

ÅRSBERETNING

2011

for

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Årsberetning 2011.

Indholdsfortegnelse:

1. Nævnens forord.....	3
2. Oversigt over medlemmer og sekretariatet.....	5
3. Ankenævnets etablering og baggrund.....	6
4. Ankenævnets virksomhed/ sagsbehandling i sekretariatet.....	7
5. Udvalgte områder.....	9
6. Statistiske oplysninger / efterlevelsesprocent.....	17

Årsberetning 2011.

1. Nævnens formandens forord

Dette er Ankenævnet for Bus, Tog og Metros tredje årsberetning. I det forløbne år har ankenævnet truffet afgørelse i 133 klagesager. Ankenævnet har besluttet at fastholde det årlige mødeantal på 5 for i størst muligt omfang at overholde sagsbehandlingstiden på 6 måneder.

I 2011 modtog sekretariatet i alt 284 klager, hvilket samlet set er et fald i forhold til 2010, hvor der blev modtaget 360 klager. Andelen af klager over andre krav end kontrolafgifter er imidlertid steget, og da disse sager er mere komplicerede og tidskrævende, er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid stort set uforandret med alene et fald på 10 dage.

Bibeskæftigelsesnævnet traf i 2009 afgørelse om at meddele tilladelse til, at landsdommer Tine Vuust varetog hvervet som formand for ankenævnet indtil beskikkelsesperiodens udløb den 31. december 2011, og denne tilladelse er ved Bibeskæftigelsesnævnets afgørelse af 15. november 2011 foreløbig forlænget til den 31. december 2014.

Der har i det forløbne år på ny været meget stort fokus på transportområdet og ankenævnets arbejde fra politikere og pressen.

Ankenævnet var bl.a. omtalt i artikler og pressemeddelelser om passagerers rettigheder i forbindelse med Rejsekortet henover sommeren 2011.

Rejsekortet er allerede indført i visse dele af Danmark og bliver indført som landsdækkende betalingsmiddel fra 2012 for rejser i Danmark. Der har allerede rejst spørgsmål i pressen om det rimelige i registrering af passagerer via cpr-nr. for at opnå den tilsigtede rabat på rejserne. Det er mellem Forbrugerombudsmanden og selskaberne bag Rejsekortet A/S aftalt bl.a., at klager over brugen og afregningen af Rejsekort kan indbringes for ankenævnet, og der må hermed forventes en ny type sager, idet mange henvendelser og klager fra forbrugere i anledning rejsekortets indførelse vil ligge i krydsfeltet mellem datalovgivningen, almen forbrugerbeskyttelse og kollektiv trafik.

Ankenævnet vil bl.a. i den forbindelse skulle træffe en række principielle afgørelser herunder om rette indklagede og rette klageinstans.

Ankenævnet har deltaget i møde med Forbrugerombudsmanden og parterne bag Rejsekortet, og det er aftalt, at mødet skal følges af flere møder, hvorunder status for Rejsekortklager drøftes.

De mange enkeltsager omtalt i medierne førte i 2010 til et politisk ønske om en slags "ombudsmand" i DSB, og pr. 1. oktober 2011 har DSB i konsekvens heraf ansat en uafhængig kundeambassadør, som bl.a. af egen drift skal kunne tage sager op, hvor passagerer ikke har fået medhold i DSB's Kundecenter. Ankenævnet vil være ankeinstans også i forhold til de sager, hvor kundeambassadøren har afgivet udtalelse og være overordnet instans også for denne nye institution i DSB.

Endelig blev ankenævnet i december 2011 anmodet om at afgive høringsvar i anledning af Europa-Kommissionens forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og forordning om onlinetvistbilæggelse på forbrugerområdet. Overordnet er det ankenævnets opfattelse, at det må sikres, at kvaliteten i sagsbehandlingen ved den velfungerende danske model ikke må sænkes på bekostning af indførelse af den foreslåede meget forkortede sagsbehandlingstid på 30 og 90 dage. Den skriftlige høring er fulgt op af flere møder i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen – også ind i 2012.

Årsberetning 2011.

Samlet set endnu et særdeles spændende år for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, hvor behovet for nævnet på omfattende områder på ny blev understreget.

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

Årsberetning 2011.

2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat.

Medlemmer pr. 31. december 2011

Nævnensformand:

Landsdommer Tine Vuust

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

Bjarne Lindberg Bak (DSB)
Ingrid Dissing (FynBus)

Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:

Claus Jørgensen
Torben Steenberg

Sekretariat pr. 31. december 2011:

Sekretariatschef Niels Mortensen
Chefkonsulent cand.jur. Betina Johansen
Stud.jur. Tina Frees Buthler (fra 7. marts 2011)

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. 456 af 10. juni 2003 om forbrugerklager. Økonomi- og erhvervsministeren har godkendt ankenævnet frem til 31. december 2012.

Ankenævnet har nedsat et forretningsudvalg bestående af ankenævnets formand, en repræsentant fra forbrugersiden, en repræsentant fra branchen samt sekretariatslederen. Forretningsordnen kan læses på ankenævnets hjemmeside.

De tilsluttede trafikselskaber i 2011 var:

DSB, Sølvgade 40, 1349 København K,
DSB S-tog, Sølvgade 40, 1349 København K,
DSBFirst,
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, Dannebrogsgade 10, Postboks 359, 5100 Odense C,
Bornholms Trafikselskab, Snellemark 30, 3700 Rønne,
Trafikselskabet Movia, Gl. Køge Landevej 3, 2500 Valby,
Abildskou A/S, Graham Bells Vej 40, 8200 Århus N.

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 trafikskaber, som ikke er tilsluttet ankenævnet. Forholdet, som tvisten vedrører, skal være opstået den 1. januar 2009 eller senere. Tidligere var Forbrugerklagenævnet klageinstans for denne type forbrugersager vedrørende kollektiv transport.

Før ankenævnet kan behandle en klage, skal klageren have rettet skriftlig henvendelse til trafikskabet og forgæves have søgt at få en tilfredsstillende ordning med selskabet.

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 vedrører klagen ikke et økonomisk anliggende, er klagegebyret 80 kr.

Ankenævnet har i beretningsåret holdt 5 møder, hvor der i alt er afgjort 133 sager. Det er ankenævnets mål, at sagsbehandlingstiden ikke bør overstige 6 måneder fra det tidspunkt, hvor klagegebyret registreres indgået på ankenævnets konto frem til tidspunktet, hvor parterne modtager en afgørelse. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har i 2011 været 68 dage. Læs mere om sagsbehandlingstiden under statistikafsnittet.

Sagsbehandling i sekretariatet:

Når klageskemaet og klagegebyret er modtaget i sekretariatet, sendes klagen i høring i trafikskabet, hvis de formelle betingelser er opfyldt. Trafikskabet skal stoppe sagsbehandlingen herunder opkrævning af beløb hos klageren, så længe sagen behandles i ankenævnet.

Trafikskabets svar sender sekretariatet til klageren med henblik på bemærkninger. I visse tilfælde anmodes trafikskabet herefter om yderligere bemærkninger.

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 frafalder.

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 medlemmer. 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 samt i anonymiseret form til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Det vil fremgå af afgørelsen, om klageren eller trafikskabet

Årsberetning 2011.

skal betale gebyr for sagens behandling. Hvis klageren får helt eller delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret. Hvis et tilsluttet trafikkselskab ikke får medhold, skal selskabet betale et gebyr til ankenævnet på 10.000 kr. inkl. moms.

Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til parternes opfyldelse af afgørelsen.

Afgørelsen kan ikke påklages til andre administrative instanser. Er man uenig i ankenævnets afgørelse og vil forsøge at få den ændret, må man anlægge sag ved domstolene.

Offentliggørelse:

Alle ankenævnets afgørelser offentliggøres på hjemmesiden. Klagerens navn nævnes ikke. Der er i vedtægterne mulighed for at undlade at offentliggøre trafikkselskabets navn, hvis særlige forhold taler herfor. På trafikkselskabets anmodning udelades oplysninger, som selskabet har en berettiget interesse i ikke kommer til offentlighedens kendskab. Dette har ikke været tilfældet i 2011.

Ankenævnet fører en liste over trafikkselskaber, der ikke har efterlevet en ankenævnsafgørelse, og som ikke har anlagt en sag ved domstolene om spørgsmålet, som klagen vedrører. Oplysninger om trafikkselskabets navn tages af listen efter 12 måneder.

Der har ikke figureret trafikkselskaber på listen.

Årsberetning 2011.

5. Udvalgte områder:

Ankenævnet traf i 2011 afgørelse i en række sager om principielle spørgsmål.

Således er der eksempelvis klaget over mistet flyforbindelse i 6 sager, fremsat krav om refusion af diverse udgifter i 56 sager samt klaget over forhold i relation til Passagerrettighedsforordningen for togpassagerer nr. 1371/2077 i 7 sager. Den største enkelte klagegruppe er dog fortsat kontrolafgifter

Trafikselskabernes undersøgelse generelt:

Ankenævnet lægger vægt på en grundig sagsforberedelse i trafikselskaberne, og manglende/utilstrækkelig undersøgelse har gennem årene i et antal sager ført til, at klagerens forklaring ikke har kunnet tilsidesættes. Således har ankenævnet i 5 sager givet klageren medhold på baggrund af, at trafikselskabet ikke havde undersøgt klagerens forklaring hos de pågældende medarbejdere, hvilket efter ankenævnets opfattelse ville have været muligt, fordi klagen blev indgivet kort tid efter den påklagede hændelse.

I en anden sag statuerede ankenævnet, at trafikselskabet burde have indhentet en teknisk rapport hos DSB S-tog om fejl på deres klippemaskine, hvorefter klagerens forklaring ville være blevet verificeret.

Endelig afgjorde ankenævnet 2 sager til fordel for klagerne på grund af manglende kontrol af passagerens identitet. Klagerne havde påstået, at kontrolafgifterne ikke var udstedt til dem og ankenævnet udtalte, at da trafikselskabets kontrollører er i besiddelse af håndholdte computere, der er koblet op på Det Central Personregister, kunne og burde kontrolløren i en situation som den foreliggende, hvor der ikke blev forevist legitimation, have stillet passageren kontrolspørgsmål til nærmere undersøgelse af /sikring af pågældendes identitet. Trafikselskabet havde ikke over for ankenævnet gjort gældende, at dette skete, og ved at have undladt denne kontrol og ved i den foreliggende situation ej heller at have krævet at se legitimation, hvilket der er hjemmel til i bekendtgørelse af lov om trafikselskaber, fandt ankenævnet, at trafikselskabet skulle bære ansvaret for den manglende sikring af bevis i de 2 sager.

Henstillinger fra ankenævnet: I forbindelse med ankenævnets afgørelse i konkrete sager henstiller ankenævnet nogle gange til selskaberne om i muligt omfang indføre ændrede sagsbehandlingsprocedurer eller om at ændre tekster på billetter eller automater, hvis ankenævnet skønner, at det vil være en fordel for såvel passagerer som trafikselskab at få en tydeligere afklaring på det pågældende område. Således har DSB S-tog efter anbefaling fra ankenævnet på baggrund af et stort sagsantal om forkert beregning af zoner udarbejdet en ny zoneoversigt i Hovedstadsområdet, som er lettere forståelig for passagerne.

Ligeledes har ARRIVA efter henstilling fra ankenævnet tydeliggjort på UNG-billetter og -klippekort, at disse kun er gyldige med W-card.

Rejsekort A/S har efter en afgørelse fra ankenævnet oplyst, at man har ændret formuleringen på standerne ved ukorrekt check-ud, således at passageren gøres opmærksom på, at der skal forsøges igen, frem for en ukorrekt oplysning om, at der var fejl på passagerens rejsekort.

I løbet af 2009 og i begyndelsen af 2010 modtog ankenævnet en række klagesager, som vedrørte passagerer, der i metroens billetautomater tog fejl af kvittering fra en anden passagers billetkøb og deres egen billet. Ankenævnet rettede derfor en forespørgsel til Metroservice A /S, som oplyste,

Årsberetning 2011.

at man pr. 1. juli 2010 ville installere nyt software i maskinerne, således at passagerer aktivt skal vælge en kvittering.

Endelig har ankenævnet henstillet til såvel Movia, Metroservice og Midttrafik om at indføre visse sagsbehandlingsprocedurer til sikring af en grundig sagsbehandling og at dette afspejles i svarene til passagerne.

Ankenævnet finder det særdeles positivt, at trafikskaberne følger ankenavnets henstillinger og det er ankenavnets forhåbning, at trafikskaberne bifalder og drager nytte af ankenavnets henstillinger.

Nedenfor kan læses om en række principielle afgørelser.

Rejsekort:

Den 5. december 2011 traf ankenævnet afgørelse i den første sag om Rejsekortet.

Rejsekortet er et betalingsmiddel, og når passageren har checket det 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 på en kortlæser mærket "Check ud". Herved gemmes rejsens afslutningssted og -tidspunkt, og rejsens pris beregnes.

Når passageren afslutter rejsen og checker ud, modregnes forudbetalingen i rejsens pris. Hvis kunden har rejst for mere end forudbetalingen, trækkes restbeløbet på rejsekort. Har turen kostet mindre, sættes differencen ind på rejsekort igen.

Forudbetalingen er det midlertidige beløb, som trækkes fra rejsekorts saldo, når kunden checker ind. Forudbetalingen opkræves for at sikre betaling for rejsen i tilfælde af, at kunden ikke checker ud. Der skal ved rejsens start altid være en saldo på rejsekort, der mindst svarer til forudbetalingen. Ellers kan rejsen ikke påbegyndes. Forudbetalingen varierer for forskellige kundetyper – i klagerens tilfælde 50 kr.

Klageren oplevede problemer i forbindelse med, at hun skulle checke ud efter endt rejse til sit arbejde i Høng, og standen viste teksten "Fejl på kortet", når hun kørte kortet forbi det blå punkt. Da klageren senere samme dag konstaterede, at der var blevet trukket 50 kr. for rejsen, som kostede 12, 50 kr. skrev hun senere samme dag følgende til Rejsekort Kundecenter:

"Jeg rejser ofte på ruten mellem Slagelse og Høng.

Da jeg i morges nåede Høng afviste automaten mit kort som ugyldigt og henviste til jeres kundetelefon.

Efter flere forsøg måtte jeg fortsætte på arbejde og ringede så derfra og fik fat i en venlig dame, som kunne fortælle, at jeg blot skulle checke ind (i Høng) og så checke ud igen.

Det plejer angiveligt at virke, når der problemer med automaterne. Dette skulle ske indenfor 4 timer efter check-ind i Slagelse, hvilket ikke kunne lade sig gøre, da jeg arbejder til 15.30. Hun ville så skrive en sag om det. Jeg kan se, at der nu er trukket 50,00 for turen. Hvordan bliver dette reguleret, når jeg ikke har haft mulighed for at checke ud rettidigt? Jeg går ikke ud fra at det har noget med saldoen at gøre eftersom, der præcis var de 12,50 kr., som turen koster."

Rejsekort kundecenter svarede klageren, at der ikke havde været registreret teknisk fejl på standen og, at når en check-ud eller check- indstander siger, at et rejsekort er ugyldigt, betyder det,

Årsberetning 2011.

at kortet er kørt for hurtigt forbi det blå punkt på check- ind/udstanderen. De anførte videre, at det er vigtigt, at man holder rejsekortet op foran det blå punkt, til det siger "bing", samt at hvis der ikke checkes korrekt ud, beholder de det forudbetalte beløb – uanset hvor langt passageren har rejst. Forudbetalingen vil som udgangspunkt være det, passageren kommer til at betale for sin rejse.

Ankenævnet gav klageren medhold i klagen med følgende begrundelse:

"Efter Rejsekort Kortbestemmelser nr. 1.6 og 1.6.2. skal passageren begynde en rejse med check ind og afslutte rejsen med check ud. Ifølge Rejsekort Rejseregler nr. 2. skal passageren selv sikre, at rejsekort er checket ind, før rejsen starter og checket ud, når rejsen slutter.

Passageren har derfor som udgangspunkt ansvaret for, at check ind og check ud sker korrekt. Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren og af Rejsekort Kundecenter i e-mails af henholdsvis 25. og 26. august samt 6. september 2011, at check- ud-standeren den 18. august 2011 gav meddelelse til klageren om "ugyldigt kort" eller "fejl på kort".

Indklagede har overfor klageren forklaret, at dette skyldtes, at klageren enten fjernede Rejsekortet for hurtigt fra "det blå punkt" på standeren eller kørte Rejsekortet for hurtigt forbi "det blå punkt" på standeren.

Det er herefter ankenævnets opfattelse, at standerens meddelelse til klageren om, at der var fejl på hendes Rejsekort, eller at Rejsekortet var ugyldigt, må anses for fejlagtig.

Henset til at Rejsekortet er et nyt betalingsmiddel/rejsehjemmel, at det i 2012 bliver landsdækkende samt til, at det kan have alvorlige konsekvenser for kortholderen, hvis der er registreret manglende check ud i tre tilfælde inden for en given periode, finder ankenævnet, at det påhviler Movia at sikre, at den information, som gives til kunderne, skal være så udførlig og korrekt som muligt inden for rammerne for, hvad der er teknisk muligt på de pågældende standere.

Således bør der ved for hurtig eller ukorrekt check ud ikke stå anført, at der er en fejl ved det pågældende Rejsekort, når det i virkeligheden kræves, at passageren forsøger at checke ud igen ved at bevæge kortet langsomt forbi "det blå punkt". Ankenævnet henstiller, at formuleringen ændres, således at passagererne sættes i stand til at checke ud korrekt og derved ikke risikerer at miste sin forudbetaling.

Ankenævnet er bevidst om, at dette er et område med stor mulighed for at omgå reglerne om at betale for sin fulde rejse i de tilfælde, hvor rejsens pris er højere end forudbetalingen.

Imidlertid finder ankenævnet i den konkrete sag, at klageren ikke skal bære risikoen for den ukorrekte check ud, som medførte, at der blev trukket 50 kr. fra klagerens Rejsekort for en rejse, som kostede 12,50 kr., uanset at Movia gør gældende, at der ikke er registreret tekniske fejl ved standeren.

Ankenævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at standeren gav fejlagtig meddelelse til klageren om, at hendes kort var fejlbehæftet eller ugyldigt, at hun flere gange uden held forsøgte at checke ud ved at køre kortet foran standeren, at hun herefter som foreskrevet i Rejsekort Kortbestemmelserne og Rejsekort Rejseregler kontaktede Rejsekort Kundeservice, så snart det var muligt, at hun grundet arbejde ikke havde mulighed for inden 4 timer at foretage en ny check ind og check ud, som kundecenteret foreslog hende, samt at det på baggrund af hendes rejsemønster anses for godtgjort, at hun den pågældende morgen steg af på Høng station, hvorved rejsens pris var 12,50 kr.

Ankenævnet bemærker, at der ikke herved er statueret, at en passager kan undlade at forsøge at checke ud på en anden stander på stationen, som foreskrevet i Rejsekort kortbestemmelser nr.

Årsberetning 2011.

7.3., hvis standeren ikke virker. Men det er ankenævnets opfattelse, at der i et tilfælde som det pågældende, hvor passageren får en ukorrekt meddelelse om, at der er fejl på selve Rejsekortet, ikke kan stilles krav om, at passageren forsøger at checke ud ved en anden stander.”

Efter afgørelsen har Movia oplyst til ankenævnet, at formuleringen på standeren er ændret.

Sagsbehandlingstid

I beretningsåret har ankenævnet modtaget 19 klager over udstedte kontrolafgifter af Metroservice, hvor klageren desuden har klaget over sagsbehandlingstiden i Metroservice. I en sag statuerede ankenævnet, at den omstændighed, at der gik 7 måneder fra udstedelsen af kontrolafgiften til klageren modtog en rykkerskrivelse, hvorefter hun klagede over kontrolafgiften, ikke i sig selv kunne medføre, klageren var berettiget til at anse kontrolafgiften for bortfaldet.

I en anden sag, hvor sagsbehandlingstiden var på knap 7 måneder fra klagen over kontrolafgiften til Metroservice traf afgørelse i sagen, statuerede nævnet, at dette var en uforholdsmæssig lang sagsbehandlingstid, ikke mindst når der var tale om en klage over stewarden og henstillede, at Metroservice hurtigere følger op over for stewards i sådanne tilfælde.

Endelig har ankenævnet afgjort en sag i begyndelsen af 2012, som var modtaget i beretningsåret, til fordel for klageren, idet ankenævnet udtalte:

”Ankenævnet lægger til grund, at klageren den 21. juni 2010 anmodede Metroservice om annullering af kontrolafgiften, samt at hun den 27. juli 2010 modtog svar om, at Metroservice forventede en yderligere sagsbehandlingstid på 3-5 uger. Ankenævnet lægger videre til grund, at hun først modtog svar den 3. oktober 2011.

Efter dansk rets almindelige regler om passivitet kan en rettighedshaver under visse betingelser fortabe sin ret. En forudsætning for, at der kan statueres retsfortabende passivitet, er, at modparten har været i god tro om, at rettighedshaveren har opgivet sit krav, og at modparten med føje har indrettet sig herpå.

Det er ankenævnets opfattelse, at klageren efter en sagsbehandlingstid på yderligere 13 måneder efter udløbet af den 5-ugers periode, indenfor hvilken klageren var blevet stillet en afgørelse i ud-sigt den 27. juli 2010, sammenholdt med den samlede sagsbehandlingstid på 15 måneder fra klagerens første henvendelse, har været berettiget til at gå ud fra, at Metroservice havde opgivet at gøre kravet gældende om betaling af kontrolafgiften. Henset hertil bortfalder kravet om kontrolafgiften som følge af passivitet fra Metroservices side.”

Metroservice har herefter frafaldet 17 sager oprettet i 2011.

Erstatningssager:

Ankenævnet har i 2011 modtaget 6 klager over mistet flyforbindelse grundet forsinkelse med bus tog eller metro til lufthavnen. Klagerne har ønsket erstattet udgiften til nye flybilletter eller til alternativ befording.

Årsberetning 2011.

Sagerne er afgjort således, at klageren har fået helt eller delvist medhold i 3 klager, trafikskabet har fået medhold i 2 sager og i én sag imødekom trafikskabet klagerens krav, inden sagen overgik til nævnsbehandling.

Klageren helt eller delvist medhold:

Sag nr. 2011-0032: Klageren skulle med fly fra Kastrup og rejste fra Røde Kro med 1 time og 23 minutter mellem togets planlagte ankomst og check in. Imidlertid blev toget grundet tekniske problemer mere end 2 timer forsinket, hvorfor klageren ikke nåede sit fly. Ankenævnet udtalte, at en forsinkelse på 2 timer er mere end hvad man med rimelighed skal indregne i sin planlægning af en rejse til lufthavnen. Nævnet udtalte, at DSBs forretningsbetingelsers generelle ansvarsfraskrivelsesklausul ikke vil være gældende i alle tilfælde, og at DSB kan hæfte for visse tekniske problemer. DSB blev herefter pålagt at betalte for klagerens nye flybillet.

Sag nr. 2011-0141: Klagerne skulle med den særlige lufthavnsbus 925 X fra Århus til Tirstrup Lufthavn den 1. januar 2011, men bussen udgik. Klagerne kunne ikke skaffe en taxa Nytmorgenen og nåede ikke deres fly. Ankenævnet udtalte følgende:

”Midttrafiks rejseregler giver ikke passagerer ret til erstatning for planlagte tilslutningsrejser med andre transportmidler, som man mister som følge af forsinkelse med bussen. Spørgsmålet er herefter om Midttrafik på andet grundlag er erstatningsansvarlig over for klagerne i anledning af den udgåede bus.

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 erstatningsgrundlag, samt at der skal være årsagssammenhæng og påregnelighed mellem handlingen/undladelsen og skadelidtes tab. Den udgåede bus havde ifølge det af ARRIVA Danmark oplyste en teknisk fejl, der gjorde, at den ikke kunne køre. Uanset at operatøren på rute 925X er ARRIVA Danmark, er det ankenævnets opfattelse, at Midttrafik, som er den, der udbyder transporten, og som er den part, hos hvem klagerne ville have købt billet, hvis bussen var kommet og dermed ville have indgået kontrakt med om transport til lufthavnen, hæfter direkte over for klagerne for det ansvar, ARRIVA Danmark måtte ifalde som følge af den tekniske fejl. Et eventuelt tab hos Midttrafik som følge af ARRIVA Danmarks erstatningspådragende adfærd må afgøres de to parter imellem.

Det er ankenævnets opfattelse, at en teknisk fejl, med den følge at bussen udgik, udgør et ansvarsgrundlag efter de almindelige erstatningsretlige regler, og at den ansvarsfraskrivelsesklausul, som fremgår af Midttrafiks rejseregler, ikke dækker i et sådant tilfælde. Særligt må det gøre sig gældende, når der på Midttrafiks hjemmeside forefindes en service til lufthavnspassagerer, hvorefter der oplyses den specifikke afgang med den særlige lufthavnsbus, som passer til det fly, passageren måtte have flybillet til, og som passageren oplyser i forbindelse med søgning af busafgang til lufthavnen.

Ankenævnet lægger til grund, at busafgangen kl. 06:05 fra Aarhus Banegård var den afgang, som passagerer med det pågældende fly kl. 9:10 fik oplyst ved søgning på Midttrafiks hjemmeside.

Ankenævnet finder, at det måtte være en adækvat og påregnelig følge for Midttrafik, at en udgået lufthavnsbus, der var tale om i nærværende sag, ville kunne medføre, at passagerer til lufthavnen, risikerede at miste deres flyforbindelse, og at disse passagerer nytårs morgen ikke ville være i stand til at rekvirere en taxa til lufthavnen. Midttrafik er herefter erstatningsansvarlige for klagerens tab ved at de ikke nåede frem til afrejsen i det omfang klagerne ikke har fået anden godtgørelse fra Startour.

Ankenævnet lægger til grund, at klagerne forgæves forsøgte at bestille en taxa til lufthavnen for at nå deres fly, og at de dermed har opfyldt deres tabsbegrænsningsforpligtelse. Herefter finder

Årsberetning 2011.

ankenævnet, at der ikke skal ske nedsættelse eller bortfald af erstatningen grundet egen skyld hos klagerne, og da der heller ikke i øvrigt findes grundlag for at nedsætte erstatningskravet, tages klagerens krav til følge for så vidt angår kravet om erstatning for udgifterne til taxakørsel fra busstoppestederne til lufthavnen."

Sag nr. 2011-0145: Klagerens barnebarn skulle med fly fra Kastrup til Köln og rejste med Metroen fra Frederiksberg mod lufthavnen, da en fejl ved et sporskiftesignal, stoppede metroen, hvorefter passagererne blev henvist til at tage taxa. Klageren kunne imidlertid ikke skaffe en taxa, hvorfor hendes søn kørte dem til lufthavnen, hvor de ankom for sent til at kunne checke in. Klagerens søn kørte herefter barnebarnet til Köln og anmodede Metroservice om godtgørelse for udgifterne frem og tilbage fra Köln samt for ubrugt flybillet. Ankenævnet afgjorde sagen med følgende begrundelse:

"Klageren ønsker erstattet udokumenterede udgifter til ubrugt flybillet, benzin for kørsel København-Köln retur samt færgebillet, opgjort til i alt 2.894 kr. i anledning af metroens forsinkelse ved ankomsten til Kastrup Lufthavn.

Metroens rejseregler giver ikke passagerer ret til erstatning for planlagte tilslutningsrejser med andre transportmidler, som man mister som følge af driftsforstyrrelser.

Spørgsmålet er herefter, om Metroservice på andet grundlag er erstatningsansvarlig over for klageren i anledning af den opståede forsinkelse.

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.

Driftsforstyrrelsen i nærværende sag skyldtes ifølge det oplyste en sporskiftefejl og medførte en indstilling af driften i 1 time og 16 minutter.

Det er ankenævnets opfattelse, at en sporskiftefejl med heraf følgende 5 kvarters forsinkelse udgør et ansvarsgrundlag for metroen efter de almindelige erstatningsretlige regler, og at den ansvarsfraskrivelsesklausul, der fremgår af Metros rejseregler, ikke kan bringes i anvendelse i et sådant tilfælde.

Klagerens barnebarn ville kunne have nået check-in til sit fly ved en planmæssig afvikling af rejsen med ankomst kl. 15:44 i lufthavnen, også med eventuelt tillæg af en påregnelig forsinkelse. Ifølge klagerens billet skulle passageren melde sig ved check-in skranken senest 30 minutter før flyets afgang kl. 17.

En forsinkelse/driftsforstyrrelse på 5 kvarter ligger uden for, hvad man med rimelighed kan forlange, at en passager skal tage højde for i sin planlægning af en metrorejse fra Frederiksberg til Lufthavnen, som varer 18 minutter ifølge køreplanen.

Ankenævnet bemærker, at ifølge Metroens rejseregler, kan passageren tage en taxa efter 20 minutters forsinkelse, hvori ligger en indikation for, hvad en passager normalt skal tage højde for ved planlægningen af rejsen.

Ankenævnet bemærker videre, at den omstændighed, at der er mulighed for at tage en taxa efter 20 minutter, ikke hjalp klageren i den konkrete situation.

Ankenævnet finder, at det med en så betydelig forsinkelse, som der var tale om i nærværende sag, måtte være påregneligt for Metroservice, at der ville være passagerer til lufthavnen, som mistede deres flyforbindelse i anledning af forsinkelsen, og Metroservice hæfter derfor for klagerens tab.

Årsberetning 2011.

Imidlertid er der pligt til for en skadelidt at søge at begrænse sit tab. I klagerens sag afgik der tog fra Kbh H. kl. 18:10 med ankomst til Køl'n kl. 06.00 næste morgen til en pris af 150 Euro. Herefter er det ankenævnets opfattelse af klagerens erstatning skal fastsættes til dette beløb, svarende til 1.125 kr.”

Selskab medhold:

Sag nr. 2011-0195: Klageren havde kun beregnet 19 minutter fra togets ankomst til check in skulle ske ifølge flybilletten. DSB hæftede ikke for hans udgift til ny flybillet i anledning af togets 61 minutters forsinkelse.

Sag nr. 2011-0223: Klageren rejste med lufthavnsbus 925X men havde ikke planlagt afgang som foreskrevet på Midttrafiks hjemmeside, hvorefter passageren ved indenrigsflyvning til Kastrup for at nå en udenrigsforbindelse fra Kastrup skal tage en busafgang tidligere.

Passagerrettighedsforordningen for togpassagerer

Ifølge forordningens artikel 15 om erstatningskrav i anledning af forsinkelser, ikke-opnået tilslutningsforbindelse eller aflysninger, afgøres sådanne krav efter den internationale konvention om passagertransport, Cotif (CIV) artikel 32. Det fremgår af denne bestemmelse, at erstatningskrav afgøres efter national ret.

Ifølge forordningens artikel 16 og 17 har passageren krav på refundering af billetprisen for den del af rejsen, som ikke gennemføres og en procentvis godtgørelse af billetprisen, hvis toget er mere end 60 minutter forsinket.

Da de modtagne klager i ankenævnet om godtgørelse i anledning af forsinkelse, hovedsageligt har drejet sig om forsinkelser på under 60 minutter, har forholdene ikke været omfattet af Passagerrettighedsforordningen men er blevet afgjort efter jernbanevirksomhedernes egne forretningsbetingelser, hvorefter der som udgangspunkt ydes godtgørelse efter 30 minutters forsinkelse. Sagerne om erstatningskrav er for størstedelens vedkommende blevet afgjort efter dansk rets almindelige erstatningsregler.

I sag nr. 2011-0186 fik ankenævnet imidlertid lejlighed til at anvende en række bestemmelser i Passagerrettighedsforordningen. Sagens omstændigheder var, at klageren ankom med fly til Kastrup Lufthavn, hvorfra han skulle videre med tog til sin bopæl i Göteborg. Han havde forinden i SJ rejsebutik i Göteborg købt en enkeltbillet til 444 svenske kroner med Øresundstog med afgang fra Kastrup kl. 20:36 og ankomst til Göteborg kl. 00:17. DSBFirst betjener denne rute.

Ifølge klageren viste skærmen i DSBs stand i terminal 3, at toget var aflyst. Klageren henvendte sig i DSB-skranken og fik oplyst, at toget var aflyst mellem København og Malmø, men ville afgå fra Malmø kl. 21:08. Der gik et tog kl. 20:16 fra København til Malmø, men dette kunne klageren ifølge det af ham oplyste ikke nå. Han besluttede derfor at tage en taxa til Malmø for at nå toget. Taxaen kørte fra Kastrup kl. 20:31, ankom kl. 21:09 til Malmø og kostede 827 danske kroner. Toget var imidlertid afgået mod Göteborg et minut før, og da dette var det sidste tog til Göteborg den aften, besluttede klageren at overnatte på hotel. Overnatningen kostede 995 svenske kr.

Klageren anmodede først 6 måneder senere DSBFirst om godtgørelse for sine udgifter, og DSBFirst afviste dette, fordi deres forretningsbetingelsers 14 dages frist for indsigelser var sprunget.

Årsberetning 2011.

Ankenævnet gav klageren medhold i, at han skulle have godtgjort taxa- og hotelregning, idet nævnet udtalte følgende:

”Indledningsvis bemærkes, at der er tale om en international rejse fra Danmark til Sverige købt på én billet. Det fremgår af reglerne for international befordring af passagerer artikel 60, stk. 2, at andre krav end krav om personskadeerstatning forældes efter 1 år.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at DSBFirst ikke var berettiget til at afvise klagerens krav alene med henvisning til klagerens manglende overholdelse af den af DSBFirst fastsatte indsigelsesfrist på 14 dage. Ifølge DSBFirsts forretningsbetingelser § 3 og Passagerrettighedsforordningen artikel 16 a), er klageren berettiget til at få refunderet billetprisen for den del af rejsen, som ikke blev gennemført. Altså fra København til Malmø og muligvis Malmø - Helsingborg, Helsingborg – Göteborg, hvis klageren ikke kunne anvende billetten til denne del af turen den følgende dag.

Ankenævnet bemærker, at klagerens tog fra København til Malmø var sidste tog den pågældende dag, og en aflysning af dette tog må derfor sidestilles med en forsinkelse på 120 minutter eller mere, hvorfor klageren i medfør af passagerrettighedsforordningen artikel 17, stk. 1, b, er berettiget til en erstatning på 50 % af billetprisen. Billettens pris var ifølge det oplyste 444 SKK og erstatningen udgør herefter 222 SKK. DSBFirst hæfter som operatør direkte over for passageren / klageren for dette beløb, men der er ikke ved ankenævnets afgørelse taget stilling til den endelige fordeling af udgiften mellem DSBFirst og SJ, hvilket må afgøres parterne imellem.

Der skal herefter tages stilling til refusion af klagerens taxaudgift fra Kastrup Lufthavn til Malmø i forsøget på at nå toget fra Malmø kl. 21.08 til Göteborg.

I DSBFirsts rejseregler § 5,2 tilbydes passageren erstatningsbefordring ved mistet sidste forbindelse på dagen, medmindre forsinkelsen skyldes udefrakommende faktorer, så som ekstraordinære vejrforhold, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold. DSBFirsts ansvar bortfalder også, hvis forsinkelse, ikke-opnået forbindelse eller aflysning skyldes fejl fra passagerens side eller en tredjeparts handling, hvis følger DSBFirst ikke har kunnet afværge.

Ankenævnet bemærker, at denne formulering må fortolkes i overensstemmelse med bilag 1 i for-ordningen, COTIF artikel 32, stk. 2, c), hvorefter en anden jernbanevirksomhed, som benytter samme infrastruktur, ikke betragtes som tredjepart. Herefter er et blokeret godstog på skinnerne en omstændighed, som ikke fritager operatøren for ansvar.

Ifølge DSBFirst rejseregler er det en betingelse for refusion af udgifter til erstatningstransport, at passageren ved taxabefordring indhenter udtrykkeligt tilsagn hos DSBFirst til denne disposition.

Uanset at klageren ikke som det kræves indhentede tilsagn hos DSBFirst til at tage en taxa, finder ankenævnet, at det under disse ganske særlige omstændigheder, hvor det var nødvendigt, at klageren handlede hurtigt for at forsøge nå afgang fra Malmø, og hvor der efter det oplyste ikke var arrangeret alternative transporttjenester for passagererne fra operatørens side, ikke afskærer klageren fra at få godtgjort sine udgifter til taxa.

Spørgsmålet er herefter om DSBFirst er forpligtet til at erstatte klagerens udgifter til hotel.

Det fremgår af passagerrettighedsforordningens artikel 18, b), at operatøren skal tilbyde passageren hotel eller anden indkvartering, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, når det er fysisk muligt. Det fremgår videre af COTIF artikel 32, stk. 1, at operatøren er ansvarlig for tab, som påføres passageren på grund af aflysning, så rejsen ikke kan fortsættes samme dag, og at erstatningen omfatter rimelige udgifter til logi. Som tidligere nævnt kan et godstog på skinnerne ikke fritage operatøren for sine forpligtelser efter denne bestemmelse, jf. artikel 32, stk. 2, c, hvoraf tillige fremgår, at bestemmelsen ikke berører regresretten selskaberne imellem.

På denne baggrund finder ankenævnet, at DSBFirst tillige er forpligtet til at erstatte klagerens hoteludgifter på 995 SKK.”

6. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent.

Der er oprettet i alt 284 klagesager i beretningsåret. Disse fordeler sig på 321 klagepunkter, idet en sag kan omhandle flere forhold.

I samtlige sager, hvor trafikselskabet ikke har fået medhold i sagen, har selskabet fulgt ankenævnets afgørelse. Efterlevelsprocenten er derfor 100. Af samme årsag figurerer ingen selskaber på den vedtægtsregulerede liste på hjemmesiden over selskaber, der ikke følger ankenævnets afgørelse.

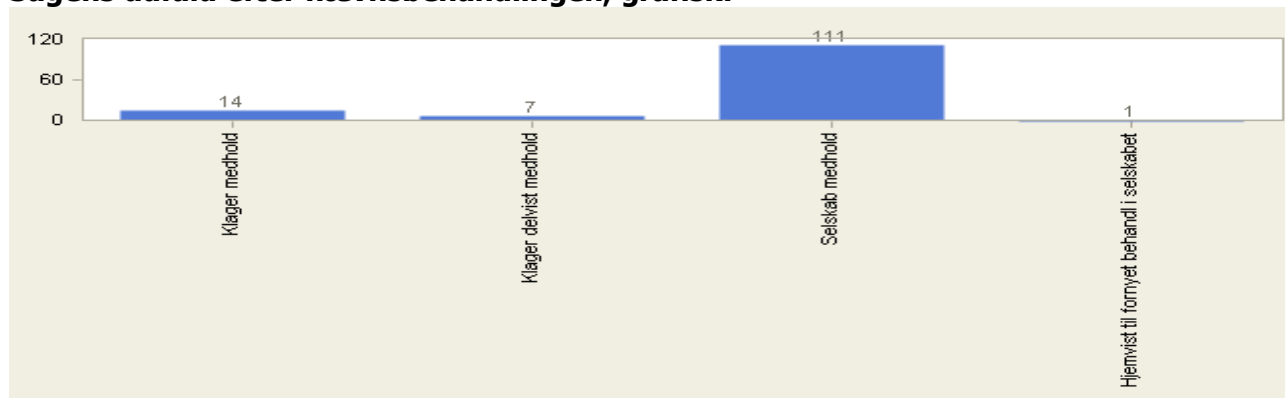
Der har i 2011 været i alt 160 telefoniske henvendelser og 136 generelle forespørgsler på e-mail til ankenævnets sekretariat.

Samlet antal sager fra 1. januar 2011 til 31. december 2011:

Oprettede sager:	284
Overført fra 2010	52
Afsluttede sager i alt:	266
- heraf afgjort på nævnsmøde:	133
Afsluttet uden nævnsbehandling:	132
- heraf trafikselskabet imødekommet/delvist imødekommet klagerens krav, hvorefter klagen er frafaldet	122
- klageren frafaldet klagen inden nævnsbehandling:	9
- henvist klageren til at klage til trafikselskabet	1

Sager overført til 2012: 71

Sagens udfald efter nævnsbehandlingen, grafisk:



Årsberetning 2011.

Sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager 2011:

Sagsbehandlingstid: Antal I procent

Sagsbehandlingstid	Antal	Andel i pct
Inden for 1 mdr.	82	31
Inden for 2 mdr.	39	15
Inden for 3 mdr.	13	5
Inden for 4 mdr.	46	17,5
Inden for 5 mdr.	47	18
Inden for 6 mdr.	24	9
Inden for 7 mdr.	4	1,5
Over 7 mdr.	9	3
I alt	264	100 %

Sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager 2010:

Sagsbehandlingstid: Antal I procent

Inden for 1 mdr.	126	31%
Inden for 2 mdr.	83	21 %
Inden for 3 mdr.	21	5 %
Inden for 4 mdr.	9	2 %
Inden for 5 mdr.	49	12 %
Inden for 6 mdr.	60	15 %
Inden for 7 mdr.	36	9 %
Inden for 8 mdr.	15	4 %
Over 8 mdr.	6	1 %
I alt		100%

Sager afgjort i ankenævn 2011: 133

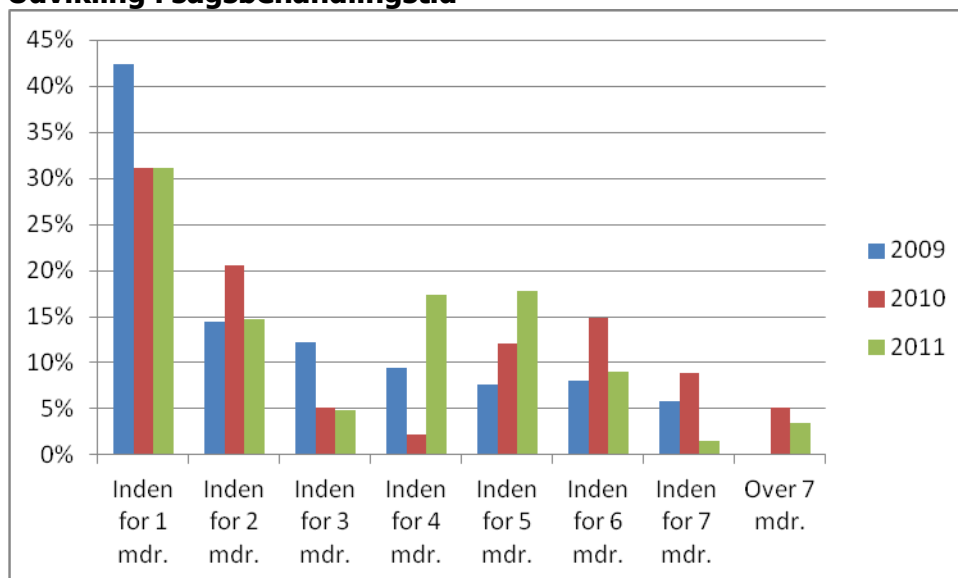
Sagsbehandlingstid: Antal I procent

Inden for 1 mdr.	0	0
Inden for 2 mdr.	0	0
Inden for 3 mdr.	6	4,5 %
Inden for 4 mdr.	37	28 %
Inden for 5 mdr.	45	34 %
Inden for 6 mdr.	23	17 %
Inden for 7 mdr.	4	3 %
Inden for 8 mdr.	0	
Over 8 mdr.	18	13,5 %
I alt		100 %

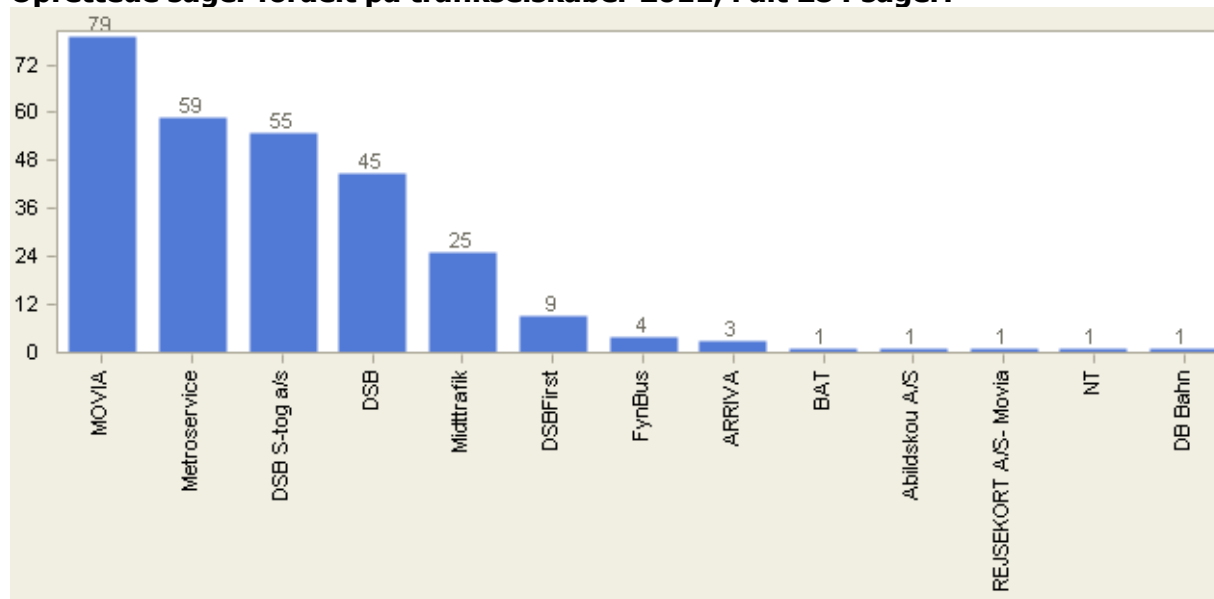
Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager i 2011 er 68 dage.

Årsberetning 2011.

Udvikling i sagsbehandlingstid



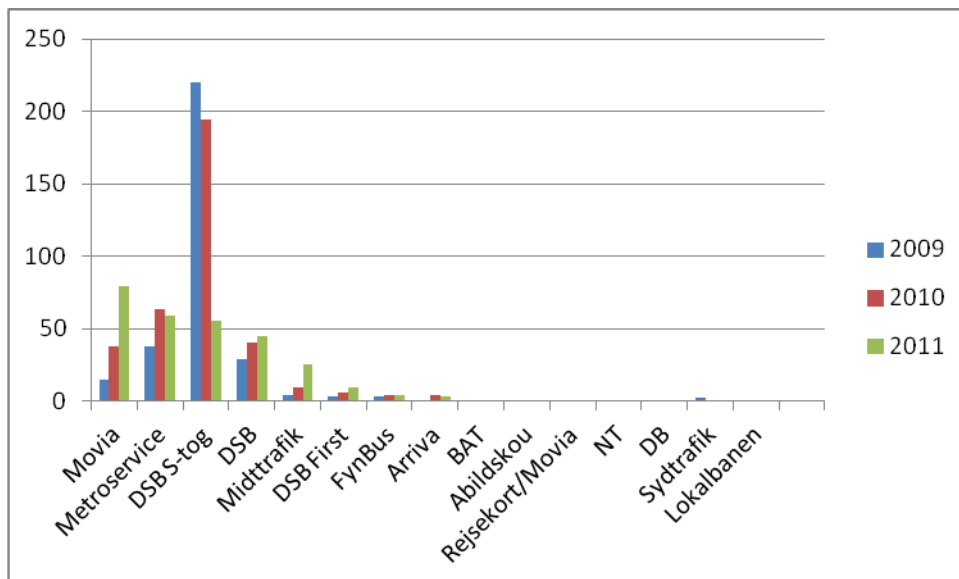
Oprettede sager fordelt på trafiksselskaber 2011, i alt 284 sager:



Da Deutsche Bahn har et salgskontor i København, kan visse klager vedrørende Deutsche Bahn behandles i ankenævnet, jf. vedtægterne § 2, stk. 6.

Sydtrafik har ikke været genstand for klagesager i 2011.

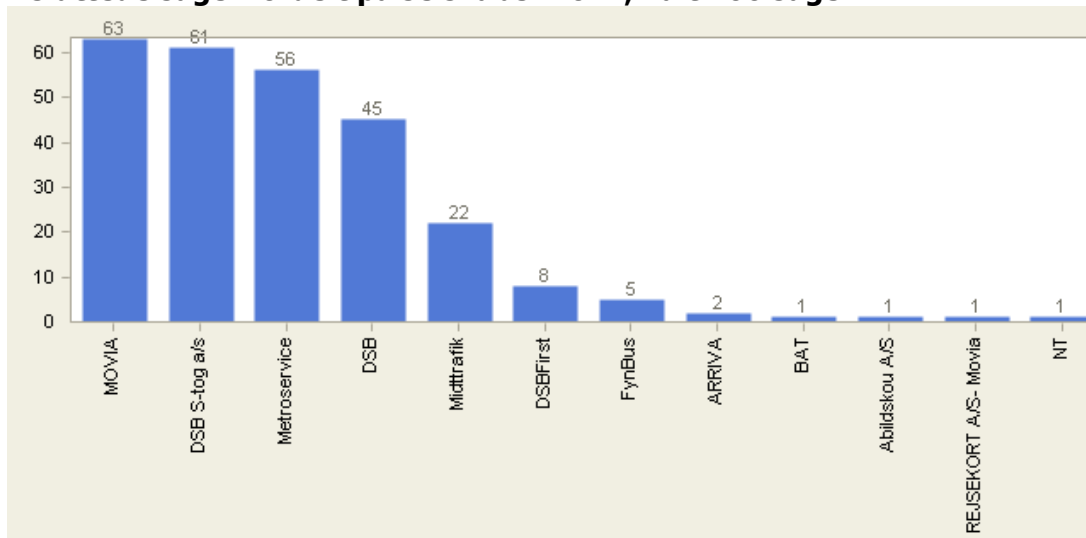
Årsberetning 2011.



Oprettede sager fordelt på trafikselskaber 2010, i alt 360 sager:

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i 2010: 78 dage.

Afsluttede sager fordelt på selskaber 2011, i alt 266 sager:



Årsberetning 2011.

Afsluttede sager fordelt på udfald og de enkelte selskaber 2011:

Trafikselskab	Selskab medhold	Klageren medhold/ delvist medhold	Selskab imødekommet/ delvist imødekommet kl.	Klageren frafaldet sagen	Sag hjem vist/
DSB S-tog	29	2	25	3	2
Metroselskabet v/Metroservice	25	5	23	3	0
DSB	11	3	31	0	0
MOVIA	31	2	28	3	0
FynBus	1	2	2	0	0
Midttrafik	11	6	5	0	0
Arriva Tog	0	1	1	0	0
DSBFirst	3	1	4	0	0
Abildskou A/S	1	0	0	0	0
DB Bahn	0	0	0	0	0
BAT	1	0	0	0	0
NT	0	0	1	0	0

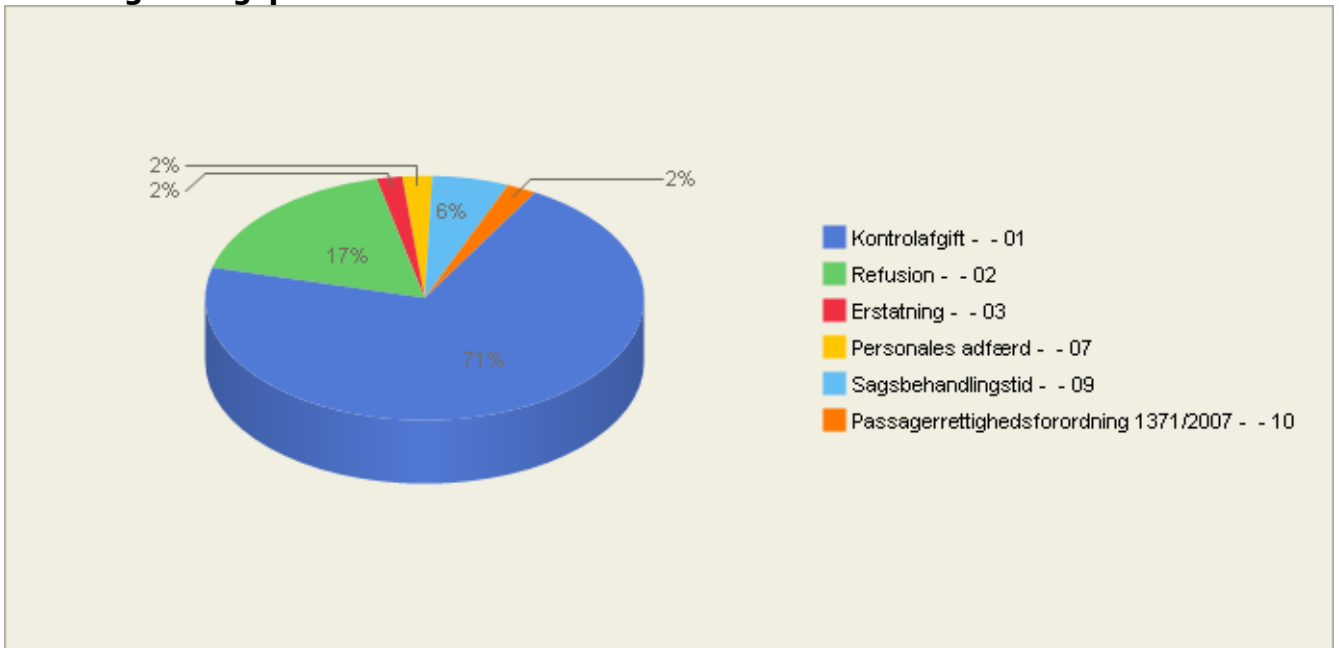
Trafikselskabernes andel af afgjorte sager på nævnsmøder 2011; i alt 133 sager:

DSB S-tog:	24	%
Metroservice:	22,5	%
DSB:	10,5	%
Movia:	24	%
FynBus:	2,25	%
Midttrafik:	12	%
Arriva Tog, BAT, NT, ialt:	1,75	%
DSBFirst:	3	%

I alt **100 %**

Årsberetning 2011.

Fordeling af klagepunkter 2011:

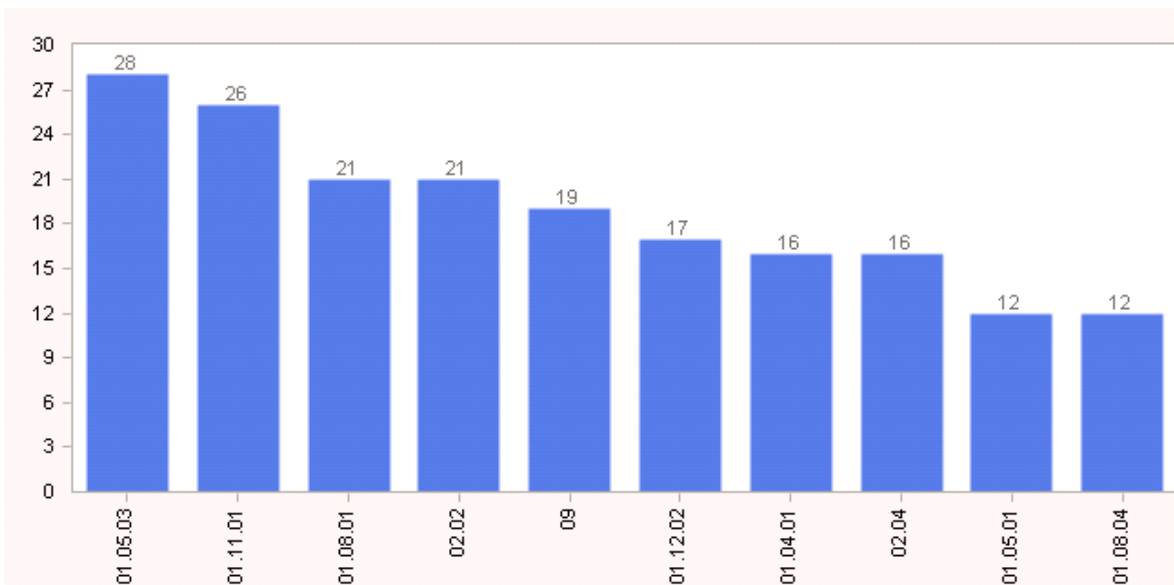


Der er oprettet 284 sager med i alt 321 klagepunkter.

Klagegrupperne er:

Kontrolafgifter:	227
Refusion:	53
Erstatning:	9
Personales adfærd:	7
Sagsbehandlingstid:	19
Andet:	6

Top 10 klagepunkterne fordeler sig således på de oprettede sager 2011:



Årsberetning 2011.

- 01.05.03: Kontrolafgift - for få zoner
- 01.11.01 Kontrolafgift - smsbillet. For få eller forkerte zoner
- 01.08.01: Kontrolafgift - ingen billet
- 02.02: Rejsetidsgodtgørelse, herunder taxaregning
- 09: Sagsbehandlingstid
- 01.12.02: Kontrolafgift - købt forkert/anvendt forkert billet eller kort
- 01.04.01: Kontrolafgift - automat kunne ikke stemple
- 02.04: Refusion af billetprisen
- 01.05.01: Kontrolafgift - chauffør vejledt om /udstedt billetten
- 01.08.04 Kontrolafgift - manglende straksbillettering