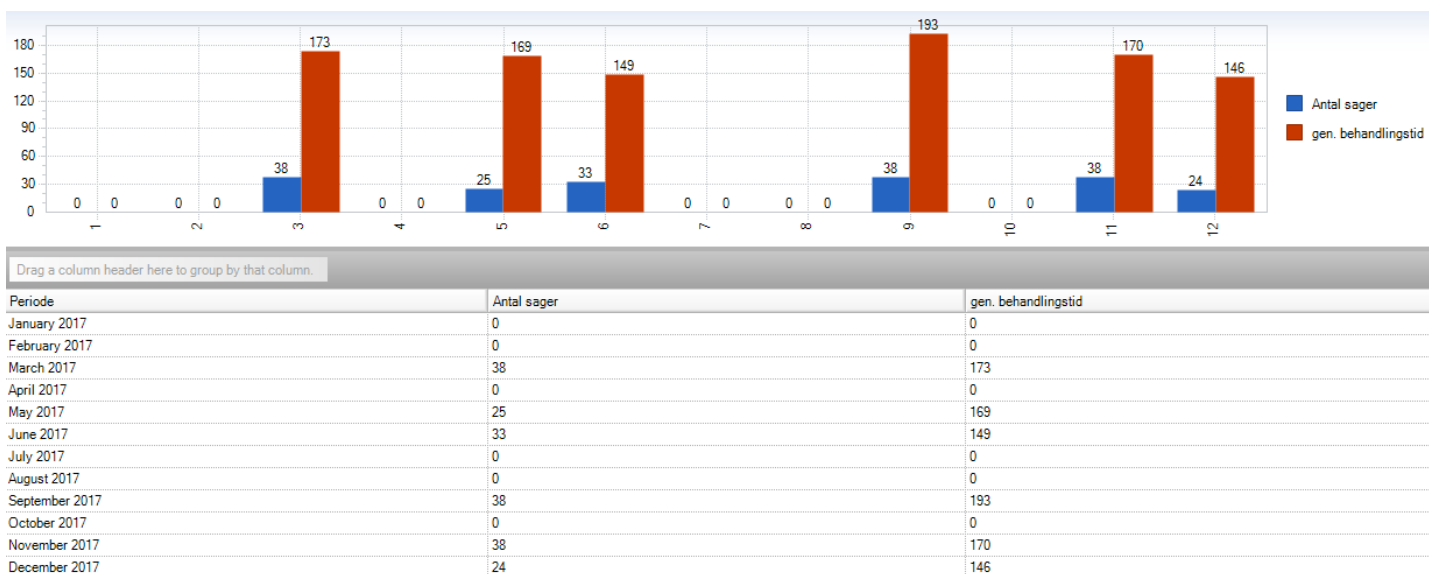
Statistikken viser, at der i januar måned 2017 blev afsluttet 17 sager, og at deres samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 60 dage, og så fremdeles.

# Årsberetning 2017.



## Sagsbehandlingstid for sager afgjort i ankenævnet 2017:

Dette tal indeholder udelukkende sager, som ikke er blevet afsluttet under forberedelsen, men er afgjort af nævnet. Der blev afholdt nævnsmøder i marts, maj, juni, september, november og december måned. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid varierer fra 146 dage til 193 dage.



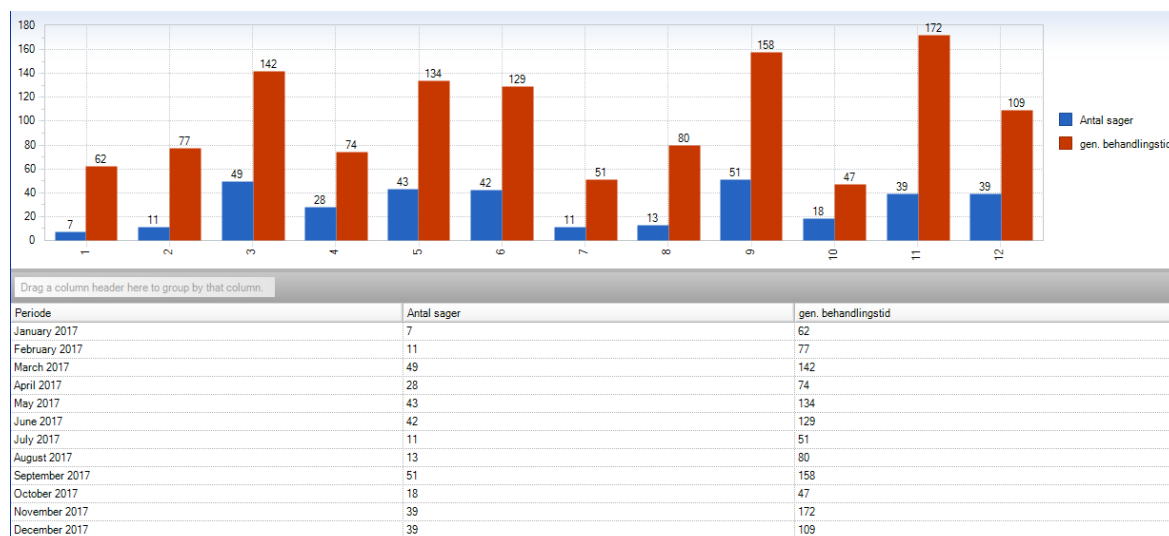
Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nævnsager 166 dage. I 2016 var den 170 dage.

## Sagsbehandlingstid for alle lukkede sager i 2017:

Statistikken afspejler, hvornår der blev afholdt nævnsmøder, idet sagernes gennemsnitlige sagsbehandlingstid er højere i de måneder, hvor der afsluttes nævnsager, end i de øvrige måneder. Dette er en naturlig følge af, at i de sager, som går videre til nævnsbehandling ofte er under

## Årsberetning 2017.

skriftveksling i længere tid, at sekretariatet skal udarbejde en sagsfremstilling til brug for nævnets behandling, samt at der var ca. 2 måneder mellem møderne.



Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid beregnet på baggrund af hver måneds gennemsnit var 102 dage.

### Samtlige afsluttede sager fordelt på trafikvirksomhederne i 2017:

DSB Fjern- og Regionaltog	35
DSB S-tog	9
DB Bahn	1
Metro Service	193
Midttrafik	11
Movia	79
Arriva	12
NT	0
Flixbus	1
Lokaltog	7
Rejsekort Kundecenter	1
Rødbillet	2
Sydtrafik	2



# Årsberetning 2017.

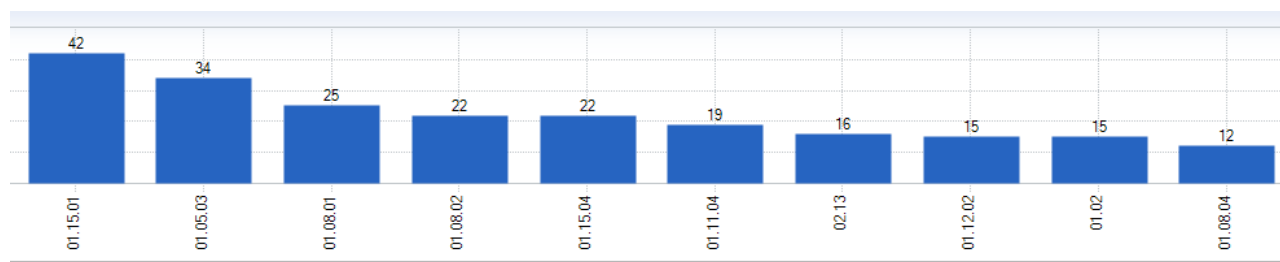
## Afsluttede sager fordelt på udfald og de enkelte virksomheder 2017:

Tal i ( ) er fra 2016

	A	B	C	D	E
	Selskab medhold eller overvejende medhold	Klageren medhold eller overvejende medhold	Selskab imødekom kl. helt eller delvist inden ankenævnss- behandling	Klageren frafaldt Klagen	Afvist/ Henvist til at klage til selskab
DSB S-tog	1 (2)	3 (0)	3 (2)	1 (0)	1 (0)
Metro Service	119 (117)	10 (11)	40 (51)	22 (44)	2 (2)
DSB	7 (8)	1 (0)	17 (18)	4 (1)	7 (3)
MOVIA	27 (11)	4 (1)	41 (18)	3 (0)	4 (8)
FynBus	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Midttrafik	6 (5)	(0)	3 (3)	1 (0)	1 (0)
Arriva Tog	7 (0)	0 (4)	4 (2)	1 (0)	0 (0)
DSBØresund	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Sydtrafik	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)
Lokaltog A/S	2 (6)	1 (2)	4 (2)	0 (0)	0 (0)
Rejsekort Kun- decenter	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1
NT	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Abildskou nu Flixbus	1 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)
DB Bahn					1 (0)
Rødbillet	1	1			

## Årsberetning 2017.

### Top 10 klagepunkterne fordeler sig således på de oprettede sager i 2017:



01.15.01	Manglende registrering af check-ind/glemt	42
01.05.03	Kontrolafgift for få zoner på klippekort/billet eller periodekort	34
01.08.01	Kontrolafgift - ingen billet	25
01.08.02	Kontrolafgift - periodekort/klippekort eller billet udløbet	22
01.15.04	Manglende check-ind af flere rejsende/cykel/barn mv.	22
01.11.04	Mobilbillet ikke modtaget før påstigning ?	19
02.13	Rejsekort- Vilkår og betingelser/Tank-op-aftale	16
01.12.02	Kontrolafgift- købt forkert billet/anvendt forkert kort	15
01.02	Kontrolafgift - kvittering/bankudskrift er ikke billet.	15
01.08.04	Manglende Straksbillettering	12

Der er som forrige år sammenfald i 8 ud af 10 sagskategorier, hvilket må være udtryk for en vis kontinuitet i passagerernes problemer i den kollektive transport.