

# ÅRSBERETNING

2022

fra

**Ankenævnet for Bus, Tog og Metro**

# Årsberetning 2022

## 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 / efterlevelseshøjst.....</b>	<b>21</b>

# Årsberetning 2022

## 1. Nævnens formandens forord:

Dette er ankenævnets fjortende årsberetning fra et år, hvor samfundet mere eller mindre vendte tilbage til tiden fra før Covid19-restriktionerne, hvilket gav et stigende passagerantal i den kollektive trafik, om end ikke alle passagerer vendte tilbage. De flere passagerer fik indflydelse på antallet af klager til ankenævnet, der i 2022 steg til 304 fra at have ligget på henholdsvis 187 og 269 i de to forudgående år.

Ankenævnet har i forbindelse med sager om kontrolafgift for manglende Metro tillæg på mobilpendlerkort lagt et stigende pres på trafikvirksomhederne i DOT's område (Sjælland) om at påføre på pendlerkortets forside, hvorvidt der er valgt Metro tillæg eller ej. Et manglende tillæg medfører en kontrolafgift i Metroen som følge af det lovfæstede 'kvalitetstillæg' i 2019 for rejser med Metroen. Den 11. december 2022 meddelte DSB, der udvikler appen, at kunden fremover kan se, om der er valgt Metro tillæg eller ej på forsiden af pendlerproduktet. Ankenævnet hilser denne ændring meget velkommen og er sikker på, at dette vil komme mange passagerer til gavn. Sagerne omtales nærmere i afsnittet "Udvalgte sager" på side 8 og frem.

Den 1. september og 1. oktober 2022 hævede trafikvirksomhederne kontrolafgiftens størrelse fra blandt andet 750 kr. til 1.000 kr. (for voksne) som følge af, at beløbet ikke var blevet hævet i en længere årrække og grundet præventive hensyn for at sikre billetindtægterne. Dog er kontrolafgifterne hos Metro Service, DSB og BAT på det hidtidige niveau.

Det er ankenævnets forventning, at beløbsstigningen vil afstedkomme flere klager til ankenævnet, og dette ses allerede på sagsantallet for januar og februar 2023, der samlet ligger omkring 100.

Skånetrafiken overtog den 11. december 2022 Øresundstrafikken fra DSB på strækningen Østerport - Københavns Lufthavn og videre til Malmø/Sverige. Det fremgår af Skånetrafikens oplysninger til passagererne, at en klage over en kontrolafgift udstedt af Skånetrafiken, skal sendes til dem, og ankenævnet forventer dermed, at sagerne som udgangspunkt vil blive behandlet i regi af den svenske pendant til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Men Ankenævnet for Bus, Tog og Metro vil også kunne have kompetence til at behandle en klage, hvor hændelsen er sket på den danske del af togruten, idet det ikke er en betingelse, at Skånetrafiken er tilsluttet ankenævnet, for at ankenævnet kan behandle en klage. Det vil blive vurderet, om sagens tilknytning er større til Danmark end til Sverige, eller hvis parterne er enige herom, jf. ankenævnets vedtægter § 2, stk. 2. Ankenævnet har dog endnu ikke modtaget en klage over Skånetrafiken, og har derfor ikke taget stilling til spørgsmålet.

Ankenævnet afgjorde i alt 85 sager på sine seks nævnsmøder i 2022. Sagerne kan læses på hjemmesiden, hvor de er offentliggjort i anonymiseret form.

Herudover afsluttede sekretariatet 172 sager, der enten blev afvist af sekretariatet, imødekommet af trafikvirksomheden eller frafaldet af klageren under skriftvekslingen. Den nærmere fordeling af sagernes udfald fordelt på de respektive trafikvirksomheder fremgår af den detaljerede statistik fra side 21 og frem.

God læselyst!

Landsdommer Tine Vuust

Nævnens formand for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

# Årsberetning 2022

## 2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat

### Medlemmer i 2022

#### **Nævnshovedmand:**

Landsdommer Tine Vuust

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

Susanne Beyer Svendsen (DSB udtrådt pr. 28. februar 2022)

Anna Langskov Lorentzen (DSB indtrådt pr. 1. marts 2022)

Helle Berg Johansen (Midttrafik)

#### **Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:**

Torben Steenberg

Gry Midttun ( barsel pr. 1. november 2022)

Rolf Olsen (1. november 2022 - 31. december 2022)

#### **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. Erhvervsministeren har godkendt ankenævnets vedtægter frem til 2024, hvorefter perioden forventes forlænget med 3 år som vanligt.

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 2022 var:

DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup

Arriva Tog A/S, Drewsensvej 1A, 8600 Silkeborg,

Metroselskabet I/S, Metrovej 5, 2300 København S,

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

Trafikselskabet Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg,

Trafikselskabet Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen,

Trafikselskabet FynBus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C,

Bornholms Trafikselskab, Munch Petersens vej 2, 3700 Rønne,

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

Flixbus ApS, Marselis Boulevard 1, 8000 Aarhus C.

## 4. Ankenævnets virksomhed

Ankenævnet behandler civilretlige tvister - det vil sige hovedsageligt tvister, der vedrører et økonomisk mellemværende – angående rejser med kollektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af bus, tog, metro og letbane. Ankenævnet har også kompetence til at behandle klager over trafikvirksomheder, der ikke er tilsluttet ankenævnet. Det afgørende er, at der er tale om kollektiv transport, dvs. med offentlig adgang, der kører efter en køreplan.

Før ankenævnet kan behandle en klage, skal klageren have rettet skriftlig henvendelse til trafikvirksomheden uden at have opnået en for klageren tilfredsstillende løsning.

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

Det koster et gebyr på 160 kr. at klage, hvis dét beløb, man klager over, er på 160 kr. eller derover. Er beløbet mindre, eller angår klagen ikke et økonomisk anliggende, er klagegebyret 80 kr. Man får i visse tilfælde klagegebyret tilbagebetalt, fx hvis man får medhold i klagen, eller hvis man selv frafalder klagen, inden den er behandlet af ankenævnet.

### Sagsbehandling i sekretariatet

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

Sekretariatet sender trafikvirksomhedens svar til klageren, der kan komme med yderligere bemærkninger. I visse tilfælde anmodes trafikvirksomheden herefter om flere kommentarer og oplysninger.

Hvis der i en lignende sagstype foreligger nævnspraksis, henleder sekretariatet klagerens og indklagedes opmærksomhed herpå, således at parten kan tage stilling til, om klagesagen ønskes fortsat eller skal frafalde.

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

### Sagens afgørelse

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

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

# Årsberetning 2022

## **Offentliggørelse**

Ifølge vedtægterne offentliggøres afgørelserne på hjemmesiden.

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

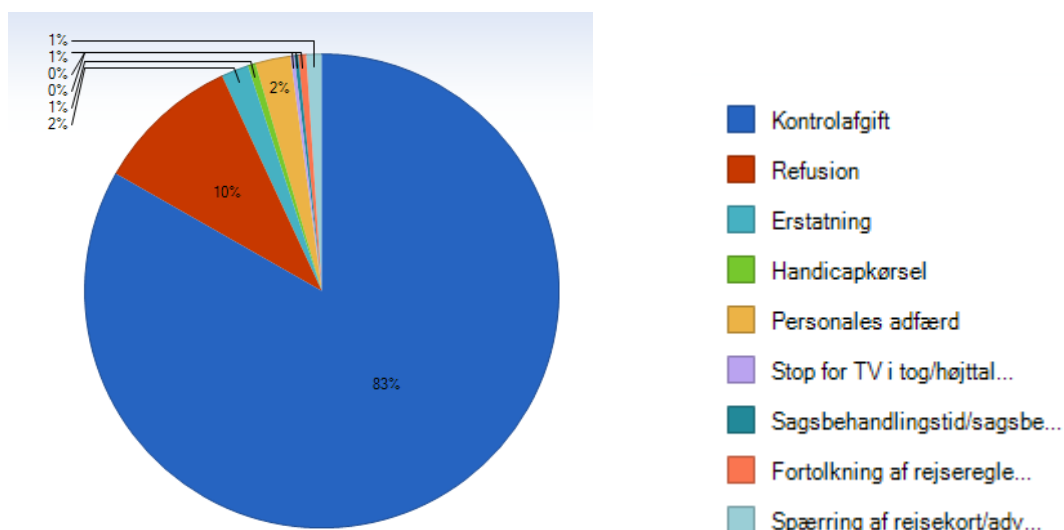
Der figurerer pt. ingen trafikvirksomheder på listen.

## 5. Udvalgte afgørelser

### Generelt

I 2022 udgjorde klager over kontrolafgifter 83 % af de samlede klagepunkter, hvilket er på niveau med de forrige års procentfordeling. De øvrige klageemner drejede sig bl.a. om diverse refusionskrav som fx godtgørelse af taxaregning, erstatningskrav fx ved mistet bagage, refundering af pris for handicapkørsel mv.

Fordelingen mellem sagskategorierne er skitseret i lagkagen nedenfor. En klagesag kan angå flere klagepunkter:



### Talmæssige fordeling af klagepunkterne:

Kontrolafgift	314
Refusion	37
Personales adfærd	9
Erstatning	7
Spærring af rejsekort/advarselsliste/inddragelse af kort	4
Handicapkørsel	2
Fortolkning af rejseregler	2
Stop for TV i tog/højtalerudkald på stationer	1
Sagsbehandlingstid/sagsbehandlingsfejl	1
	377



## **CORONA-RELATEREDE SAGER**

I de to foregående års årsberetninger har vi omtalt en række sager, der vedrørte diverse følgevirkninger i den kollektive transport grundet Coronarestriktioner. I 2022 var Corona-relaterede sager heldigvis ikke længere fremtrædende, men ankenævnet behandlede dog en sag om kontrolafgift grundet passagerens manglende Coronapas, der blev et krav ifølge bekendtgørelsen vedtaget den 18. december 2021 med virkning fra den 19. december kl. 8 om morgenen. Bekendtgørelsen gjaldt udelukkende DSB Intercity og DSB Lyntog og fjernbusser.

I sag nr. 2022-0044 gjorde klageren gældende, at han på en togrejse den 11. januar 2022 fra Silkeborg via Skanderborg til Odense, hverken i købsflow'et i DSB-appen, på Silkeborg st. eller Skanderborg st. havde set skiltning om krav om Coronapas, og først da han kom til Odense, var der tydelige skilte og udkald i højtalerne. DSB dokumenterede under nævnssagen, at der havde været information både ved højtalerudkald og i købsflow'et af pladsbilletten, der på dette tidspunkt også var påkrævet. Klageren købte først sin pladsbillet efter, han var steget ombord.

Ankenævnet fastslog indledningsvist, at det fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 18, at rejsereglerne kan ændres ved opslag på selskabernes hjemmesider, og at væsentlige ændringer, der berører et stort antal kunder, skal offentliggøres 1 måned før de træder i kraft. Ved ændringer som følge af ny lovgivning eller myndighedskrav, der sættes i kraft med kort varsel, kan varslingsfristen sættes ud af kraft. Ankenævnet fandt, at myndighedernes indførelse af Corona-paskrav udgjorde en sådan væsentlig ændring af rejsereglerne, at varslingskravet på normal 1 måned ikke var gældende som følge af bekendtgørelsens ikrafttræden dagen efter offentliggørelsen.

### Ankenævnet fastholdt derpå kontrolafgiften og udtalte:

”Således som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet, at kravet om gyldigt Coronapas varannonceret tilstrækkeligt tydeligt på DSB's perroner, ved højtalerudkald og skærmtekst samt i forbindelse med selve købsflow'et af pladsbillet i DSB's app. Derudover var det efter det oplysteannonceret i Rejseplanen, dagspressen, på DSB's hjemmeside samt på de sociale medier. Klageren rejste først den 11. januar 2022, hvor Corona-paskravet havde været gældende i ca. 3 uger. Herefter finder ankenævnet, at klageren var eller burde have været vidende om, at en gyldig billet også indebar forevisning af gyldigt Coronapas eller dokumentation på at være undtaget herfor. Ankenævnet bemærker, at klageren først efter ombordstigning og togets afgang kl. 07:29 købte sin pladsbillet kl. 07:31. Det beroede således på hans eget forhold, at han ikke på et tidligere tidspunkt end efter påstigningen blev gjort opmærksom på Corona-paskravet i købsflow'et til pladsbilletten. Arriva var således ikke omfattet af bekendtgørelsen, og der var i lovgivningen ikke anført nogen pligt for Arriva eller for DSB til at skilte på Arrivas stationer om Corona-paskrav.”

En passager indgav en klage til ankenævnet over, at der i DSB's tog var skiltning om at passe på hinanden, idet den pågældende anså det for at være grænseoverskridende, intimiderende og egnet til at skræmme befolkningen:

## Tak, fordi du viser hensyn



Ankenævnets sekretariat afviste sagen som faldende uden for ankenævnets virke og klagen som unødigt, hvorfor sagen ikke nåede til en egentlig ankenævnsbehandling.

-o0o-

### **FORTOKNING AF REJSEREGLER:**

I sag nr. 2022-0093 rejste klageren med Metroen med sin hund, som han begyndte at putte ned i en stofpose, han tog op af lommen efter, at han havde fået øje på en steward. Da også små hunde ifølge rejsereglerne skal have en børnebillet, medmindre de transporteres i "der-til beregnet taske, bur eller transportkasse", blev klageren pålagt en kontrolafgift på 375 kr. for ikke at have købt billet til sin hund.

Ankenævnet fastholdt kontrolafgiften og udtalte, at det på baggrund af stewardens notater var tilstrækkeligt godtgjort, at klageren ikke transporterede hunden i taske, bur eller transportkasse inden billetteringstidspunktet. Ankenævnet bemærkede, at det ikke er defineret i rejsereglerne, hvad der udgør en "der-til beregnet taske", men det ikke var afgørende i den konkrete sag, hvor hunden slet ikke blev transporteret i noget.



-o0o-

## **SAGER OM INFORMATION TIL PASSAGERNE:**

Et bærende element i ankenævnets sagsbehandling er bedømmelsen af, hvorledes trafikvirksomhederne informerer til passagererne, og hvem informationen er tiltænkt. Er informationen meget mangelfuld, misvisende eller vildledende, kan dette have betydning for sagens udfald – uanset om det drejer sig om kontrolafgifter, refusionskrav eller erstatningskrav. I det følgende omtales sager, hvori ankenævnet har bemærkninger om informationsforpligtelsen.

Særligt vedrørende **Ungdomskort** har ankenævnet bemærket, at når målgruppen for Ungdomskort er unge uddannelsessøgende, herunder de helt unge 16 – 17-årige, der starter på en ungdomsuddannelse, og som for manges vedkommende for første gang på egen hånd skal håndtere praktiske forhold som fx bestilling af Ungdomskort til transporten til og fra deres skole, har det stor betydning, at der i bestillingssystemet for Ungdomskort kommunikeres tydeligt og let forståeligt til modtageren.

Således udtalte flertallet i ankenævnet i sag nr. 2022-0058, der vedrørte processen ved nyt Ungdomskort i forbindelse med en flytning:



“Vi anbefaler, at DSB tilføjer en forklarende tekst til kunden, når de fremtidige kort annulleres, som det var tilfældet i klagerens sag. DSB anmodes desuden om i anonymiseret form at forelægge nærværende afgørelse for Uddannelses- og Forskningsstyrelsen med anbefaling om, at styrelsen i muligt omfang tydeliggør teksten om flytning.”

Et mindretal fandt, at DSB på baggrund af manglende overholdelse af informationsforpligtelsen skulle godtgøre klagerens udgift til billetter, indtil hans nye Ungdomskort nåede frem, og de udtalte, at DSB var ansvarlig for informationen som leverandør af Ungdomskortet, selv om den blev givet på en side, der administreres af Uddannelses- og Forskningsstyrelsen.

I sag nr. 2022-0140 om Rejsekort til kundetypen “barn”, kan det ikke afvises, at sagen ville have fået et andet udfald, hvis klagerens søn selv havde stået for bestillingen i stedet for klageren, fordi ankenævnet blandt andet udtalte:

“Som følge af at der i den kollektive transport er et selvbetjeningsprincip, der pålægger passagerne ansvaret for at have gyldig rejsehjemmel, finder ankenævnet, at der påhviler trafikvirksomhederne et ansvar for at sikre fyldestgørende, tydelig, præcis og let tilgængelig information til deres brugere. Ankenævnet har tidligere påpeget dette, især når målgruppen er de helt unge. I denne sag er det dog klageren, der administrer sønnens kort, og fornyede det, efter sønnen var fyldt 16 år. Klageren har som voksen en anden forudsætning for at have forstået de regler og handelsbetingelser, der gælder for produktet. For i fremtiden at undgå lignende sager opfordrer ankenævnet trafikvirksomhederne bag Rejsekort til at tydeliggøre informationen om, at det ikke er alle Rejsekortprodukter, der automatisk omstiller kundetype, selv om der er oplyst fødselsdato ved det indledende køb. Dette er særligt vigtigt ved produkter, der omhandler unge. Sådant information kan f.eks. være en pop-up besked, der i købs/forlængelsessituationen oplyser, at kundetyper skal ændres, hvis brugeren er fyldt 16 år. Derfor finder ankenævnet, at der i den konkrete sag foreligger sådanne særlige omstændigheder, at Arriva, trods den mangelfulde information er berettiget til at opretholde kontrolafgiften til klagerens søn.”

# Årsberetning 2022

## **Vedrørende Metrotillæg:**

Som nævnt i nævnsformandens forord, har ankenævnet siden 2019 behandlet sager om kontrolafgifter for rejse med Metroen uden Metrotillæg. I 2022 blev der truffet afgørelse i sag nr. 2022-0126 og nr. 2022-137.

Selv om et flertal i begge sager fastholdt kontrolafgiften, understregede de, at dette beroede på konkrete omstændigheder, fordi klageren henholdsvis 6 uger og 13 dage inden rejsen havde købt et pendlerkort, hvor det aktivt var fravalgt at betale Metrotillæg. De udtalte, at det som udgangspunkt ikke kan lægges passageren til last, at den pågældende ikke er opmærksom på, at pendlerkortet ikke er gyldigt til rejser med Metroen i de zoner, som pendlerkortet omfatter, når det ikke fremgår af selve pendlerkortet, at det er købt uden Metrotillæg.

På baggrund af den vildledende information udtalte et samlet nævn i sag nr. 2022-0207, at kontrolafgiften skulle frafalde, når der ikke var oplysning om manglende Metrotillæg, og når passageren i (Skånetrafikens) app havde valgt en destination med betegnelsen "Islands Brygge st. (Metro)".

På baggrund af ankenævnets afgørelser har Metro Service ført drøftelser med DSB, der har oplyst, at man pr. 11. december 2022 nu skriver på selve pendlerkortet, om det er med eller uden Metrotillæg.

## **Handicap flextrafik info i bestillings-flowet:**

Selv om klageren i sag nr. 2022-0184 ikke fik medhold i at skulle have godtgørelse for en forsinket ankomst på 16 minutter med Handicap flextrafik, fandt ankenævnet, at Movia i bestillingsflow'et skal tydeliggøre over for kunden, at der må tåles en omvejskørsel på 150% af den beregnede køretid.

### Ankenævnet udtalte:

"Ankenævnet bemærker, at det ikke efter de nuværende regler om Flextrafik er muligt at give økonomisk kompensation ved kundens forsinkelse i ankomst. Klageren har heller ikke i øvrigt godtgjort, at det indebar et økonomisk tab for ham, at han kom frem kl. 12:16 og ikke 12:00.

Der er tale om et forbrugerforhold, hvor Movia har en særlig oplysningsforpligtelse om tungtvejende forhold. Ankenævnet finder, at en omvejskørsel på op til 150 % udgør et sådant tungtvejende forhold, og at Movia skal tydeliggøre denne oplysning i bestillingsflowet. Således som bestillingsflow'et på nuværende tidspunkt præsenteres for kunden, hvor der gives en mulighed for at indtaste et "senest ankomsttidspunkt", men hvor der samtidigt ikke gives en synlig og tydelig oplysning om at måtte tåle 150 % tillæg i omvejskørsel, finder ankenævnet, at Movia har en forpligtelse til tage højde for dette, når afgangstiden beregnes for kunden."

-o0o

## **REJST PÅ FORKERT KORT ELLER BILLET:**

Der blev i 2022 afsluttet i alt 16 sager vedrørende kontrolafgifter, hvor passageren havde rejst på en billettype, der ikke var gyldig til det pågældende transportmiddel.

Af de 8 sager, der blev afgjort af ankenævnet, fik klageren medhold i én sag, nemlig sag nr. 2022-0007. Her var der tale om en helt særlig situation, hvor klagerens datter via Rejseplanens app havde indtastet sine destinationer i DOT's område og derpå havde købt en billet til zone 42, hvilket hun regnede med gjaldt til zone 42 i DOT. Rejseplanens app sælger imidlertid kun billetter til BAT, der gælder på Bornholm.

### Ankenævnet udtalte blandt andet:

"Ankenævnet lægger til grund, at det ikke er muligt at købe en billet til DOT's område via Rejseplanens app, der kun er sat op til at sælge billetter til BAT på Bornholm. Selv om kunden slår GPS til i appen og befinder sig i DOT's geografiske område, tilbydes kun billet til BAT..... Ankenævnet bemærker, at Højesteret i dommen af 17. februar 2022 sagsnummer BS-45860/2020HJR om en parkeringsafgift frifandt kunden, fordi appen, hvormed han betalte for parkeringen, ikke gav ham en advarsel om at sikre sig, at appens automatiske placering af hans bil svarede til den faktiske placering. Højesteret fandt, at det ikke kunne føre til en anden vurdering, at det stod anført i de generelle og almindelige betingelser i appen, at kunden selv var ansvarlig for at sikre sig, at appens forslag om bilens placering var korrekt. Ankenævnet finder, at der er visse lighedspunkter i omstændighederne i Højesteretsdommen og i nærværende sag. Ankenævnet har særligt lagt vægt på, at Rejseplanens app, som man kan købe billet igennem, havde en opsætning, der gjorde, at klagerens datter automatisk blev ledt over til at købe billet i BAT, uanset om hun havde slået GPS til i appen eller havde indtastet korrekte destinationer i DOT's område. Der kom ingen pop-up-advarsel om, at der KUN udstedes enkeltbilletter til Bornholm, og der var således ingen tydelig oplysning om noget andet end det, man som almindelig bruger af en app regner med, at appen præsenterer for brugeren, når man har slået GPSfunktionen til. Ankenævnet bemærker, at i Højesteretsdommen betalte kunden i modsætning til i nærværende sag isoleret set korrekt pris for parkeringen og til den korrekte modtager. ....Ankenævnet bemærker, at passagerer i DOT's område er vant til at kunne købe billet hos en trafikvirksomhed til andre trafikvirksomheder i DOT-området, og at det ikke kan antages at være almindelig kendt for en bruger af kollektiv transport i hovedstadsområdet, hvad BAT er."

-o0o-

## **UDSTEDT TIL RETTE VEDKOMMENDE:**

Ankenævnet behandler hvert år sager, hvori klageren gør gældende, at kontrolafgiften er udstedt til en person, der ikke er klageren. I 2022 blev der afsluttet 10 sager om dette, heraf 4 sager i ankenævnet. Det er trafikvirksomheden, der skal godtgøre, at en kontrolafgift er pålagt med rette og til rette vedkommende.

Ankenævnet sikrer, at parterne i videst muligt omfang oplyser sagerne grundigt og detaljeret, inden der træffes afgørelse.

## Årsberetning 2022

I sag nr. 2021-0121 havde DSB over en periode på ca. 18 måneder udstedt i alt 57 kontrolafgifter og sendt 108 rykkerkrivelser til klagerens søns navn. DSB havde overdraget kontrolafgifterne til inddrivelse via Gældsstyrelsen på nær 13 kontrolafgifter, som ankenævnet kunne behandle. Klageren gjorde gældende over for ankenævnet, at hendes søn ikke havde rejst på de 13 ture, idet han havde været derhjemme eller i skole.

### Ankenævnet udtalte blandt andet:

".... DSB har oplyst til ankenævnet, at når passageren i forbindelse med en kontrol ikke samtidigt foreviser ID, vil der blive stillet kontrolspørgsmål til passagerens identitet via opslag i CPR-registret. Ankenævnet gengiver af forretningsmæssige årsager ikke, hvilke kontrolspørgsmål, der kan være tale om, men lægger til grund, at dette er sket i de 13 kontroller. Samtlige kontrolblanketter er udfyldt af passageren med det fulde cpr-nr. .... Klageren har ud for kontrolafgiftsdatoerne den 27. april, 2. maj og 18. maj 2021 anført, at sønnen var i skole. Hertil bemærker ankenævnet, at den 2. maj 2021 var en søndag, hvorfor det har formodningen imod sig uden yderligere dokumentation, at sønnen var i skole denne dag. Klageren har videre gjort gældende, at tidspunkterne for kontrolafgifterne kl. 13:44 og 14:26 er i sønnens skoletid, men hun har ikke kunnet genskabe sønnens skoleskema. Til de øvrige kontrolafgifter, bemærker ankenævnet, at der er tale om tidspunkter mellem kl. 15:09 og kl. 01:50, hvilket må betegnes som værende uden for almindelig skoletid. De Snapchats, som klageren har indsendt, er dateret før den 5. april 2021 og er derfor ikke relevante for ankenævnets bedømmelse af de 13 kontrolafgifter, der ligger efter denne dato. Klageren har oplyst, at sønnen altid underskriver sig med både for- mellem- og efternavn. Hertil bemærker ankenævnet, at på begge de underskrevne tro- og loveerklæringer har sønnen kun underskrevet sig med for- og efternavn og altså udeladt mellemnavn. Det af klageren anførte er dermed ikke korrekt eller et validt argument for, at det ikke var sønnen, der udfyldte kontrolblanketterne i toget. Klageren har videre gjort gældende, at de kun har modtaget ét rykkerbrev fra DSB, hvilket var den 10. juni 2021, hvilket er baggrunden for at de først klagede til DSB den 16. juni 2021. DSB har derimod oplyst, at der i alt er fremsendt 108 rykkerbreve til sønnen, uden at de har modtaget nogen forsendelse retur med posten. Ankenævnet finder det usandsynligt, at 107 breve skulle være gået tabt i posten og ikke er kommet frem til klagerens søn. Hertil kommer, at efter klagen til DSB den 16. juni 2021, er der ikke udstedt nogen kontrolafgifter til sønnens navn, på trods af at der i den foregående periode fra den 31. januar 2020 frem til den 11. juni 2021 har været udstedt i alt 57 kontrolafgifter til sønnens navn. Ankenævnet finder dette pludselige ophør i kontrolafgifter, der er næsten sammenfaldende med klagen til DSB, påfaldende. Som følge af det anførte og efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, finder ankenævnet, at DSB på tilstrækkelig vis har godtgjort, at klagerens søn rejste med toget på de pågældende tidspunkter, hvor der blev udstedt kontrolafgifter. Dette understøttes endvidere af, at klagerens cpr-nr. blev oplyst ved kontrollerne. Ankenævnet tillægger det i den forbindelse afgørende betydning, at der blev stillet kontrolspørgsmål til passagerens identitet. Da kontrolafgifterne blev pålagt på baggrund af manglende forevisning af rejsehjemmel, blev kontrolafgifterne dermed pålagt med rette.

I sag nr. 2022-0092 gjorde klageren gældende, at det ikke var ham, der havde rejst med Metroen, selv om der var forevist et engelsk midlertidigt kørekort med foto, som legitimation ved kontrollen. Klageren ville ikke indsende et foto af sig selv under ankenævns sagen, selv om han blev anmodet derom.

### Ankenævnet udtalte:

"Indledningsvist bemærker ankenævnet, at som følge af officialprincippet, som ankenævnet er underlagt, skal ankenævnet tilvejebringe de faktiske oplysninger, der er nødvendige for at nå til en

## Årsberetning 2022

lovlig og rigtig afgørelse. Det påhviler ankenævnet så vidt muligt at afklare eller tage stilling til bevistvivl og afgøre, om den pågældende oplysning kan lægges til grund for afgørelsen.

I klagesager, der rejses på partens initiativ, antages det, at parten har en særlig tilskyndelse til at bidrage til sagsoplysningen. Det følger videre af officialprincippet, at hvis de nødvendige oplysninger ikke tilvejebringes, vil der kunne indtræde processuel skadevirkning, hvis afgørelsesmyndigheden har præciseret, hvilke oplysninger, der er behov for fra klageren, og har gjort denne opmærksom på, at manglende medvirken vil kunne medføre, at sagen må afgøres på det foreliggende grundlag, samt at det vil kunne betyde, at klagen ikke kan imødekommes.

Ankenævnet har via sekretariatet under denne sags forberedelse anmodet klageren om at indsende relevant fotodokumentation med henblik på at sammenligne fotoet på det i kontrolsituationen foreviste "Provisional Driving License" med et foto af klageren og har samtidigt oplyst klageren om den mulige konsekvens af at undlade dette.

Således som sagen foreligger oplyst sammenholdt med, at der ifølge Metro Service i dag kun er registreret én person i Danmark med klagerens navn, finder ankenævnet det helt usandsynligt, at der i Danmark på den samme dag blev født to drenge, som begge blev opkaldt det samme for-mellem- og efternavn.

På den baggrund og som følge af klagerens manglende medvirken til sagens faktuelle oplysning, lægger ankenævnet til grund, at det var klageren, der rejste den 27. december 2021 og blev kontrolleret i metroen uden billet. Kontrolafgiften til klageren for manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at det er Metro Service, der skal godtgøre, at en kontrolafgift er pålagt med rette, og ikke passageren, der skal sandsynliggøre det modsatte, således som Metro Service har gjort gældende over for klageren.

Ankenævnet finder, at klagerens manglende indsendelse af foto vejer tungere end den omstændighed, at underskriften på det foreviste "Provisional Driving License" i 2016 ikke er identisk med underskriften på tro- og loveerklæringen i 2022.

Ankenævnet bemærker, at klagerens håndskrift på tro- og loveerklæringen i udpræget grad bærer præg af at være skrevet i et tekstbehandlingsprogram. Ankenævnet har desuden lagt vægt på, at det ikke er umuligt at tage et kortere- eller længerevarende ophold i udlandet uden at melde adresseændring i cpr-registret.

Klagerens registrerede uafbrudte bopæl i Danmark, udelukker efter ankenævnets opfattelse derfor ikke, at klageren havde et studieophold i England i 2016, hvor det midlertidige kørekort blev udstedt.

Vedrørende identifikation af passageren fremgår det af de Fælles Landsdækkende Rejseregler fra 1. december 2021 i pkt. 2.7.4., at passageren skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument, og der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af passagerens oplysninger. Opslag i CPR-registret er således ikke en gyldighedsbetingelse for en kontrolafgift, således som klageren har gjort gældende, og i det konkrete tilfælde, hvor der både blev forevist billed-id med en udenlandsk adresse, som passageren også oplyste som bopæl på kvitteringen for kontrolafgiften, var det naturligt, hvis stewarden konkluderede, at der ikke var tale om en herboende person, og at et opslag i CPR-registret ikke ville bidrage yderligere til identifikationen.

## Årsberetning 2022

Som følge af det anførte finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde."

-o0o-

### **MANGLENDE MODTAGELSE AF MOBILBILLETEN PÅ TELEFONEN INDEN PÅSTIGNING**



Denne sagskategori fylder fortsat meget i statistikken, og udgangspunktet er altid, at passageren skal sikre sig først at stige om bord, når man kan se, at billetten er modtaget på telefonen. Baggrunden er dels at sikre billetindtægterne for trafikvirksomhederne, men også at passageren kan risikere, at der grundet manglende internet ikke kan modtages en billet, selv om betalingen er godkendt, eller at der i betalingsmodulet efter passagerens bekræftelse kan ske tekniske fejl, som trafikvirksomhederne ikke har indflydelse på, samt fx at der af en eller anden årsag ikke kan trækkes penge på betalingskortet, hvorfor betalingen fejler og billetten ikke udstedes.

Det har som altovervejende hovedregel derfor ikke betydning, at passageren rent faktisk på kontroltidspunktet kan forevise en billet. Ankenævnet sammenholder blandt andet de forskellige tekniske logs fra billetkøbet med bussens/Metroens GPS og kontrollørernes eventuelle påtegninger om det passerede for at undersøge, om billetten blev modtaget før eller efter påstigning.

Således fx i sag nr. 2022-0055, hvor klageren ikke fik medhold i påstanden om, at chaufføren havde givet ham lov til at stige om bord, fordi billetten var på vej.

#### Ankenævnet udtalte:

"På baggrund af loggen fra købsflow'et for klagerens mobilbillet lægger ankenævnet til grund, at han påbegyndte billetbestillingen kl. 15:26:46, hvor systemet modtog ordren, og at betalingen blev gennemført kl. 15:26:58. Ankenævnet lægger videre til grund, at der er ca. 1 minut imellem de to stoppesteder, og klageren må dermed være steget på bussen ved stoppestedet Tycho Brages Allé ca. 1 minut før kl. 15:26:24, hvor kontrollørerne steg på bussen ved det efterfølgende stoppested. Billetbestillingen ligger desuden efter det tidspunkt, hvor kontrollørerne steg om bord på bussen. Kontrolafgiften til klageren for manglende modtagelse af mobilbilletten inden hans påstigning, blev



## Årsberetning 2022

dermed pålagt med rette, og det kan ikke føre til en anden afgørelse, at han kunne forevise billetten kl. 15:27:02 ved selve kontrollen. Som følge af det anførte finder ankenævnet det godtgjort, at klageren ikke havde fået lov af chaufføren til at stige om bord uden billet. Kontrolløren har desuden krydset "nej" til, at klageren i forbindelse med kontrollen gjorde dette gældende."

I sag nr. 2022-0177, der handlede om klagernes rejse med Havnebussen i København, fastholdt et flertal kontrolafgifterne efter den hidtidige praksis, hvor man skal vente på billetten, før man stiger ombord.

Men mindretallet udtalte: "Ankenævnet har for flere år siden påpeget, at teksten på mobilbilletter om, at billetten er "gyldig fra", er særdeles misvisende, og anbefalede, at DOT ændrede denne formulering, idet passageren, regner med at have gyldig billet fra dette tidspunkt. I den konkrete sag påbegyndte klageren billetkøbet og godkendte betalingen inden påstigning. Ved kontrollen kunne hun forevise to billetter, der var betalt, og som efter sin ordlyd var gyldige på et tidspunkt, hvor færgen endnu ikke var sejlet."

I sag nr. 2022-0041 var det igen afgørende, at passageren burde have ventet på at modtage billetten på telefonen inden påstigning. Passageren regnede med at have betalt 22 kr. for mobilbilletter ved undervejs i købsprocessen at have "swipet" betalingen via sit Apple Pay-modul, hvor hun modtog en kvittering på betaling af 22 kr. Imidlertid var betalingen kun "reserveret" til betaling, men ikke overført til mobilbillettappen, der ikke genererede en billet, og passageren kunne derfor ikke vise nogen gyldig billet til kontrolløren. Midttrafik forklarede ankenævnet, at hvis købsflowet bliver afbrudt, f.eks. ved for lang svartid fra betalingsudbyderen eller udfald i internetforbindelsen efter at have godkendt reservationen, vil kunden ikke modtage nogen billet. Midttrafik App (og øvrige salgssapps) har ingen indflydelse på svartiden fra betalingsudbyderen eller kundens mobildækning.

Ankenævnet udtalte: "Det er uvist, om annulleringen af billetbestillingen i Nets skete som følge af en handling hos klagerens datter, manglende dækning på telefonen, et teknisk udfald mellem Nets og banken eller andet, men klagerens datter betalte ikke for billetten, idet beløbet ikke blev trukket fra hendes konto, og hun modtog da heller ikke nogen billet i Midttrafiks app. Når man godkender en betaling, betyder det, at beløbet reserveres på bankkontoen, men beløbet trækkes først, når der leveres en billet i appen, hvilket der ikke blev den pågældende dag, og billetkøbet figurerer således i loggen som uafsluttet. Klagerens datter sikrede sig ikke at have modtaget en billet, inden hun steg ombord på bussen, således som rejsereglernes foreskriver. Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette. Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes, og sagen understreger netop vigtigheden af, at passagerer venter med at stige om bord, indtil de er sikre på at kunne forevise en billet i appen/på telefonen, fordi der kan ske fejl i transaktionerne undervejs i elektronisk betaling, som hverken kunden eller trafikvirksomheden er ansvarlige for eller er skyld i."

Der har været flere sager til bedømmelse i ankenævnet, hvor det af den ene eller anden årsag ikke har været muligt for passageren at checke sit Rejsekort ind i bussen, og hvor passageren derpå har villet købe en mobilbillet om bord. Ankenævnet har fastslået, at passageren i en sådan situation ikke kan forholde sig passiv.

I sag nr. 2022-0057 kunne klagerens datter ikke blive checket ind på venindens Rejsekort, da busens Rejsekortudstyr ikke virkede, og hun ville derfor købe en mobilbillet. Men inden hun gik i gang med dette, kom der kontrollører om bord og udstedte en kontrolafgift.

## Årsberetning 2022

Et flertal udtalte: "Vi bemærker, at bussen kørte fra stoppestedet kl. 13:27:35, men først mere end 2 minutter efter bussens afgang, og 50 sekunder efter at kontrollørerne var steget om bord ved det næste stoppested, bestilte datteren en mobilbillet kl. 13:29:48, der blev betalt kl. 13:30:41 og modtaget på telefonen kl. 13:30:45. På baggrund af det ovennævnte er det vores opfattelse, at klagerens datter ikke har gjort det fornødne for at købe en billet, straks det stod klart for hende, at det ikke var muligt at blive checket med ind på venindens Rejsekort. Hun vidste, at hun ikke havde nogen gyldig rejsehjemmel, da hun satte sig ned i bussen, men på trods heraf forholdt hun sig passiv i to minutter, hvilket er for lang tid. Det kan ikke føre til en anden bedømmelse, at hun ved kontrollen havde modtaget mobilbilletten og kunne forevise denne til kontrolløren."

Et mindretal fandt, at Movia grundet konkrete momenter ved sagsbehandlingen skulle fratage kontrolafgiften.

I sag nr. 2022-0132 forløb der 5 minutter, fra klageren var blevet klar over, at han ikke kunne checke ind, uden at han havde købt en mobilbillet. Kontrolafgiften blev fastholdt.

### **SAGER OM MANGLENDE STRAKS-CHECK IND PÅ REJSEKORT**



For så vidt angår rejse med Rejsekort, er det anført udtrykkeligt i rejsereglerne, at passageren i busser uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning og ikke må tage plads, førend rejsekortet er checket ind.

Efter der er kommet flere buslinjer med "frit flow", hvor passagererne kan stige ind ad samtlige døre, ser ankenævnet sager både fra sådanne busser og fra busser uden denne mulighed, men hvor passageren fejlagtigt har antaget, at der kunne checkes ind ved alle døre. Ankenævnet skal tage stilling til, om passageren har overholdt rejsereglerne fx i tilfælde, hvor den pågældende er blevet kontrolleret fx på vej op til fordøren for at checke ind.

Det er af afgørende betydning, hvornår passageren er steget på bussen i forhold til, hvornår bussen er kørt fra stoppestedet, og om/hvornår og ved hvilken dør, passageren har checket ind. Dette kan dreje sig om alt fra få sekunder til flere minutter efter ombordstigning.

På baggrund af nævnets praksis – også fra de foregående år – kan det konkluderes, at passageren bør have sit rejsekort parat ved påstigningen via den korrekte dør, og at der skal helt konkrete og særlige omstændigheder til, før ankenævnet ikke lader det komme passageren til skade, hvis der

# Årsberetning 2022

ikke bliver checket ind ved straks givne lejlighed, som er (den korrekte) indstigningsdør, hvor passageren naturligt kommer forbi en check-ind kortlæser.

-o0o-

## **SAGER OM REFUSIONSKRAV:**

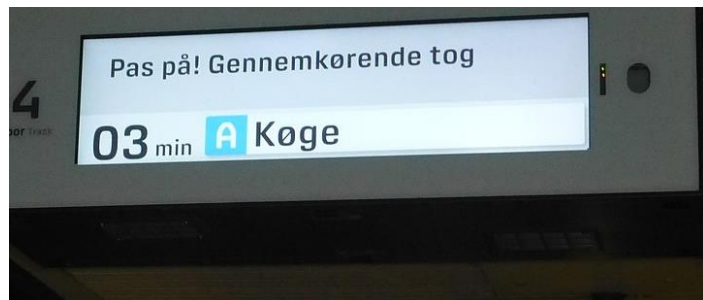


### - **Taxa**

Når der opstår driftsforstyrrelser, forsinkelser og aflysninger i den kollektive trafik, er passagererne i visse tilfælde berettiget til at få refunderet deres billetter eller godtgjort deres udgifter til alternativ transport, som fx taxa. Der kan også være andre udgifter, som trafikvirksomhederne ikke vil betale, og som ankenævnet derfor skal træffe afgørelse om

I sag nr. 2022-0056 skulle klageren med DSB S-tog til Østre Landsret for at være nævning i en sag kl. 08:30. Hun havde planlagt rejsen med afgang fra Egedal st. med afgang kl. 07:11, og ved en planmæssig afvikling af trafikken, ville hun ankomme til landsretten kl. 08:15. Imidlertid havde der tidligere på morgenen været en uvedkommende person på togskinnerne, hvorfor togdriften havde været indstillet, og for at rette op på de opståede forsinkelser, valgte DSB at lade toget kl. 07:11 være gennemkørende, hvorfor det ikke standsede på Egedal st.

DSB har oplyst, at der ved nedtælling på afgangsskærmene blev vist, hvornår toget kl. 07:31 og 07:21 ville afgå, hvilket var kl. 07:31 og 07:34. Da klageren blev i tvivl, om hun ville kunne nå frem til tiden, ringede hun kl. 07:20 efter en taxa, der hentede hende kl. 07:27 og kørte hende til landsretten. Klageren bad efterfølgende DSB om at refundere hendes taxaudgifter på 892 kr., hvilket de afviste.



### Ankenævnet udtalte:

“For så vidt angår Rejsetidsgarantien træder denne i kraft ved 30 minutters forsinkelse i passagerens ankomst, men Rejsetidsgaranti er en godtgørelse af dele af selve togbillettens pris og anfører udtrykkeligt, at den ikke gælder for taxaudgifter. Heller ikke efter disse regler er der noget grundlag for klageren for at få dækket sine taxaudgifter. EU’s togpasagerrettighedsforordningen nr. 1371/2007 om refusion af billettens pris og godtgørelse finder først anvendelse ved 60 minutters forsinkelse i passagerens ankomst. Ifølge bilag I til forordningen § 32, stk. 4, afgør nationale

## Årsberetning 2022

regler, om der er grundlag for at udbetale erstatning til passageren. Spørgsmålet er herefter, om DSB i medfør af dansk rets almindelige erstatningsregler er forpligtet til at godtgøre klagerens taxa-udgifter på 892 kr. i anledning af de opståede forsinkelser. Ankenævnet lægger til grund som oplyst af DSB, at forsinkelserne den pågældende morgen skyldtes, at en person tidligere på morgenen havde opholdt sig uretmæssigt på togskinne, hvorfor DSB for at indhente de opståede forsinkelser, lod toget, der skulle være afgået planmæssigt kl. 07:11 fra Egedal st., være gennemkørende. Ankenævnet finder, at de opståede forsinkelser/driftsforstyrrelser som følge af tredjemands uretmæssige adfærd, ikke indebærer et ansvarsgrundlag for DSB. DSB har af tekniske årsager ikke kunnet dokumentere, at der blev givet orientering om driftsforstyrrelserne ved højttalerudkald til passagererne på Egedal st. den pågældende morgen. Klageren har gjort gældende, at dette ikke var tilfældet, mens hun opholdt sig på stationen. DSB har oplyst, at de vedrørende togafgangen kl. 07:11 i perioden fra kl. 07:04 frem til kl. 07:17 annoncerede "Pas på gennemkørende tog" på perronens elektroniske skilte. Næste togafgang blev annonceret til at afgå kl. 07:31 med minutedtælling. På den baggrund er det ankenævnets opfattelse, at DSB har undladt at informere passagererne på en tilstrækkelig tydelig og relevant måde, og at det derfor var forståeligt, at passageren tog en taxa for at være sikker på at nå frem. Men da det var særdeles vigtigt for klageren at nå til Østre Landsret til tiden, finder ankenævnet, at klageren ved sin planlægning af rejsen af en times varighed med skift mellem to transportformer med en planmæssig afgang fra Egedal st. kl. 07:11, selv med en mindre driftsforstyrrelse, ville være i risiko for ikke at nå frem i tide. Herefter finder ankenævnet, at DSB ikke skal godtgøre klagerens taxaregning."

I sag nr. 2022-0042 havde Movia afvist at godtgøre klageren 119 kr., som han havde betalt i taxaregning i anledning af, at bussen ikke kom til stoppestedet, hvor han ventede. Baggrunden var, at den næste bus kørte planmæssigt 11 minutter senere.

Ankenævnet fastholdt afgørelsen og udtalte blandt andet:

"Den næste bus havde planmæssig afgang kl. 16:22 – altså 11 minutter efter kl. 16:11, og afgik ifølge GPS-loggen kl. 16:22:21. Klageren tog en taxa kl. 16:14, hvilket var 3 minutter efter den planmæssige afgang kl. 16:11. Da der afgik en bus kl. 16:22:21, var der ikke opstået en forsinkelse på 20 minutter fra det tidspunkt, hvor bussen sprang over stoppestedet, og klageren var dermed ikke omfattet af Rejsegarantien."

I sag nr. 2022-0163 var klagerens Letbaneafgang mod Aarhus H aflyst, og han ringede efter en taxa, som ikke kom. Da han var bange for ikke at kunne nå familiens togafgang fra Aarhus H til Kastrup, hvorfra familien skulle med et fly, kørte de i egen bil ind til Aarhus, hvor de parkerede i den uge, de var på ferie. Parkeringen kostede 1.600 kr., som Midttrafik afviste at godtgøre.



Et flertal i ankenævnet udtalte, at klageren skulle have planlagt rejsen med en større margin, således at en enkelt aflysning af Letbanen ikke ville indebære en risiko for ikke at kunne nå en tilslutningsforbindelse til et fly.

I sag nr. 2022-0094 havde et ægtepar planlagt en rejse fra bopælen med bus, Letbane og Flexbus for at komme på et højskoleophold. Da bussen blev forsinket i ankomst, og de derfor ikke nåede deres Letbane og dermed heller ikke kunne nå den tilsluttende Flexbus, søgte de at omlægge rejsen, så de med bus kom så tæt på højskolen som muligt. Derfra ville de tage en taxa det sidste

## Årsberetning 2022

stykke. Taxaen kom imidlertid ikke, og ægteparret begyndte at gå de sidste 8 km til højskolen. Undervejs blev de taget op af en bilist, der kørte dem. For dette betalte de 200 kr., som Midttrafik afviste at godtgøre.



Midttrafik medgav under ankenævns sagen, at klageren kunne have taget en taxa på Midttrafiks regning på den første del af rejsen, hvor bussen havde været forsinket. Da dette ville have været væsentligt dyrere end de 200 kr., der bragte klageren til destinationen, fandt ankenævnet, at Midttrafik under de helt særlige og konkrete omstændigheder skulle betale 200 kr. til klageren.

-000-

### 6. Statistiske oplysninger/efterlevelseshøjde

Der er oprettet 304 klagesager i beretningsåret omhandlende i alt 377 klagepunkter, idet en sag kan angå flere forhold.

Ifølge vedtægterne skal det oplyses, om en trafikvirksomhed har valgt ikke at følge ankenævnets afgørelse. Dette har ikke været tilfældet i beretningsåret.

#### Det samlede antal oprettede og afsluttede sager fra 1. januar 2021 til 31. december 2022

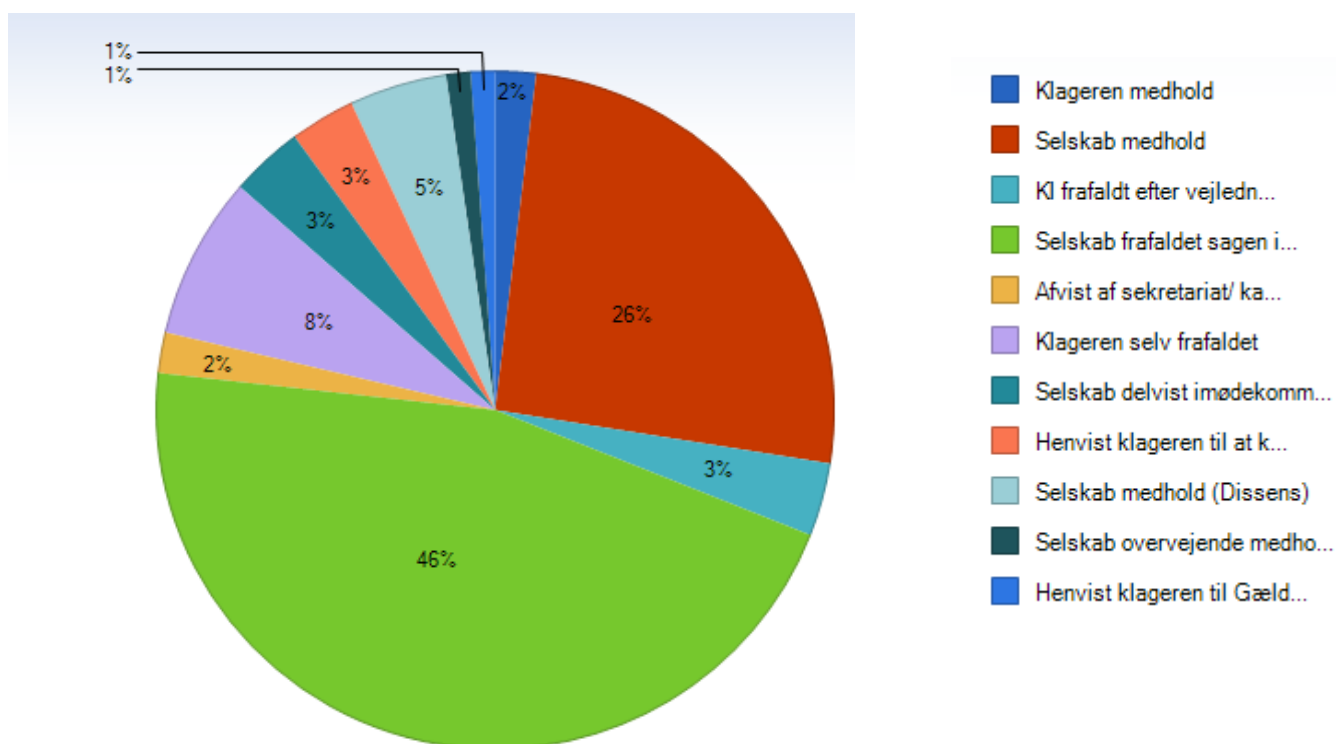
(Tallet i parentes er fra 2021)

<u>Antal oprettede sager:</u>	304	(187)
<u>Antal afsluttede sager:</u>	257	(196)
- <b>afgjort på nævnsmøde:</b>	85	(88)
• heraf klageren medhold el. overvejende medhold	4	(10)
• trafikvirksomhed medhold el. overvejende medhold	81	(78)
• afvist af ankenævn	0	(0)

## Årsberetning 2022

- <b>afsluttet uden nævnsbehandling:</b>	172	(108)
• heraf trafikvirksomheden har imødekommet/delvist imødekommet klagerens krav, hvorefter klagen er frafaldet	127	(78)
• klageren har frafaldet klagen inden nævnsbehandling:	29	(21)
• sekretariatet har afvist klagen/henvist klageren til at klage til trafikvirksomheden, før der kan klages til nævnet, eller til Gældsstyrelsen, hvis sagen allerede er indgivet til videre gældsinddrivelse	16	(9)

### Procentvise fordeling alle afgørelsestyper:



## Årsberetning 2022

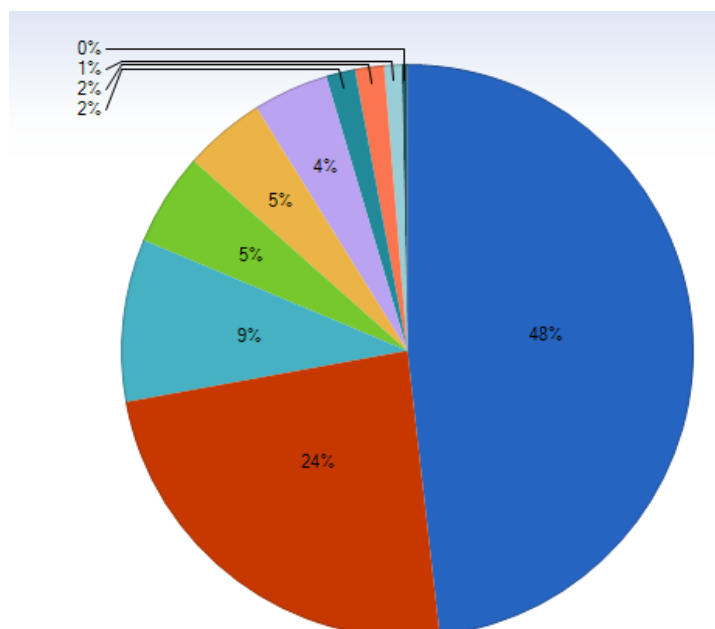
Resultat:		Antal
Selskab imødekommet klagerens krav inden nævnsbehandling		118
Selskab medhold på nævnsmøde		66
Klageren frafaldt klagen inden nævnsbehandling		20
Selskab medhold (dissens)		12
Klageren frafaldt efter vejledning fra sekretariatet		9
Selskab delvist imødekommet klageren, der herefter frafaldt klagen		9
Sekretariatet henvist klageren til at klage til selskabet, inden der kan klages til ankenævnet		8
Klageren medhold på ankenævnmødet		4
Afvist af sekretariatet/kan ikke behandles i ankenævnet		5
Selskab overvejende medhold i sit krav		3
Henvist klageren til Gældsstyrelsen, hvor sagen verserer		3

De 81 sager, hvor ankenævnet har givet trafikvirksomheden medhold eller overvejende medhold, skal ses i forhold til de i alt 127 sager, hvor trafikvirksomheden har imødekommet klagerens krav helt eller delvist allerede under sagens forberedelse. Samlet set har klagerne derfor fået medhold eller overvejende medhold i 132 af de samtlige afsluttede sager.

Sekretariatet afsluttede 66% af sagerne, uden at disse blev behandlet i ankenævnet, heraf 11% fordi klageren trak sin klage tilbage.

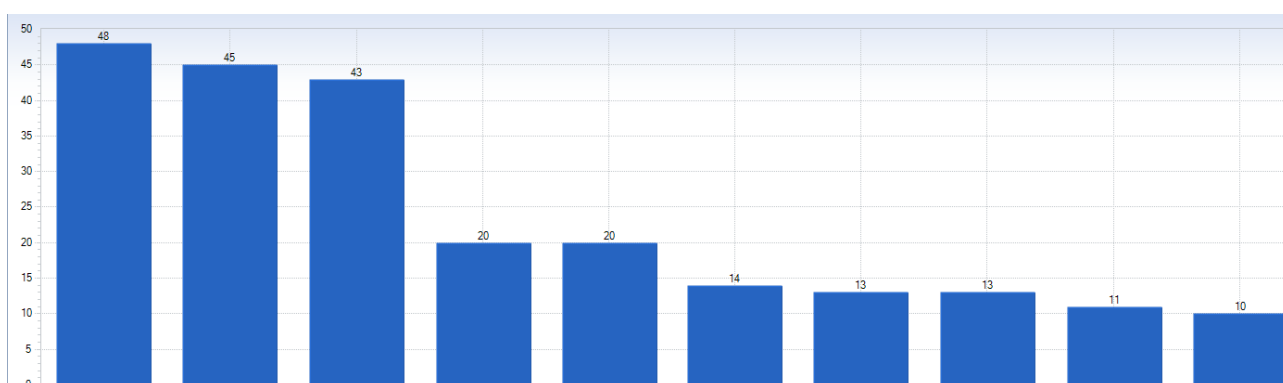
### Oprettede sager i antal fordelt på trafikvirksomheder i 2022, i alt 304 klager i alfabetisk rækkefølge:

: Arriva Tog A/S (16)
: DSB (26)
: Flixbus (5)
: FynBus (13)
: JJ Turist A/S (1)
: Lokaltog A/S (5)
: Metroservice (73)
: Midttrafik (14)
: MOVIA (148)
: NT (3)



## Top 10 klagepunkterne for de oprettede sager i 2022:

1	Mobilbillet ikke modtaget før påstigning ?	48
2	Manglende straks-check ind	45
3	Manglende registrering af check-ind/glemt	43
4	Mobilsystem eller app i uorden ?	20
5	Kontrolafgift- købt forkert billet/anvendt forkert kort	20
6	Kontrolafgift - periodekort/klippe kort eller billet udløbet	14
7	Kontrolafgift for få zoner på klippekort/billet eller periodekort	13
8	Kontrolafgift - ingen billet	13
9	Mobilbillet/mobilklippe kort for få zoner/forkert startzone	11
10	Kontrolafgift- udstedt til forkert person?	10



## Trafikvirksomhedernes andel af de afgjorte 85 sager på nævnsmøderne:

DSB	10
Metro Service	28
Movia	27
FynBus	2
Midttrafik	11
Arriva Tog A/S	4
Lokaltog A/S	3

-o0o-



# Årsberetning 2022

## Samtlige afsluttede sager fordelt på trafikvirksomhederne:

MOVIA	117
Metroservice	63
DSB	29
Midttrafik	14
Arriva Tog A/S	12
FynBus	11
Lokaltog A/S	5
Flixbus	5
JJ Turist A/S	1
NT	1

-000-

## Afsluttede sager fordelt på udfald for den enkelte trafikvirksomhed:

	Selskab medhold eller overvejende medhold	Klageren medhold eller overvejende medhold	Selskab imødekommet klagerens krav helt eller delvist	Klageren frafaldet klagen inden nævnsbehandling	Afvist/henvist klageren til at klage til selskabet først
DSB	10		13	2	3
Metro Service	27	1	20	14	1
Movia	26	1	71	9	10
FynBus	2		9		
Midttrafik	9	2	1	2	
Arriva Tog A/S	4		6	2	
Lokaltog A/S	3		2		
Nordjyllands Trafikselskab			1		
Flixbus			4		1
JJTuristfart					1
BAT					
Sydtrafik					

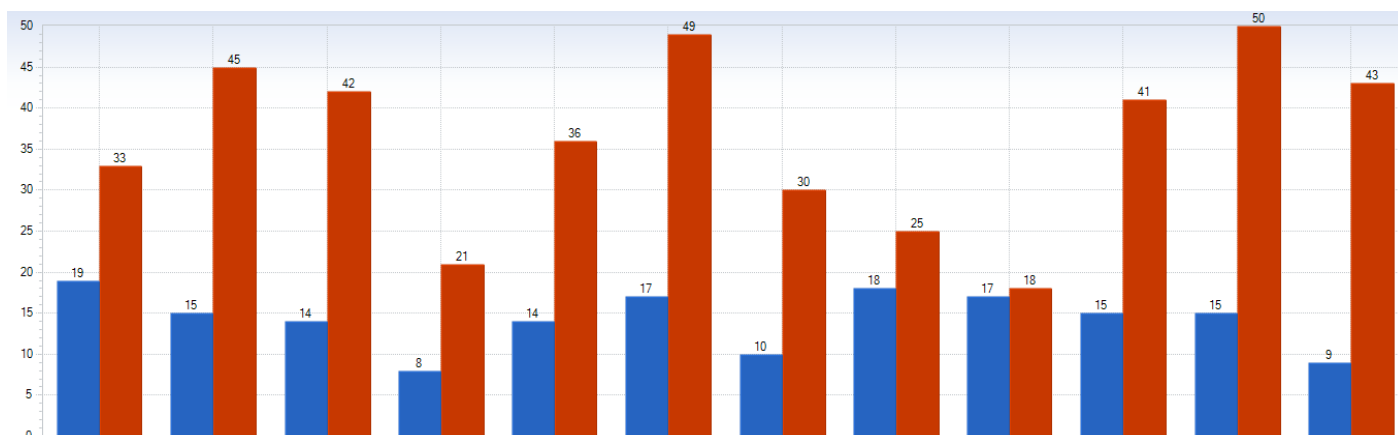
-000-

## Sagsbehandlingstid for afsluttede sager i sekretariatet 2022:

Denne formulering dækker over sager, som blev afsluttet uden oversendelse til nævnet, fx fordi klageren trak sin klage tilbage, eller fordi det indklagede trafikselskab imødekom klagerens krav under sagens forberedelse, eller fordi der ikke var klaget til trafikvirksomheden først.

## Årsberetning 2022

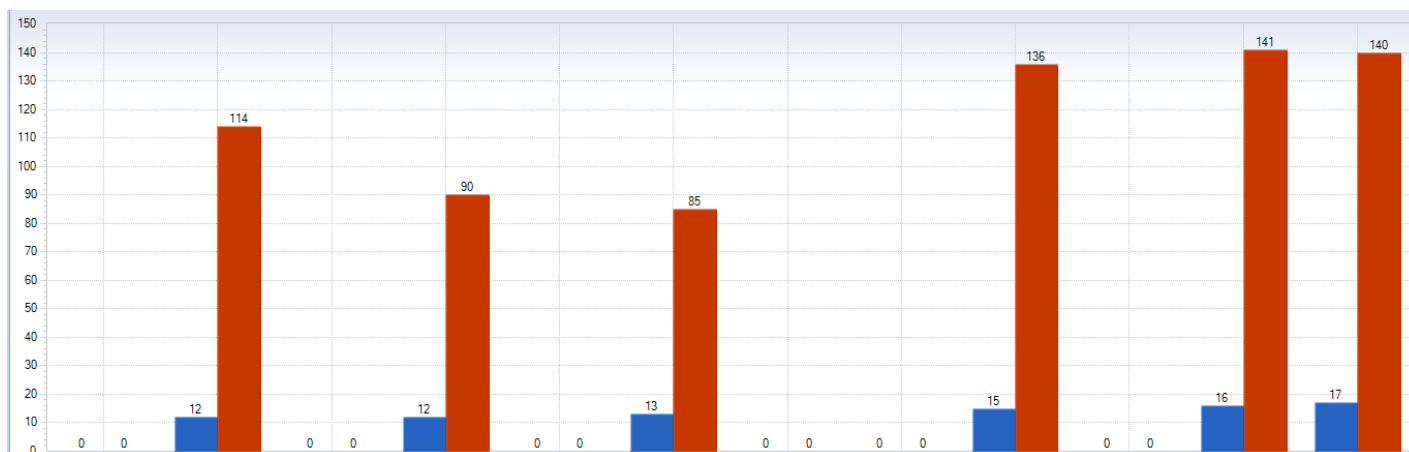
Statistikken viser, at der i januar måned 2022 blev afsluttet 19 sager i sekretariatet (blå søjle), og at deres samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 33 dage (rød søjle), og så fremdeles:



Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 36 dage.

### Sagsbehandlingstid for sager afgjort i ankenævnet 2022:

Dette tal indeholder udelukkende sager, som er afgjort af ankenævnet. Der blev afholdt nævns-møder i februar, april, juni, september, november og december måned.



Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nævnssager i 2022 var 120 dage.

-000-