

# Forretningsorden for

# Forretningsudvalget samt for

# Ankenævn for Bus, Tog og Metro og ankenævnets

Juli 2021

## Sekretariat

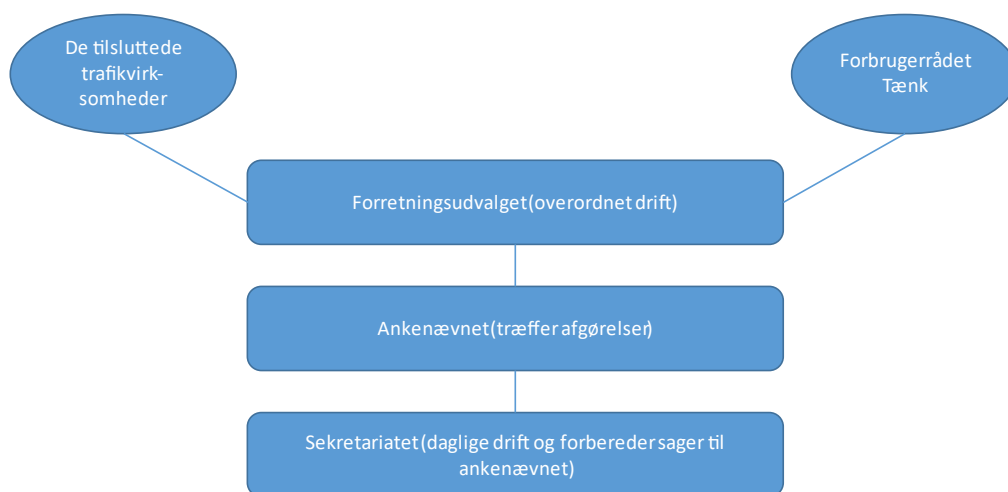
### 1 Indledning

Ankenævn for Bus, Tog og Metro er et privat ankenævn godkendt pr. 1. februar 2009.

Jf. vedtægterne for Ankenævn for Bus, Tog og Metro § 7, stk. 3 er der etableret et forretningsudvalg for ankenævnet samt et sekretariat. Nærværende forretningsorden omhandler såvel forretningsudvalget som selve ankenævnet og sekretariatet.

Forretningsordenen er et supplement til ankenævnets vedtægter, hvor ansvarsområder og processer for sagsbehandlingen er beskrevet.

### Diagram – Ankenævnet for Bus, Tog og Metro:



## **2. Sammensætning af forretningsudvalg, ankenævn og sekretariat**

### **2.1. Forretningsudvalget**

Side 2

Forretningsudvalget består af i alt fire faste medlemmer.

Forretningsudvalget udpeger formanden for ankenævnet, som er dommer.

Fra stifterkredsen har Forbrugerrådet Tænk én repræsentant med stemmeret og trafikvirksomhederne udpeger én repræsentant med stemmeret.

Forbrugerrådet Tænk hhv. branchen fastlægger individuelt retningslinjer for udpegning af egen repræsentant, herunder procedure for, hvordan og hvornår ny repræsentant udpeges. Medlemmerne udpeges for en periode på tre år. Genudnævnelse er mulig. Der kan udpeges suppleanter.

Formanden for ankenævnet samt lederen af sekretariatet er også medlemmer af forretningsudvalget; begge uden stemmeret.

#### **2.1.1. Tegningsret**

Ankenævnet tegnes af de fire medlemmer af forretningsudvalget i forening.

### **2.2 Ankenævnet**

Ankenævnet består af i alt fem faste medlemmer.

Formand for ankenævnet er den af forretningsudvalget udpegede dommer. Nævnsformanden udpeges for en periode på 3 år med mulighed for genudpegning.

Forbrugerrådet hhv. branchen fastlægger individuelt retningslinjer for udpegning af egne repræsentanter, herunder procedure for, hvordan og hvornår nye repræsentanter udpeges. Medlemmerne udpeges for en periode på tre år. Genudnævnelse er mulig.

Medlemmer af ankenævnet er to repræsentanter fra Forbrugerrådet Tænk og to repræsentanter fra trafikvirksomhederne. Der kan udpeges suppleanter. I tilfælde af fx sygdom eller inhabilitet kan der indkaldes en suppleant.

Sekretariatets medarbejdere deltager i ankenævnets møder uden stemmeret og forelægger sagerne for ankenævnet. Sekretariatet noterer ankenævnets afgørelse efter medlemmernes votering.

Side 3

Ankenævnet referer til forretningsudvalget.

## **2.3 Sekretariat**

Sekretariatet er bemandet med henblik på at sikre, at opgaverne kan løses i en tilfredsstillende kvalitet indenfor de tidsmæssige rammer, der følger af vedtægterne.

Sekretariatet ledes af en sekretariatsleder udpeget af forretningsudvalget.

Sekretariatslederen er ansvarlig for den daglige drift, administrationen, budget- og regnskabsudarbejdelse, den løbende tilrettelæggelse af arbejdet og ressourcerne i sekretariatet, herunder ansættelser og afskedigelser i sekretariatet.

Ankenævnets formand bistår med faglig sparring til sekretariatet.

Sekretariatet refererer til ankenævnet.

## **3. Ansvarsområde**

### **3.1. Forretningsudvalgets ansvarsområde**

Forretningsudvalget er overordnet ansvarligt for ankenævnets drift herunder udpegning af formand for ankenævnet.

Forretningsudvalget godkender årsrapporten/årsregnskabet udarbejdet af administrationen og påser, at administrationen lever op til de revisionsmæssige krav og anbefalinger om bogføring og forretningsgange.

Finansieringsnøglen for ankenævnet følger den definition på passagerindtægter, som anvendes af trafikvirksomhederne.

### **3.2 Ankenævnets ansvarsområde**

Ankenævnet er ansvarligt for at behandle de sager, som ikke er blevet afsluttet eller forligt via sekretariatets mellemkomst, indenfor de tidsfrister, der er angivet i ankenævnets vedtægter.

Ankenævnet skal formulere sine kendelser på en måde, der er let forståelig for sagens parter.

Ankenævnet kan i formuleringen af sine kendelser udelade forhold, der anses at have væsentlig forretningsmæssig eller privat interesse.

Side 4

### **3.3 Sekretariatets ansvarsområde**

Sekretariatet er ansvarligt for at behandle og ekspedere indsendte klager før og efter ankenævnets behandling.

Sekretariatet skal vejlede og informere sagens parter under sagens behandling samt indhente al nødvendig dokumentation og information til sagens fulde belysning med henblik på ankenævnets afgørelse.

Sekretariatet er ansvarligt for at indkalde ankenævnet og forretningsudvalget til møder, se punkt 4 herunder.

Sekretariatet skal forberede sager til behandling i ankenævnet, idet sekretariatet forud for hvert møde i ankenævnet udarbejder en fyldestgørende sagsfremstilling til hver enkelt sag. Sagsfremstillingen kan være ledsaget af et udkast til afgørelse.

Sekretariatet skal senest 5 arbejdsdage inden behandling i ankenævnet fremsende sagsfremstillingen med relevante bilag til ankenævnets medlemmer. Sekretariatet medarbejdere deltager i ankenævnets møder, se ovenfor under pkt. 2.2.

Sekretariatet skal snarest efter ankenævnets møde sende den trufne afgørelse til sagens parter. Hvor det er relevant, skal sekretariatet oplyse parterne om muligheden for at indbringe afgørelsen for en domstol, om retshjælpsmuligheder, fri proces etc. jf. vedtægterne.

Sekretariatet er ansvarligt for at udarbejde en klageformular samt en vejledning om klagesagsbehandlingen.

## **4. Møder**

### **4.1 Forretningsudvalgets møder**

Forretningsudvalget holder årlige møder, med henblik på godkendelse af budget og aflæggelse og godkendelse af regnskab og beretning som obligatoriske dagsordenspunkter. Alle medlemmer kan begære punkter optaget på dagsordenen.

Forretningsudvalgets møder afholdes som hovedregel på ankenævnets adresse, men kan også afholdes virtuelt eller digitalt.

Sekretariatslederen er ansvarlig for indkaldelse af møder, udarbejdelse af dagsorden og referat.

Side 5

Indkaldelse med dagsorden for mødet skal ske til alle forretningsudvalgets medlemmer med mindst 5 arbejdsdages varsel.

Ved et medlems forfald kan dette medlem sende en suppleant.

Forretningsudvalget er beslutningsdygtigt, når begge stemmeberettigede medlemmer eller suppleanter for disse er til stede. Beslutninger træffes i enighed.

. Referatet sendes til godkendelse hos forretningsudvalgets medlemmer senest 30 dage efter mødet.

#### **4.2 Ankenævnets møder**

Ankenævnet holder møder, når antallet af sager til behandling berettiger til afholdelse af møde, dog mindst 6 gange årligt, jf. vedtægterne.

Ankenævnets møder afholdes som hovedregel på ankenævnets adresse, men kan også holdes virtuelt.

Sekretariatet indkalder til og nævnsformanden leder ankenævnets møder.

Indkaldelse med dagsorden for mødet inklusive bilag skal sendes til alle ankenævnets medlemmer med mindst 5 arbejdsdages varsel.

Hvis den ene repræsentant fra Forbrugerrådet Tænk hhv. fra trafikvirksomhederne er forhindret i at deltage, tilfalder dette medlems stemme det medlem, som repræsenterer de samme interesser, eller medlemmet kan sende en suppleant, jf. vedtægterne

Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når nævnsformanden samt mindst et medlem fra Forbrugerrådet Tænk hhv. fra trafikvirksomhederne, eller suppleanter for disse, er til stede. Beslutninger træffes ved almindeligt stemmeflertal. Ved stemmelighed bliver nævnsformandens stemme udslagsgivende.

En repræsentant for sekretariatet tager beslutningsreferat fra ankenævnets møder.

Sekretariatet udarbejder udkast til afgørelser, som, hvis de foreligger på nævnsmødet, godkendes af det samlede ankenævn, forinden mødets afslutning, og ellers godkendes efterfølgende af nævnsformanden, forinden afgørelsen sendes til parterne og offentliggøres i anonymiseret form på hjemmesiden.

Side 6

## 5 Honorering

Forretningsudvalgets medlemmer honoreres ikke for deres arbejde i forretningsudvalget.

Formanden for ankenævnet honoreres for sit arbejde i ankenævnet jf. særskilt honoraraftale.

Forbrugerrådet Tænks medlemmer af ankenævnet honoreres for deres arbejde i ankenævnet jf. særskilt honoraraftale.

Trafikvirksomhedernes medlemmer af ankenævnet honoreres ikke særskilt af ankenævnet for deres arbejde i ankenævnet.

## 6 Ikrafttræden og ændringer


Nærværende forretningsorden er vedtaget af forretningsudvalget i juli 2021 og afløser den tidligere forretningsorden af 7. november 2016.

Ændringer af forretningsordenen kræver enighed mellem de to stemmeberettigede medlemmer.

Vedtaget i juli 2021

---

Laura Kirch Kirkegaard  
Forbrugerrådet Tænk



---

Anja Dalgaard  
Metroselskabet I/S

---

Tine Vuust  
Ankenævnsformand

---

Betina Johansen  
Sekretariatsleder

Sekretariatet udarbejder udkast til afgørelser, som, hvis de foreligger på nævnsmødet, godkendes af det samlede ankenævn, forinden mødets afslutning, og ellers godkendes efterfølgende af nævnsformanden, forinden afgørelsen sendes til parterne og offentliggøres i anonymiseret form på hjemmesiden.

Side 6

## **5 Honorering**

Forretningsudvalgets medlemmer honoreres ikke for deres arbejde i forretningsudvalget.

Formanden for ankenævnet honoreres for sit arbejde i ankenævnet jf. særskilt honorarftale.

Forbrugerrådet Tænks medlemmer af ankenævnet honoreres for deres arbejde i ankenævnet jf. særskilt honorarftale.

Trafikvirksomhedernes medlemmer af ankenævnet honoreres ikke særskilt af ankenævnet for deres arbejde i ankenævnet.

## **6 Ikrafttræden og ændringer**

Nærværende forretningsorden er vedtaget af forretningsudvalget i juli 2021 og afløser den tidligere forretningsorden af 7. november 2016.

Ændringer af forretningsordenen kræver enighed mellem de to stemmeberettigede medlemmer.

Vedtaget i juli 2021



Laura Kirch Kirkegaard  
Forbrugerrådet Tænk

\_\_\_\_\_  
Anja Dalgaard  
Metroselskabet I/S

\_\_\_\_\_  
Tine Vuust  
Ankenævnsformand

\_\_\_\_\_  
Betina Johansen  
Sekretariatsleder

Sekretariatet udarbejder udkast til afgørelser, som, hvis de foreligger på nævnsmødet, godkendes af det samlede ankenævn, forinden mødets afslutning, og ellers godkendes efterfølgende af nævnsformanden, forinden afgørelsen sendes til parterne og offentliggøres i anonymiseret form på hjemmesiden.

Side 6

## 5 Honorering

Forretningsudvalgets medlemmer honoreres ikke for deres arbejde i forretningsudvalget.

Formanden for ankenævnet honoreres for sit arbejde i ankenævnet jf. særskilt honorarftale.

Forbrugerrådet Tænks medlemmer af ankenævnet honoreres for deres arbejde i ankenævnet jf. særskilt honorarftale.

Trafikvirksomhedernes medlemmer af ankenævnet honoreres ikke særskilt af ankenævnet for deres arbejde i ankenævnet.

## 6 Ikrafttræden og ændringer

Nærværende forretningsorden er vedtaget af forretningsudvalget i juli 2021 og afløser den tidligere forretningsorden af 7. november 2016.

Ændringer af forretningsordenen kræver enighed mellem de to stemmeberettigede medlemmer.

Vedtaget i juli 2021

---

Laura Kirch Kirkegaard  
Forbrugerrådet Tænk

---

Anja Dalgaard  
Metroselskabet I/S



---

Tine Vuust  
Ankenævnetsformand



---

Betina Johansen  
Sekretariatsleder