

ÅRSBERETNING

2013

fra

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Årsberetning 2013.

Indholdsfortegnelse:

1. Nævnens forord.....	3
2. Oversigt over medlemmer og sekretariatet.....	4
3. Ankenævnets etablering og baggrund.....	5
4. Ankenævnets virksomhed/ sagsbehandling i sekretariatet.....	6
5. Udvalgte afgørelser.....	8
6. Statistiske oplysninger / efterlevelseshøjde.....	16

Årsberetning 2013.

1. Nævnens formandens forord

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

I 2013 modtog sekretariatet i alt 478 klager mod 432 klager året før. Dette udgør en stigning på ca. 10%. I forhold til 2011, hvor tallet var 284 indkomne klager, er der tale om en samlet stigning på 68 %.

I det forløbne år har ankenævnet afgjort 188 sager og har fastholdt det årlige mødeantal på 5.

Igen i år kan langt størstedelen af klagerne henføres til kontrolafgifter udskrevet af Metro Service. Samlet set var Metro Service indklaget i 325 sager. Sagens udfald fremgår under statistik-afsnittet.

Rejsekortet blev i årets løb udrullet yderligere, og klippekortet skulle i Hovedstadsområdet have været udfaset i juni 2013. Dette blev ved en politisk beslutning imidlertid udskudt til juni 2014, og er nu på ny udskudt.

Ankenævnet modtog i beretningsåret 76 klager, som relaterede sig til brugen af rejsekort – enten vedrørende kontrolafgift som følge af manglende registrering af check-ind eller vedrørende refusion af forudbetaling som følge af manglende check-ud samt en enkelt sag om spærring af rejsekort.

På baggrund af at klagerne gjorde gældende at have checket rejsekortet korrekt ind eller ud, uden at dette dog var registreret på kortet, besluttede ankenævnet i 2013 at anmode Rejsekort A/S om en nærmere redegørelse for transaktionerne mellem selve rejsekortet og rejsekortstanderen. Rejsekort A/S iværksatte desuden en undersøgelse af, om der var forekommet tilfælde, hvor en stander havde skrevet "ok" og "god rejse" på displayet, uden at dette var registreret på selve rejsekortet.

Rapporten, som konkluderer, at transaktioner altid vil være registreret i Back Office, er først modtaget primo 2014, og de ankenævns-sager, som var stillet i bero på undersøgelserne, er derfor ikke afgjort i beretningsåret. Afgørelserne kan nu læses på hjemmesiden under Rejsekort-afgørelser.

I december 2013 modtog ankenævnet forslag til lov om ændring af lov om trafikselskaber i høring. Det fremgår af forslaget, at ankenævnet behandler klager om forhold omfattet af buspassagerrettighedsforordningen, der trådte i kraft i maj 2013, og at de sager, som ankenævnet ikke kan behandle, vil skulle behandles af trafikstyrelsen. Ankenævnet har ikke haft bemærkninger dertil.

På ny et særdeles travlt år i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro med alt fra de mere enkle afgørelser, hvor passageren har glemt sit periodekort eller købt billet til for få zoner, til mere komplicerede afgørelser om f.eks. erstatningskrav og overholdelse af EU's forordninger.

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

Årsberetning 2013.

2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat.

Medlemmer pr. 31. december 2012

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:

Lise Bjørg Pedersen

Torben Steenberg

Sekretariat:

Sekretariatschef Niels Mortensen (til 30. juni 2013)

Sekretariatschef Christina Hvid (pr. 1. august 2013)

Daglig leder, chefkonsulent cand.jur. Betina Johansen

Stud.jur. Tina Frees Buthler (på barsel indtil 1. marts 2013)

Stud.jur. Helle Christina Hansen (barselsvikar til 1. marts 2013)

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. Erhvervs- og vækstministeren har godkendt ankenævnets vedtægter frem til 31. december 2014.

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

De tilsluttede trafikselskaber i 2013 var:

DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup
DSB S-tog, Telegade 2, 2630 Taastrup,
DSBØresund,
Arriva Tog, Drewsensvej 1 A, Postboks 820, 8600 Silkeborg,
Metroselskabet, Metrovej 5, 2300 København S,
Nordjyllands Trafikselskab, J.F. Kennedys Plads 1 R, 3. sal., Postboks 1359, 9000 Aalborg,
Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg,
Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen,
FynBus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C,
Bornholms Trafikselskab, Munch Petersens vej 2, 3700 Rønne,
Trafikselskabet Movia, Gl. Køge Landevej 3, 2500 Valby,
Abildskou A/S, Graham Bells Vej 40, 8200 Århus N.

Årsberetning 2013.

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.

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 frafaldes.

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 skal betale gebyr for sagens behandling. Hvis klageren får helt eller delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret. Hvis et tilsluttet trafikskab 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.

Årsberetning 2013.

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

Offentliggørelse:

Alle ankenævnets afgørelser offentliggøres på hjemmesiden.

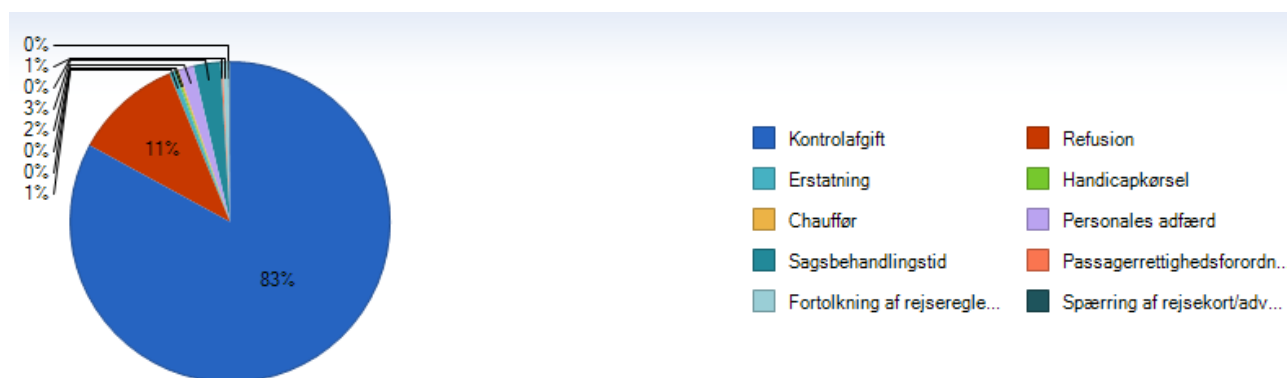
Ankenævnet skal føre en liste over trafikskaber, der ikke har efterlevet en ankenævnsafgørelse, og som ikke har anlagt en sag ved domstolene om spørgsmålet, som klagen vedrører. Oplysninger om trafikskabets navn tages af listen efter 12 måneder.

Der har ikke figureret trafikskaber på listen.

5. Udvalgte afgørelser:

Klager over kontrolafgifter udgjorde fortsat den største kategori i 2013. Andelen var igen i 2013 signifikant grundet det høje antal klager over Metro Service. Størstedelen relaterer sig til pålagte kontrolafgifter på rejser til og fra Lufthavnen, hvor zonen skifter til zone 4, og hvor passagerne ikke forstår at læse zonekortet eller tror, at det er antallet af zoner på deres periodekort, som afgør, hvor mange tillægszoner, de har brug for.

En række andre sagsområder var i beretningsåret genstand for klagebehandling. Fordelingen er skitseret nedenfor:



Kontrolafgift	428
Refusion	56
Sagsbehandlingstid	14
Personales adfærd	8
Erstatning	3
Fortolkning af rejseregler	3
Handicapkørsel	1
Chauffør	1
Passagerrettighedsforordning 1371/2007	1
Spærring af rejsekort/advarelsliste	1
	516

Neden for kan læses en række udvalgte afgørelser.

Rejsekort:

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

Årsberetning 2013.

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 rejsekortets 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.

Klager over rejsekortet har blandt andet vedrørt manglende registrering af check ind og –ud, rejsens pris/fejltransaktioner og spærring af rejsekort.

Som tidligere nævnt har en række sager ligget i bero på modtagelsen af rapporten om transaktionerne på kortet/teksten på standen.

Ankenævnet har dog afgjort en sag, hvor klagerens rejse blev beregnet forkert og hvor klageren gjorde gældende, at beløbet på 300 kr. i henhold til tank-op-aftalen var blevet hævet for tidligt.

Ankenævnet udtalte følgende: *"Det følger af Rejsekorts Kortbestemmelser og Rejsekort Rejseregler, at der ved check-in med rejsekortet sker en forudbetaling på 50 kr. Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen.*

Ved en "tank-up aftale" sker der automatisk tank op på kundens rejsekort, når saldoen kommer under minimumsaldoen på 50 kr. Inden check-in på Amagerbro station den 25. marts 2013 var saldoen på klagerens rejsekort 103 kr. Ved check in blev der automatisk trukket 50 kr., hvorved saldoen på klagerens rejsekort var 53 kr.

Da klageren checkede ud på Nærum station, blev der grundet en fejl på rejsekortudstyret trukket 30,50 kr. for rejsen i stedet for den korrekte pris på 15 kr. Dette betyder, at der på oversigten står 19,50 kr. i transaktionsbeløb, hvilket er forudbetaling på 50 kr. fratrukket rejsens "forkerte" pris på 30,50 kr.

Saldoen var herefter 72,50 kr., da klageren den 28. marts 2013 checkede ind på Amagerbro st. Ved check ind blev forudbetalingen på 50 kr. trukket fra saldoen, som herefter kom ned på 22,50 kr. Samtidig med check ind skete derfor en overførsel af 300 kr. i henhold til tank-op-aftalen, da saldoen nåede under 50 kr.

Hvis rejsen havde været registreret korrekt, havde klagerens rejse den 25. marts 2013 haft en pris på 15 kr. Saldoen på hans kort ville herefter ved tjek-ud på Nærum st. have været 87,50 kr.

Ved check ind den 28. marts 2013 ville der ske en forudbetaling på 50 kr., og saldoen ville herefter være 37,50 kr. Da dette beløb også er under minimumsgrænsen, ville der alligevel været sket en automatisk optankning af de 300 kr. i henhold til tank-op-aftalen.

Uanset den forkerte beregning af prisen på rejsen den 25. marts 2013 var Rejsekort A/S dog berettiget til at foranledige 300 kr. overført til rejsekortet ved check ind den 28. marts 2013, og klageren har derfor ikke lidt noget tab i relation til denne overførsel.

Det følger af Rejsekortets Kortbestemmelser at Rejsekort A/S hæfter for, hvis fejl i rejsekortsystemet giver anledning til transaktioner, der påfører kortindehaveren eller ihændehaveren af et rejsekort anonymt et direkte tab.

Hvis der har været et dokumenteret rentetab, som klageren har lidt ved trækningen af beløbet på 30,50 kr. for rejsen i stedet for 15 kr., skal Movia, som har svaret i denne sag på vegne Rejsekort A/S og Rejsekort Kundecenter, godtgøre klageren dette.

Ankenævnet finder intet grundlag for, at klageren skal kompenseres med 50 kr. for anvendt tid med klagen."

Årsberetning 2013.

Ankenævnet har desuden truffet afgørelse i en sag, hvor der var for lav saldo til at check-ind kunne ske i 2013-0220, hvor ankenævnet udtalte følgende:

"Det fremgår af Metroens forretningsbetingelser, at passageren selv skal sikre sig gyldig billet inden påstigning på metroen.

Ved kontrol den 9. marts 2013 kl. 08:33 foreviste klageren sit rejsekort, hvorpå der ikke var foretaget check-ind grundet for lav saldo. Klageren kunne dermed ikke forevise gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Klageren har gjort gældende, at hun i kontrolsituationen fortalte metro stewarden, at veninden havde stemplet for hende, samt at hun foreviste klippekortet til metro stewarden.

Ankenævnet finder det ikke sandsynligt, at metro stewarden skulle udskrive en kontrolafgift til klageren på baggrund af rejsekortets manglende ind-checkning, hvis klageren i øvrigt kunne forevise gyldig rejsehjemmel. Klagerens påstand kan derfor ikke tages til følge.

Klagerens efterfølgende indsendelse af foto af klippekortet kan efter ankenævnets faste praksis ikke medtages i bedømmelsen af, om der blev forevist gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, og kan derfor ikke føre til et andet resultat.

Der findes herefter ikke i øvrigt at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af den pålagte kontrolafgift."

Derudover har der været sager, hvor passageren er blevet tjekket ud af systemet automatisk. Dette sker i hovedstadsområdet 4 timer efter tjek ind og på regionale rejser 6 timer efter check ind. I den ene sag, kunne klageren ikke tjekke ud, fordi systemet havde tjekket hende ud, hvilket koster 50 kr., og i den anden sag, fik passageren en kontrolafgift, fordi systemet checkede ham ud 2 minutter efter han var tjekket ind, men 6 timer efter dagens første check-ind, 2013-1060, dissens:

3 medlemmer udtaler:

Det står anført i Rejsekort Rejseregler, at man risikerer en kontrolafgift, hvis ens rejsetid overstiger maksimumtiden, som er nærmere angivet i rejsereglerne, hvorefter rejsekortsystemet automatisk tjekker rejsekortet ud, og man således ved kontrol ikke (længere) har gyldig rejsehjemmel.

En rejse afsluttes korrekt med tjek ud.

Dette glemte klageren efter ankomst til og udstigning i Slagelse. På hjemturen fra Slagelse foretog klageren på ny tjek ind.

Det beroede således på klagerens eget forhold, at der på den pågældende ud- og hjemrejse blev foretaget 5 tjek-ind ind i træk uden tjek ud, hvorefter rejsekortsystemet automatisk tjekkede klagerens rejsekort ud kl. 13:30 - 6 timer efter dagens første tjek-ind.

Klageren kunne derfor ved kontrol i bussen kl. 13:52 ikke forevise et rejsekort, som var tjekket ind, idet han havde tjekket ind på bussen kl. 13:28 - 2 minutter før systemet tjekkede ham ud.

Det var derfor berettiget at pålægge ham en kontrolafgift for manglende gyldig rejsehjemmel.

2 medlemmer udtaler:

Klageren glemte at tjekke sit rejsekort ud, da han ankom til Slagelse, hvorfor rejsekortsystemet automatisk tjekkede hans kort ud kl. 13:30 - 6 timer efter dagens første tjek-ind.

Han kunne derfor ved kontrol i bussen kl. 13:52 ikke forevise et rejsekort, som var tjekket ind, idet han havde tjekket rejsekortet ind på bussen kl. 13:28 - 2 minutter før systemet tjekkede ham ud.

Det var derfor i kontrolsituationen berettiget at pålægge ham en kontrolafgift for manglende gyldig rejsehjemmel.

Imidlertid bliver rejsende med rejsekort ved korrekt tjek ind inden udløbet af maksimumtiden ikke oplyst om, at kortet automatisk tjekkes ud på et givent tidspunkt, og det kan ikke læses på selve rejsekortet - i modsætning til gyldighedsstemplet på billetter og klippekort - hvornår man foretog det første tjek-ind.

Årsberetning 2013.

Der kan derfor ikke uden en form for advarsel /besked til passageren om, at kortet vil blive tjekket ud automatisk på et givent tidspunkt, hvorved det seneste (korrekte) tjek ind ophæves, pålægges kontrolafgift for manglende gyldig billet.

Klageren fik ved tjek-ind kl. 13:28 ingen besked om, at hans rejsehjemmel ville være ugyldig efter kl. 13:30. Klageren havde derfor ikke anledning til at købe billet på anden vis.

Vi finder på den baggrund, at Movia ved klagerens klage over kontrolafgiften skulle have annulleret denne.

Vi har ved afgørelsen tillagt det vægt, at klageren har foretaget 20 tidligere rejser, som for de flestes vedkommende er afsluttet korrekt, og klagerens rejseadfærd generelt kan således ikke beskrives som én fortsat rejse uden tjek ud. På 4 af rejserne er manglende tjek-ud sket, uden at rejsen er fortsat samme dag.

Vi finder ikke grundlag for at kritisere ordningen med maksimumtiden, der medfører, at rejsekort automatisk tjekkes ud. Der ville således allerede efter 3 rejser uden tjek-ud være foretaget 3 automatiske tjek-ud.

Vi bemærker, at en passagers gentagne manglende tjek-ud, kan sanktioneres ved spærring af indehaverens kort.

Vi finder, at kontrolafgift ved automatisk tjek-ud af rejsekortet ikke er den korrekte sanktion, når det i rejsehistorikken efterfølgende kan bekræftes, at pågældende har tjekket sit rejsekort ind, men at gyldighedstiden er udløbet, hvorfor der er sket automatisk tjek-ud, og når rejsekortindehaver ikke gøres opmærksom på, hvornår automatisk tjek-ud vil ske.

Alle medlemmerne udtaler:

Ankenævnet har med tilfredshed noteret, at Movia i en anden sag om automatisk tjek-ud har oplyst, at man vil gå videre med anmodningen om, at der på rejsekortet ved tjek-ind angives, hvor lang tid der er tilbage, før systemet automatisk tjekker kortet ud."

I 2013-0030 havde nævnet lejlighed til at træffe afgørelse i en sag om manglende check ud i en bus, hvor det efterfølgende viste sig, at standen ikke virkede:

"Efter Rejsekortets Rejseregler skal passageren begynde en rejse med check ind og afslutte rejsen med check ud. Ifølge rejsereglerne 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, hvilket er bekræftet af Movia i e-mail af 19. marts 2013, at den bagerste check-ud stander i bus 250S den 29. januar 2013 gav meddelelse til klageren om læsefejl, og at dette skyldtes en fejl på scanneren/kortlæseren.

Ifølge Rejsekortets Rejseregler skal man, såfremt en kortlæser er ude af drift, anvende en af stedets andre kortlæsere, og først hvis alle kortlæsere er ude af drift, skal man kontakte enten buschaufføren eller Rejsekort Kundecenter. Der er oplyst, at bus 250S i alt har 3 kortlæsere.

To af disse kortlæsere er placeret midt i bussen, hvor klageren ikke befandt sig på tidspunktet for sit forsøg på check-ud.

Ankenævnet finder, at det ikke kan forlanges, at en passager, som efter det oplyste uden held har forsøgt flere gange at scanne sit rejsekort på en defekt kortlæser, i myldretiden skal nå at komme ned gennem bussen for at forsøge at checke ud ved en anden stander, inden passageren stiger af bussen ved det rette stoppested.

Henset til at rejsekortet er et relativt nyt betalingsmiddel/rejsehjemmel, som stort set er landsdækkende, samt til at det kan have alvorlige konsekvenser for kortholderen, hvis der er registeret manglende check-ud i tre tilfælde inden for en given periode, finder ankenævnet, at klageren i denne konkrete sag, hvor der efterfølgende blev påvist fejl på kortlæseren, ikke kan pålægges

Årsberetning 2013.

ansvaret for manglende check-ud. Ankenævnet har ved afgørelsen endvidere lagt vægt på, at klageren straks efter rejsens afslutning henvendte sig til Rejsekorts Kundeservice og gjorde opmærksom på den manglende mulighed for check-ud, hvilken oplysning kunne bekræftes ved en efterfølgende undersøgelse.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at det er særdeles kritisabelt, at Rejsekorts Kundecenter i sin afgørelse til klageren den 11. januar 2013 afviste, at der forelå fejl ved bussens kortlæsere og begrundede dette med, at der var foretaget check-ud på (de andre) kortlæsere.

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

Imidlertid finder ankenævnet i den konkrete sag, at klageren ikke skal bære ansvaret for manglende check ud, som medførte, at der blev trukket 50 kr. fra klagerens rejsekort for en rejse, der ifølge det oplyste kostede 20 kr.

Ankenævnet bemærker, at det ikke herved er statueret, at en passager i alle tilfælde kan undlade at forsøge at checke ud på en anden kortlæser som foreskrevet i Rejsekort Kortbestemmelser nr. 7.3, hvis en kortlæser ikke virker."

Erstatningssag:

Ankenævnet har truffet afgørelse i en sag 2012-0408, hvori klageren havde rejst et erstatningskrav som følge, af at hun var blevet kastet mod en jernsøjle ved en hård opbremsning. Ankenævnets medlemmer delte sig og udtalte følgende:

"Indledningsvist bemærker ankenævnet, at der efter klagerens oplysninger ikke var tale om, at hun faldt i bussen, således som Movia og Codan Forsikring har baseret dele af deres afgørelser på. Klageren har gjort gældende, at hun sad der, hvor barnevogne kan stå, og ved opbremsningen blev kastet frem mod en jernstolpe.

Ankenævnet bemærker videre, at der i sager om erstatningskrav af den omhandlede karakter er tale om erstatning uden for kontrakt, uanset om der er købt billet til turen eller ej, i modsætning til krav i anledning af fx opstået forsinkelse /udgået tur i henhold til en køreplan.

Af § 2 i vedtægterne for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro fremgår: "Ankenævnet behandler civilretlige tvister angående rejser med kollektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af Bus, Tog og Metro. En klage kan angå samtlige omstændigheder i et retsforhold imellem parterne.

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

Stk. 3. Ankenævnet behandler ikke tvister om personskader, idet disse er dækket af det pågældende trafikselskabs eller dets entreprenørs lovpligtige ansvarsforsikring."

Klagen omhandler både godtgørelse for svie og smerte i anledning af personskade samt erstatning for taxa, buskort, foto og ur.

Afgørelsen af, om klageren skal have godtgjort udgiften til klagegebyr på 160 kr., vil blive truffet i medfør af ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, hvorefter klagegebyret tilbagebetales, hvis klageren får helt eller delvist medhold i klagen, eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling i ankenævnet.

Der kan efter erstatningsansvarslovens § 3 ydes godtgørelse for svie og smerte for hver sygedag, patientskaden har medført. Man betragtes som syg, når man er sygemeldt og får behandling. Der ydes kun godtgørelse for svie og smerte fra udløbet af den forventede sygeperiode og frem til det tidspunkt, hvor arbejdet genoptages, behandlingen afsluttes, eller der fastsættes et varigt mén.

Årsberetning 2013.

Godtgørelsen fastsættes efter en fast takst, der fastsættes af Justitsministeriet, og der er fastsat et maksimum for godtgørelsens størrelse.

Ankenævnet har ifølge ankenævnets vedtægter § 2, stk. 3 ikke kompetence til at behandle personskadeerstatningssager. Ankenævnet kan derfor ikke behandle den del af klagen, som vedrører kravet om godtgørelse for svie og smerte.

For så vist angår klagen over udgiften til lægeerklæring på 300 kr., må denne udgift anses for at have så nær tilknytning til kravet om personskadeerstatning, at dette ej heller kan omfattes af ankenævnets behandling.

3 medlemmer udtaler herefter:

Ankenævnet behandler efter vedtægternes § 2 civilretlige tvister mellem forbrugere og udbydere af kollektiv trafik. Movia er en sådan udbyder af kollektiv trafik, mens ankenævnet ikke kan behandle sager mod chaufføren i eller ejeren af den bus, hvor en skadegørende handling har fundet sted.

Det fremgår af færdselslovens § 101, at der er objektivt ansvar for den, der er ansvarlig for et motordrevet køretøj, for de skader, som køretøjet volder ved færdselsuheld, samt at der er almindeligt culpa-ansvar for andre skader, jf. § 102.

Ifølge § 104, stk. 1, påhviler erstatningsansvaret efter §§ 101-103 den ejer eller bruger, der benytter køretøjet eller lader det benytte. Ifølge stk. 2, er føreren erstatningsansvarlig efter lovgivningens almindelige regler.

Krav om erstatning for skader forvoldt af motordrevne køretøjer skal være dækket af en forsikring i et ansvarsforsikringselskab, jf. § 105. Ifølge § 108 hæfter forsikringselskabet umiddelbart over for skadelidte for erstatning efter § 105, stk. 1.

Herefter finder disse voterende, at Movia, som hverken er ejer (operatør) eller bruger (chauffør), ikke kan gøres ansvarlig for skader forvoldt ved kørslen i medfør af færdselslovens regler.

Da der endvidere ikke i øvrigt ses at foreligge noget ansvarsgrundlag for Movia, tages Movias påstand om ikke at være rette indklagede herefter til følge.

2 medlemmer udtaler:

Forbrugerrådets medlemmer i ankenævnet finder, at rette indklagede må anses for trafikelskabet Movia, der er udbyder af kollektive bustrafik og har videreformidlet selve udførelsen i kontrakt med de Hvide Busser A/S som operatør på den omhandlende buslinje. Vi lægger til grund, at der foreligger et forhold, der må karakteriseres som kørselsmæssigt usædvanligt.

Da der er tale om persontransport og henset til de særlige beskyttelseshensyn, som må foreligge ved udførelsen af sådan transport, finder medlemmerne, at Movia som rette indklagede med hensyn til ovenstående er ansvarlig for eventuelt dokumenterede skader og tab.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet."

Refusion af forskelsbeløb for billetens pris og en billigere billet:

I sagen 2013-0161 rejste klageren krav om refusion af 474 kr. fra ARRIVA Tog. Beløbet udgjorde prisforskellen på de billetter, hun var blevet solgt i et betjent billetsalg efter at have spurgt om den billigste billet fra Skive til Aarhus, og prisen på særlige "ARRIVA OneDay- billetter", som den pågældende dag kunne købes via sms.

Ankenævnet udtalte følgende:

Årsberetning 2013.

"I følge togpassagerrettighedsforordningens præambel (3) er jernbanepassageren den svage part i transportkontrakten, og dennes rettigheder skal beskyttes. I følge præambelens nr. (4) hører det til brugernes rettigheder i forbindelse med jernbanebefordring at få oplysninger om trafikforbindelserne før og under rejsen. Når det er muligt, bør jernbanevirksomheder og billetudstedere give disse oplysninger på forhånd og så hurtigt som muligt.

I passagerrettighedsforordningen artikel 8, stk. 3, jf. stk. 1, jf. Bilag II, del I, fremgår det, at oplysninger om betingelser for den billigste rejse skal gives i den mest hensigtsmæssige form.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren på Skive station spurgte salgsmedarbejderen efter den billigste billet mellem Skive og Aarhus.

Ankenævnet lægger videre til grund, som oplyst af klageren, at hun havde 55 minutter til rådighed, fra hun opsøgte billetkontoret og til togafgang. Derudover lægger ankenævnet til grund, at salgsmedarbejderen var vidende om dette, fordi denne måtte kende til togets afgangstid. Endelig lægger ankenævnet til grund, at hvis klageren fået oplyst om muligheden for at købe den langt billigere "OneDay" billet pr. SMS, ville hun have valgt denne mulighed, således som hun har anført.

Jernbaneselskaberne sælger i dag deres produkter på flere platforme: billetsalg, automater, mobiltelefon, print-selv, rejsekort, og alle produkter sælges ikke på alle platforme. Endvidere sælges billetter ad flere kanaler; fx egne billetsalg og via agenter.

Derfor har jernbaneselskabet en forpligtelse til at sikre, at kunden kan få oplysningen på en overskuelig måde, men ikke at man altid kan få alle oplysninger på alle platforme og i alle kanaler. Kunden er den svage part, og den overvældende mængde af information gør muligvis internettet svært overskueligt. Derfor må selskaberne i oversigtform i egnede medier, som internet og opslag på egne salgssteder, gøre informationen tilgængelig for kunderne.

Som følge af det ovenfor anførte finder ankenævnet - særligt når klageren henvendte sig i skranken og direkte efterspurgte den billigste billet - at billetudstederen (ARRIVA) ved salgsmedarbejderen burde have givet et svar med en henvisning til, hvor man kan finde informationen om den billigste billet, hvis salgsmedarbejderen ikke kan give den.

Ankenævnet finder ikke, at Arriva har gjort dette med en plakat på stationen eller en information på nettet om et produkt, når salgsmedarbejderen på direkte forespørgsel ikke henviste klageren til at søge informationen på disse platforme.

Ankenævnet finder ikke, at der derved er statueret en forpligtelse til på www.Rejseplanen.dk at ændre prisoplysningerne, således som Arriva gør gældende. Men det ville i givet fald være en klar forbedring af gennemsigtigheden for kunderne.

Det er videre ankenævnets opfattelse, at transportydelser ikke er omfattet af købeloven direkte, hvorfor den af Arriva henviste journal nr. 11/08160 fra Forbrugerombudsmanden om et forbrugerkøb hos El-Giganten ikke finder analog anvendelse i bedømmelsen af denne sag. Der er tale om forskellige forretningstyper, og El-Giganten opererer indenfor detailbranchen med fri konkurrence og udbredt "prisgaranti".

I denne sag kunne klageren ikke umiddelbart vælge at købe sin billet hos en anden udbyder, hvorfor Arriva findes at være forpligtet til at yde en grundig vejledning af kunder, som eksplicit efter-

Årsberetning 2013.

spørger den billigste rejse, som godt nok ikke sælges i det fysiske billetsalg, men som nemt kunne købes via mobiltelefonen.

Ankenævnet finder derfor, at Arriva i den konkrete sag skal efterleve klagerens krav om tilbagebetaling af differencen mellem de af klageren købte billetter og 2 Arriva "OneDay"-billetter, i alt 474 kr."

Årsberetning 2013.

6. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent.

Der er oprettet i alt 478 klagesager i beretningsåret. Disse fordeler sig på 519 klagepunkter, idet en sag kan omhandle flere forhold/klagepunkter.

I samtlige sager, hvor trafikskabet 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 2013 været i alt 238 telefoniske henvendelser og 229 henvendelser på e-mail til ankenævnets sekretariat.

Samlet antal sager fra 1. januar 2013 til 31. december 2013:

Oprettede sager:	478
Overført fra 2012	97
Afsluttede sager i alt:	382
- heraf afgjort på nævnsmøde:	188
Afsluttet uden nævnsbehandling:	394
- heraf trafikskabet imødekommet/delvist imødekommet klagerens krav, hvorefter klagen er frafaldet	155
- klageren frafaldet klagen inden nævnsbehandling:	45
- henvist klageren til at klage til trafikskabet	6
<hr/>	
Sager overført til 2014:	181

Årsberetning 2013.

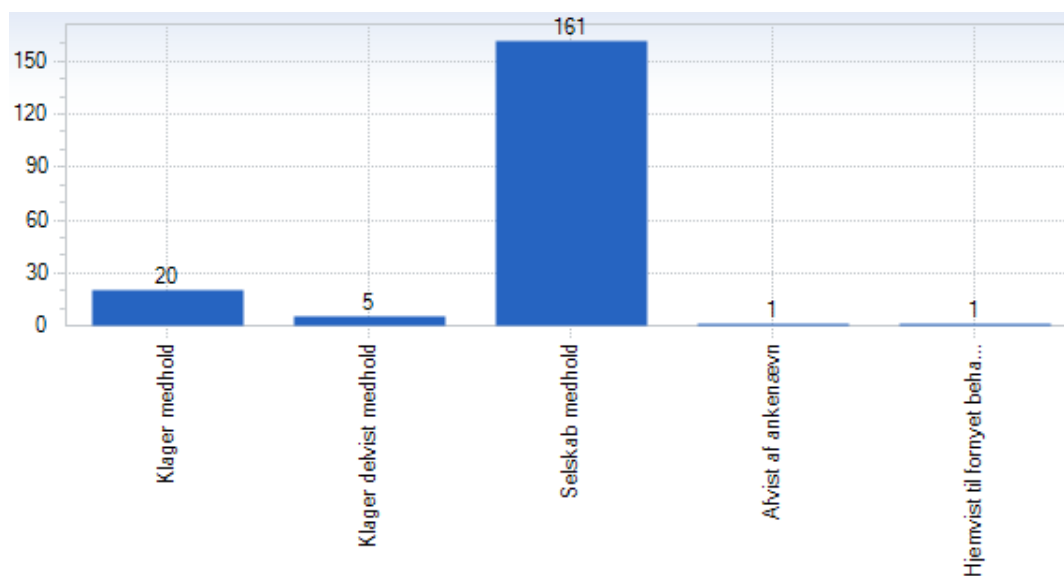
Oprettede sager fordelt på selskaber 2013, i alt 478 sager:

Firmanavn	Sagsparttype navn	Resultat P1 0...
Metroservice	Selskab (indklaget)	325
MOVIA	Selskab (indklaget)	65
DSB S-tog a/s	Selskab (indklaget)	23
Midttrafik	Selskab (indklaget)	19
DSB	Selskab (indklaget)	13
REJSEKORT - Movia	Selskab (indklaget)	13
FynBus	Selskab (indklaget)	4
DSBØresund	Selskab (indklaget)	3
Lokalbanen A/S	Selskab (indklaget)	3
ARRIVA	Selskab (indklaget)	3
NT	Selskab (indklaget)	3
Sydtrafik	Selskab (indklaget)	2
Rejsekort A/S	Selskab (indklaget)	1
Eurolines Scandinavia	Selskab (indklaget)	1

Resultat for samtlige afsluttede sager i 2013:

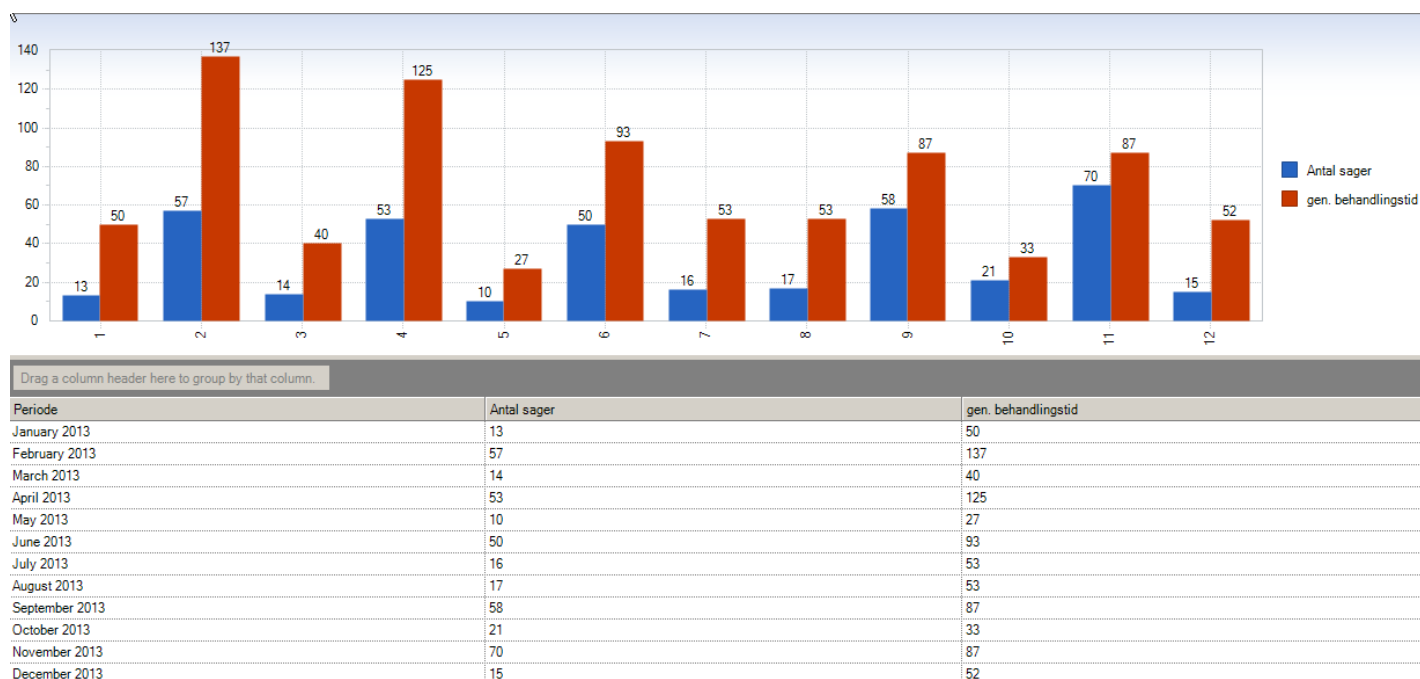
Klagepunkt navn	Beskrivelse	Afgørelse beløb	Resultat P1 01-01-2013 00:00:00..
Afvist af ankenævn		0	1
Hjemvist til fornyet behandl i selsk...		0	1
Klager delvist medhold		0	5
Selskab delvist imødekommet klag...		0	6
Henvist klageren til at klage til sels...		0	6
Klager medhold		0	20
Kl frafaldt klagen efter vejledn. fra...		0	22
Klageren selv frafaldet		0	23
Selskabet frafaldet sagen inden n...		0	149
Selskab medhold		0	161
			394

Sagernes udfald efter nævnbehandlingen i 2013, i alt 188:



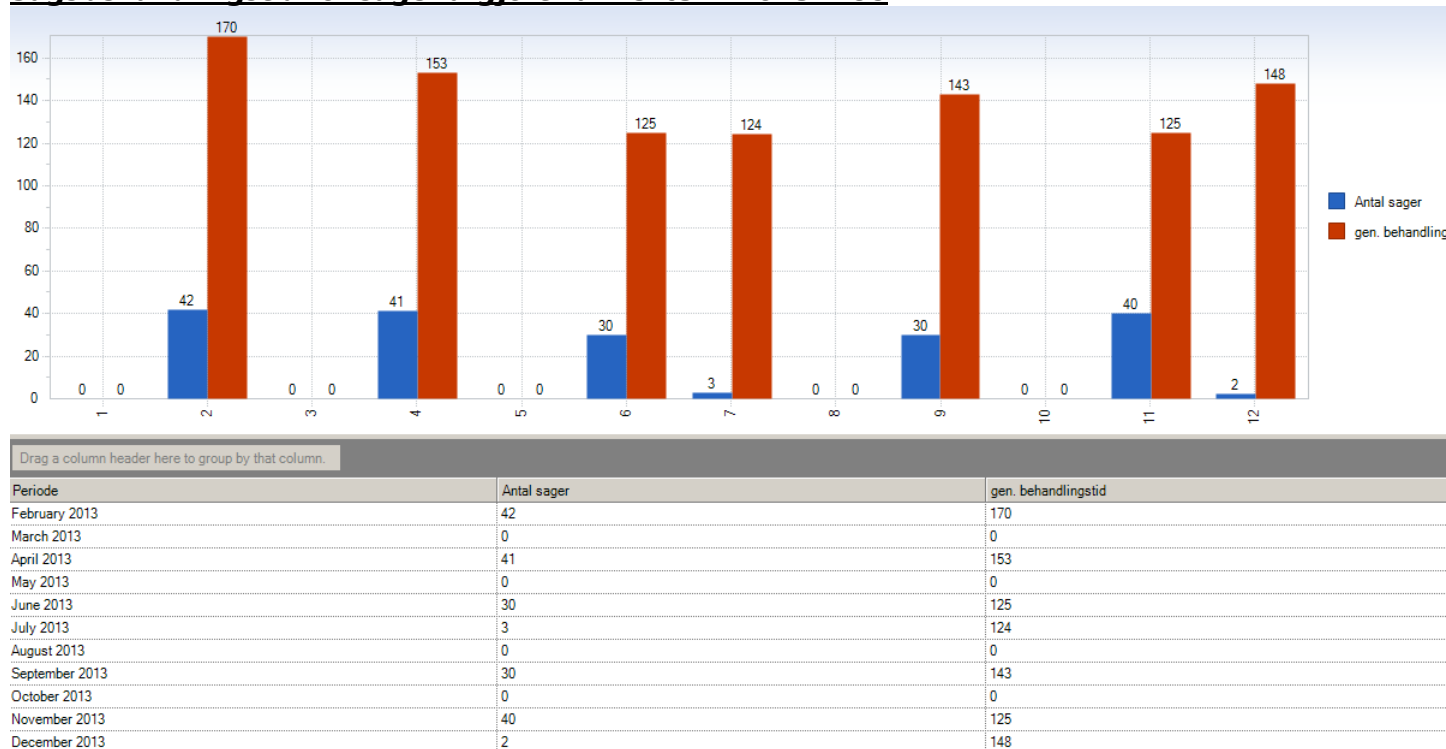
Årsberetning 2013.

Sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager 2013:



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager i 2013 er 89 dage.

Sagsbehandlingstid for sager afgjort i ankenævn 2013: 188



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afgjort i ankenævnet: 144 dage

Årsberetning 2013.

Afsluttede sager fordelt på selskaber 2013, i alt 394 sager:

Firmanavn	Sagsparttype navn	Resultat F
Metroservice	Selskab (indklaget)	247
MOVIA	Selskab (indklaget)	60
DSB S-tog a/s	Selskab (indklaget)	20
Midttrafik	Selskab (indklaget)	19
DSB	Selskab (indklaget)	12
REJSEKORT - Movia	Selskab (indklaget)	12
ARRIVA	Selskab (indklaget)	5
FynBus	Selskab (indklaget)	5
DSBØresund	Selskab (indklaget)	5
Sydtrafik	Selskab (indklaget)	3
NT	Selskab (indklaget)	2
Rejsekort A/S	Selskab (indklaget)	1
Gråhundbus	Selskab (indklaget)	1
Eurolines Scandinavia	Selskab (indklaget)	1
Lokalbanen A/S	Selskab (indklaget)	1

Trafikselskabernes andel i % af afgjorte sager på nævnsmøder 2013, i alt 188 sager:

DSB S-tog:	2,5
Metroservice:	64
DSB:	2,5
Movia:	17,5
Midttrafik:	6,5
DSBØresund:	2
Sydtrafik:	1,5
ARRIVA tog:	1,5
Lokalbanen A/S, Gråhundbus, Rejsekort A/S og Fynbus, i alt:	2

I alt **100 %**

Årsberetning 2013.

Afsluttede sager fordelt på udfald og de enkelte selskaber 2013:

Tal i () er fra 2012

	Selskab medhold	Klageren medhold/ delvist medhold	Selskab imødekommet/ delvist imødekommet kl. afgjort inden ankenævn- behandling	Klageren frafaldet sagen	Kl. henvist til at klage /sag afvist
DSB S-tog A/S	(25) 5	(2) 0	(7) 12	(1) 0	(4) 4
Metro Service A/S	(79) 110	(6) 11	(134) 86	(20) 37	(2) 3
DSB	(6) 0	(0) 2	(16) 9	(0) 2	(0) 0
MOVIA	(29) 29	(7) 4	(21) 35	(5) 2	(1) 2
FynBus	(0) 1	(0) 0	(2) 3	(0) 1	(0) 0
Midttrafik	(18) 9	(2) 3	(2) 6	(0) 1	(1) 0
Arriva Tog	(1) 1	(1) 2	(1) 2	(1) 1	(0) 0
DSBØresund	(1) 4	(1) 0	(4) 0	(0) 1	(0) 0
Sydtrafik	(0) 1	(0) 2	(0) 1	(0) 0	(0) 0
Eurolines	(0) 0	(0) 0	(0) 1	(0) 0	(0) 0
Lokalbanen A/S	(1) 1	(0) 0	(1) 0	(1) 0	(0) 0
Gråhundbus	(0) 0	(0) 1	(0) 0	(0) 0	(0) 0
Rejsekort A/S	(0) 1	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0
NT	(0) 0	(0) 0	(1) 2	(0) 0	(0) 0

Årsberetning 2013.

Top 10 klagepunkterne fordeler sig således på de oprettede sager 2013:

