

ÅRSBERETNING

2018

fra

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Årsberetning 2018

Indholdsfortegnelse:

1. Nævnens formandens 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 / efterlevelseshøjhedsprocent.....	21

Årsberetning 2018

1. Nævnens formandens forord

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

I 2018 modtog sekretariatet i alt 283 klager mod henholdsvis 311 og 299 i årene før. Sagsantallet har således ligget stabilt de seneste år, og bemanningen i sekretariatet med tre ansatte, heraf en jurastuderende, er passende. Ankenævnet afgjorde på sine 6 møder i alt 137 sager, som kan læses på hjemmesiden.

Som følge af EU's Persondataforordning, der trådte i kraft den 25. maj 2018, har ankenævnets elektroniske journalsystem været igennem en større opgradering, ligesom hjemmesiden, interne arbejdsgange og processer er revideret og opdateret, så forordningen efterleves. Endelig er der installeret software til afsendelse og modtagelse af sikre e-mails.

Den i forrige beretning omtalte EU's online klageplatform, som skulle gøre det nemmere at klage over varer og tjenesteydelser købt via e-handel i et EU-land, har som forudset ikke haft nogen praktisk betydning for ankenævnet, og der er ikke modtaget nogen klager via platformen.

Sekretariatet besluttede at flytte med da Bus & Tog og Rejseplanen A/S flyttede sammen med Rejsekort A/S i slutningen af 2018 i et fælles domicil. Det er ankenævnets opfattelse, at det er både hensigtsmæssigt og fordelagtigt for klagesagsbehandlingen, når sekretariatet har nem og hurtig adgang til såvel data som faglig viden vedrørende Rejseplanen og Rejsekort. Ankenævnet og sekretariatets fortsatte uafhængighed af trafikvirksomhederne, Rejseplanen og Rejsekort er intakt.

Ankenævnets sekretariat og Dansk Taxiråd har i mindelighed afsluttet dialogen om eventuel etablering af et sekretariatssamarbejde i forbindelse med det kommende taxiklagenævn, idet der ikke ville kunne forventes en tilstrækkelig synergieffekt ud fra ankenævnets anskuelse.

Ankenævnet har behandlet en lang række interessante sager, hvoraf flere har været genstand for medieomtale, hvilket vi tager som udtryk for en fortsat væsentlig almen interesse i passagerers rettigheder og forpligtelser i den kollektive transport. Et udvalg af nævnets afgørelser kan læses på side 8 og frem.

God læselyst!

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

Årsberetning 2018

2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat

Medlemmer i 2018

Nævnensformand:

Landsdommer Tine Vuust

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

Bjarne Lindberg Bak (DSB) (indtil 31. december 2018. Herefter Asra Stinus (DSB))

Rikke Frøkjær (Midttrafik) (udtrådt pr. 1. maj 2018)

Helle Berg Johansen (Midttrafik) (indtrådt pr. 25. maj 2018)

Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:

Torben Steenberg (udpeget for tre år indtil 2022)

Niels Martin Madsen (udtrådt pr. 31. maj 2018)

Rasmus Markussen (indtrådt pr. 31. maj 2018)

Sekretariat:

Christina Hvid (sekretariatschef indtil 31. december 2018)

Betina Johansen (chefkonsulent cand.jur indtil 31. december 2018. Herefter sekretariatschef)

Louise Worre Beuchert (juridisk sagsbehandler)

Katrine Andersen (stud.jur. indtil 7. december 2018)

Josephine Hjelm Boesen (stud.jur. pr. 1. december 2018)

3. Ankenævnets etablering og baggrund

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro blev etableret den 1. februar 2009 af Forbrugerrådet og udbydere af kollektiv trafik i Danmark. Ankenævnet er et godkendt privat ankenævn i medfør af lov nr. 524 af 29/04/2015 om forbrugerklager. Erhvervsministeren har godkendt ankenævnets vedtægter frem til 31. januar 2022.

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

De tilsluttede trafikvirksomheder i 2018 var:

DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup
Arriva Tog, Drewsensvej 1 A, Postboks 820, 8600 Silkeborg,
Metroselskabet, Metrovej 5, 2300 København S,
Nordjyllands Trafikselskab, J.F. Kennedys Plads 1 R, 3. sal., Postboks 1359, 9000 Aalborg,
Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg,
Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen,
FynBus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C,
Bornholms Trafikselskab, Munch Petersens vej 2, 3700 Rønne,
Trafikselskabet Movia, Gl. Køge Landevej 3, 2500 Valby,
Flixbus ApS, 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 og metro. Ankenævnet har også kompetence til at behandle klager over trafikvirksomheder, som ikke er tilsluttet ankenævnet.

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

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

Det fremgår af lov om forbrugerklager, at det skal koste et gebyr at klage til et godkendt privat ankenævn. Klagegebyret til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro er 160 kr., hvis det man klager over vedrører et beløb på 160 kr. eller derover. Er beløbet mindre, eller angår klagen ikke et økonomisk anliggende, er klagegebyret 80 kr. Man får i visse tilfælde klagegebyret tilbagebetalt, fx hvis man får medhold i klagen, eller hvis klagen frafalder.

Sagsbehandling i sekretariatet

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

Trafikvirksomhedens svar sender sekretariatet til klageren med henblik på dennes bemærkninger. I visse tilfælde anmodes trafikvirksomheden herefter om yderligere kommentarer og oplysninger.

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

Sekretariatet udarbejder herefter en sagsfremstilling med gengivelse af sagens faktiske forhold og parternes krav og begrundelser til brug for ankenævnets behandling af sagen på et møde.

Sagens afgørelse

I afgørelsen deltager som hovedregel alle 5 nævnsmedlemmer. Hvis der foreligger afbud eller inhabilitet hos et medlem, tillægges det andet medlem fra den pågældende side to stemmer. Ankenævnet er beslutningsdygtigt med tre medlemmer, og nævnsformanden skal altid deltage.

Ankenævnets afgørelser er skriftlige og bliver sendt til parterne. Hvis klageren får helt eller delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret. Hvis en tilsluttet trafikvirksomhed ikke får medhold, skal selskabet betale omkostninger til ankenævnet på 10.000 kr. inkl. moms for sagens behandling.

Årsberetning 2018

Offentliggørelse

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

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

Der figurerer én trafikvirksomhed på listen i en sag fra 2017, som er omtalt i årsberetningen for 2017.

5. Udvalgte afgørelser

Generelt

I 2018 udgjorde klager over kontrolafgifter 75 % af de samlede klagepunkter, hvilket er samme procentuelle fordeling som i 2017 (77 %). 25 % af klagerne drejede sig således om en række andre forhold som fx godtgørelse af taxaregning, erstatningskrav ved mistet bagage, fortolkning af regler mv.

Fordelingen mellem sagskategorierne er skitseret i lagkagen nedenfor:



Sager om Rejsekort:

Af de 359 klagepunkter, som sagerne vedrørte, omhandlede i alt 100 klagepunkter rejsekort, fordelt med 74 om kontrolafgift, 18 om diverse refusionskrav og 8 om inddragelse og spærring af rejsekort.

Vilkår og betingelser:

Tank-op-aftaler: Ankenævnet har behandlet en række sager, som handlede om tank-op-aftaler på rejsekort. De pågældende passagerer havde glemt at oplyse nyt betalingskort til den tilknyttede tank-op-aftale, hvorfor rejsekortet var blevet tanket automatisk op af trafikvirksomheden med efterfølgende fremsendelse af faktura på beløbet til passageren. Passageren betalte ikke fakturaen, men havde rejst på sit rejsekort for beløbet. Ankenævnet statuerede i samtlige sager, at passageren skulle betale fakturaerne.

Årsberetning 2018

Beregning af rejsens pris – check udvej-app. I sagen 2018-0004 checkede klageren sit rejsekort ind på Ishøj st. Godt 5 timer senere - efter at have foretaget endnu et check-ind ved Århus Rutebilstation - checkede hun ud ved Nordre Ringgade/Aldersrovej i Århus. Rejsekortsystemet beregnede på denne baggrund rejsens pris til 374 kr. svarende til den dagældende pris for en rejse med DSB fra København til Århus.

Ifølge klageren rejste hun dog ikke med DSB, men med Kombardo-Expressen fra København til Århus. Imidlertid glemte hun at checke sit rejsekort ud, da hun steg af S-toget på Dybbølsbro st. Hun indmeldte derfor efterfølgende det glemte check-ud via Rejsekort Check Udvej appen. Dette blev afvist, og klageren blev anmodet om at fremlægge dokumentation for at have foretaget den omtalte rejse med Kombardo-expressen, hvilket hun dog nægtede og indbragte sagen for ankenævnet.

Ankenævnet udtalte:

"Ankenævnet bemærker, at det ved brug af rejsekort er kundens ansvar at sikre, at der foretages korrekt check-ind og check-ud såvel som korrekt skifte-check-ind undervejs på rejsen. Rejsekortkunder gives dog mulighed for at efterindmelde glemt check-ud via Check Udvej appen i henhold til vilkårene for brug af appen. Heraf fremgår det bl.a., at efterindmeldinger kan afvises, hvis oplysningerne om tid og sted for check ud ikke passer med de samlede oplysninger om rejsen i rejsekortsystemet, eller hvis der er en begrundet mistanke om misbrug af Check Udvej.

Da det beroede på klagerens egne forhold, at hun glemte at checke ud på Dybbølsbro st., er det op til klageren at godtgøre, at hun reelt ikke foretog den rejse, som faktisk er registreret på hendes rejsekort, ved fx at fremlægge kopi af billetten til Kombardo-Expressen, som klageren efter egne oplysninger rejste med, og som Rejsekort Kundecenter v/Movia har bedt hende om at fremlægge.

På denne baggrund kan ankenævnet ikke give klageren medhold i kravet om refusion af billetprisen uden klagerens fremlæggelse af dokumentation over for Rejsekort Kundecenter for anden rejsehjemmel/rejsemåde.

Ankenævnet bemærker, at dette er et område med stor risiko for omgåelse af kravet om betaling for den samlede rejse, hvis det accepteres, at man ved at undlade et mellemliggende check-ind kan rejse på tværs af landsdelene og kun betale for to korte lokale rejser ved alene at risikere en kontrolafgift på 10 kr. for manglende skifte-check-ind."

Manglende check ind på rejsekort i bussen inden kontrol:

I sagen 2018-0066 havde en passager købt en DSB Orange-billet i DSB's mobil-app, som hun var i tvivl om kunne anvendes til rejse med bus, hvorfor hun ifølge det oplyste spurgte kontrolløren straks ved indstigning i bussen. Kontrolløren var selv i tvivl og bad hende vente, til kontrolløren havde forhørt sig hos en kollega i den anden ende af bussen. Ifølge klageren kom kontrollørerne retur og fortalte, at billetten ikke kunne bruges og pålagde hende samtidigt en kontrolafgift på 750 kr.

Årsberetning 2018

Ankenævnet udtalte:

"Ifølge de Fælles Landsdækkende Rejseregler er det som udgangspunkt passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse.

Klageren købte dagen før sin rejse en Orangebillet i DSB's mobilapp, hvor hun fik information om billetens begrænsede gyldighed, herunder at den ikke gjaldt i busser, Metro og lokalbaner. Endvidere fremgik gyldighedstidspunktet af selve billetten.

Da klageren steg på bus 5C for at rejse til Hovedbanegården, havde hun derfor ikke gyldig billet, og hun burde med det samme have checket ind på sit rejsekort, som hun efter det oplyste havde med sig.

Klageren har i sin henvendelse til Movia fire dage efter kontrolafgiftens udstedelse gjort gældende, at hun steg på bussen samtidig med to kontrollører, og at hun spurgte den ene, om billetten var gyldig i bussen. Da han var i tvivl om billetens gyldighed, ville han spørge sin kollega, som befandt sig i den anden ende af bussen, og han bad derfor klageren om at vente, hvilket ifølge klageren var årsagen til, at hun ikke checkede rejsekortet ind med det samme ved ombordstigning.

Movia har ikke foretaget høring af de pågældende kontrollører, hvilket efter ankenævnets opfattelse burde være sket i en situation som den foreliggende, hvor det gøres gældende, at klageren er blevet bedt om at vente, og hvor klagen er modtaget hos Movia kort tid efter kontrollen, hvorefter kontrollørerne måtte antages at kunne huske det passerede.

Ankenævnet lægger derfor klagerens forklaring, som uanset informationen i DSB's mobilapp vedrørende DSB Orange billetters begrænsede gyldighed virker plausibel, til grund.

Det er ankenævnets opfattelse, at klagerens henvendelse til kontrolløren, som ifølge klageren skete umiddelbart i forbindelse med ombordstigning, måtte forstås som et ønske om at have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, og at det i denne situation, hvor kontrolløren gik ned i den anden ende af bussen for at spørge sin kollega til råds, var forståeligt, at passageren ventede med at checke sit rejsekort ind.

Under disse omstændigheder finder ankenævnet, at klageren i det konkrete tilfælde ikke skal bære ansvaret for ikke at have gyldig rejsehjemmel, og at Movia skal frafalde kontrolafgiften og betale 10.000 i omkostninger til ankenævnet."

I sagen 2018-0169 skulle en ældre dame, som kom rejsende med bagage fra Jylland, med bussen fra Kbh. Hovedbanegård, hvor hun så bussen holde på den anden side af vejen. Inden hun nåede over vejen, var bussen begyndt at køre, og hun vinkede til chaufføren, som stoppede, og klageren spurgte, om bussen kørte til Bellahøj. Chaufføren svarede: "Ja, skynd dig at komme ind", hvorefter bussen kørte. Klageren havde en indkøbspose i hver hånd og en rygsæk på ryggen samt sit rejsekort i hånden. Da hun havde haft brækket håndleddet, var det lidt svært for hende at holde balancen i den kørende bus, og hun sagde til chaufføren, at hun lige ville sætte poserne fra sig og derefter bruge rejsekortet. Efter hun havde stillet poserne, gik hun op mod chaufføren igen for at bruge sit rejsekort, men på vejen mødte hun en kontrollør. Klageren fortalte, hvorfor hun var på vej med sit rejsekort i hånden og bad om at måtte gå videre forbi ham til standen. En dame i nærheden forklarede kontrolløren, at klageren netop var steget på bussen. Kontrolløren svarede, at det var for sent, for bussen var begyndt at køre, og pålagde hende en kontrolafgift på 750 kr.

Årsberetning 2018

Ankenævnet udtalte:

"Efter ankenævnets opfattelse må der levnes passagerer i den kollektive trafik et vist tidsrum til at få rejsehjemmelsen i orden, når man har bagage med sig, som skal stilles. I den konkrete sag forlod bussen stoppestedet kl. 14:33:31, og kontrolafgiften blev udstedt kl. 14:35:17, men dette tidsrum på ca. 2 minutter kan bero på, at en anden passager blandede sig i kontrollen - som anført af klageren.

Movia har ikke undersøgt dette hos kontrolløren, selv om klageren indsendte klagen til Movia, samme dag som kontrolafgiften blev udstedt, og det er derfor uafklaret, hvor lang tid, der reelt forløb mellem klagerens påstigning, afsætning af bagage og kontrollørens anmodning om at se hendes rejsehjemmel.

Kontrolløren anførte på kontrolafgiften, at årsagen til kontrolafgiften var manglende check ind på rejsekort. Herefter lægger ankenævnet til grund som oplyst af klageren, at hun havde rejsekortet klar i hånden, da hun på vej mod standeren blev adspurgt om rejsehjemmelen.

Af plantegningen over bus 5C fremgår det, at man kan stige ind ad fordøren og holde til venstre, hvorved man ikke kommer direkte forbi check ind-standeren.

Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, finder ankenævnet, at Movia i den konkrete sag skal frafalde kontrolafgiften mod klagerens betaling af rejsens pris. Ankenævnet bemærker, at klageren checkede sit rejsekort ind efter kontrollen, og det kan derfor være, at rejsens pris allerede er betalt. Movia skal som tilsluttet trafikselskab betale 10.000 kr. inkl. moms i sagsomkostninger for tabt sag i ankenævnet."



I sagen 2018-0197 skulle klageren og dennes søn med bussen, hvor de skulle checkes ind på klagerens rejsekort, hvilket kun kan ske med chaufførens hjælp. Chaufføren sagde noget og pegede på standeren, hvorefter klageren holdt kortet hen, men der blev kun checket én voksen ind, hvorefter chaufføren bad dem om at checke kortet ud nede på bussens check ud-stander. Klagerens søn gik derfor ned og checkede ud og kom tilbage, men i mellemtiden var bussen sat i gang. Da den kom til det følgende stoppested, var der mange, som skulle ind, og klageren og sønnen stod i vejen henne ved chaufføren, så de satte sig på en plads helt fremme og ventede. Men bussen satte i gang igen, uden at de blev ekspederet. Ifølge klageren forventede hun, at chaufføren ville kalde hende hen, når der var plads og tid, men det skete ikke. Hun regnede ikke med, at chaufføren kunne ekspedere rejsekortmaskinen under kørslen, og klageren ville ikke forstyrre kørslen. Ved næste stop steg kontrollører på bussen, uden at klageren og sønnen var blevet checket ind, og de blev begge pålagt en kontrolafgift.

Et flertal i nævnet afgjorde, at Movia skulle frafalde kontrolafgifterne og betale 10.000 i sagsomkostninger til nævnet med følgende begrundelse:

Årsberetning 2018

"Når der skal checkes flere ind på rejsekort i bus, kræver dette, at chaufføren indstiller sit rejsekortudstyr dertil. I den konkrete sag lægger vi til grund, at chaufføren fejlindstillede rejsekortudstyret, idet der alene blev checket én rejsende ind.

Således som sagen foreligger oplyst, lægger vi til grund, at handlingsforløbet var som gengivet af klageren, idet hendes forklaring stemmer med logs og chaufførens forklaring. Ifølge kontrollørens note bekræftede chaufføren, at hun havde bedt klageren om at checke rejsekortet ud (inden korrekt indcheckning kunne ske på ny). Klagerens søn checkede kortet ud... Herefter gik han tilbage til klageren, som befandt sig oppe ved chaufføren, fordi klageren regnede med, at hun skulle vente til chaufføren aktiverede sit rejsekortudstyr på ny og kaldte hende op for at gennemføre nyt korrekt check ind.

Det tidsmæssige forløb er efter vores opfattelse herefter ikke afgørende for bedømmelsen af, om klageren udfoldede rimelige bestræbelser på at få rejsekortet checket korrekt ind, idet korrekt check ind kun kunne initieres og gennemføres ved chaufførens nye korrekte indstilling af sit rejsekortudstyr.

Under hensyntagen til, at det således beroede på chaufførens forhold, at klageren og sønnen i første omgang ikke var blevet checket korrekt ind, sammenholdt med klagerens forklaring, om at der steg mange mennesker på ved Ryparken station, og at det var forståeligt, at klageren, som var synlig og tilgængelig oppe ved chaufføren, ved stationen og under kørslen til næste stoppested ventede på tegn fra chaufføren, der skulle indstille sit rejsekortudstyr for at gennemføre korrekt check ind, finder vi, at ansvaret for manglende check ind af rejsekortet inden kontrollen, i den konkrete sag ikke skal påhvile klageren og sønnen. Herefter skal Movia frafalde kontrolafgifterne mod klagerens betaling af de to konkrete rejser."

Det skal dog understreges, at udgangspunktet er, at passageren skal sørge for inden påstigning at have sit rejsekort klar til check ind, som skal ske umiddelbart i forbindelse med påstigningen.

Sager om EU-Passagerrettighedsforordninger:

Der har været behandlet i alt 3 sager, som vedrørte overholdelse af forordningerne for tog- og buspassagerer.

Sagen 2018-0117 vedrørte en handicapcykel med 3 hjul, som grundet sin størrelse ikke kunne løftes af DSB's toglift og derfor kun kunne køres ombord på - de efter klagerens opfattelse - alt for sjældne tog med lav indstigning. Klageren gjorde gældende, at dette var i strid med togpassagerrettighedsforordningen. Ankenævnet gav ikke klageren medhold, idet DSB's lifte overholder EU's krav til størrelse og kapacitet (300 kg), og da DSB har 39 ugentlige togafgange med lav indstigning mellem landsdelene, hvor cyklen kan køres om bord.

I sagen 2018-0178 ønskede klageren fuld refusion af togbilletter i anledning af en forsinkelse på ca. 80 minutter, hvorefter han og den medrejsende havde afbrudt rejsen. Derudover ønskede klageren refusion af pladsbillet og tillæg for DSB 1' grundet overfyldt tog, der gjorde, at de ikke kunne sidde ned hele vejen. Kravet udgjorde i alt 1.296 kr. DSB ville tilbagebetale DSB 1' tillægget og pladsbilletterne og kompensere efter basisrejsetidsgarantien for forsinkelsen, svarende til 50% af billetens pris. Samlet udbetalte DSB 858 kr. til klageren. Ankenævnets flertal fandt, at klageren og dennes medrejsende havde modtaget den primære ydelse - at blive transporteret fra København H. til Langå st., hvor de af egen drift valgte at afbryde rejsen. En pladsreservation må i den sammenhæng betegnes som en biydelse. Flertallet fandt derfor, at DSB, som allerede havde tilbagebetalt tillægget for DSB '1. og pladsbilletterne, ikke også var forpligtet til at kompensere for, at

Årsberetning 2018

klageren og den medrejsende først fik en siddeplads fra Langeskov st., idet dette forhold ikke indebar en så væsentlig mangel ved rejsen, at der var grundlag for en yderligere reduktion.

Vedrørende buspassagerrettighedsforordningen afgjorde nævnet i sagen 2018-0180 ved en flertalsafgørelse, at Flixbus var berettiget til at afvise at udbetale godtgørelse til klageren, som på en 4 timers busrejse havde oplevet at blive 2 timer forsinket undervejs. Forordningen regulerer kun rejser, hvor forsinkelsen opstår *inden* bussens afgang.

Flertallet udtalte:

"Flixbus' rejseregler (vilkår og betingelser) samt EU's Passagerrettighedsforordning for buspassagerer regulerer buspassagerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse. Således som forordningen definerer forsinkelse i artikel 3, hvorefter der alene er tale om forsinkelse, hvis bussen ikke afgår planmæssigt, var der i den foreliggende situation ikke tale om en forsinkelse i forordningens betydning.

En forsinkelse, som opstår undervejs, medfører derfor efter forordningen ikke en pligt for busselskabet til at betale godtgørelse til passageren for billetens pris eller andre udgifter.

Heller ikke efter Flixbus' rejseregler var klageren berettiget til at få billetens pris mv. godtgjort.

Klageren har ikke lidt et tab, hvorfor der allerede af den grund ikke er belæg for at kræve erstatning efter national lovgivning.

Mangelsbegrebet må efter vores opfattelse påvirkes af, at passageren må tåle op til 2 timers forsinkelse i afgang, før forordningen giver kompensation til passageren. Derfor er en forsinkelse i ankomst på 2 timer ikke ensbetydende med, at der har været en væsentlig mangel ved den leverede ydelse. Herefter er der ikke grundlag for at kompensere klageren for den opståede forsinkelse."

Et mindretal udtalte:

"Jeg er enig i, at der efter Flixbus' rejseregler (vilkår og betingelser) samt EU's Passagerrettighedsforordning for buspassagerer ikke er grundlag for at betale godtgørelse til passageren.

Flixbus har ikke dokumenteret, at forsinkelsen beroede på forhold, som lå uden for Flixbus' ansvarsområde, idet tekniske problemer efter min opfattelse ikke undtager trafikselskabet for ansvar. Ved bedømmelsen heraf har jeg lagt vægt på, at forordningen selv definerer "strenge vejrforhold eller større naturkatastrofer, der bringer en sikker busdrift i fare", som forhold, der undtager for ansvar.

Uanset at klageren ikke har lidt et egentligt økonomisk tab i anledning af den opståede forsinkelse, er det min opfattelse, at en forsinkelse på ca. 50% af den samlede rejsetid udgør en så væsentlig mangel ved den leverede ydelse, at Flixbus skønsmæssigt skal refundere 25 % af billetens pris."

Sager om erstatningskrav:

I sagen 2018-0106 fik klageren tilkendt en erstatning på 3500 kr. i ankenævnet i en sag, hvor bagagen var bortkommet fra bussens bagagerum. Klageren medbragte en kuffert på rejsen, hvor hun havde påsat det modtagne bagagemærke fra Flixbus ved bestilling af rejsen, og efter FlixBus' anvisning anbragte hun kufferten i bagagerummet inden påstigning.

Ankenævnet udtalte:

"Det lægges til grund, at klageren under rejse med FlixBus mistede sin bagage, som hun havde anbragt i bussens bagagerum.

For at få betalt erstatning for bagagen skal klageren godtgøre, at FlixBus har handlet ansvarspådragende.

Årsberetning 2018

FlixBus har gjort gældende, at de ikke er ansvarlige for passagerernes bagage, da de ikke tager bagagen i deres varetægt, men alene stiller pladsen i bagagerummet til rådighed. FlixBus har oplyst, at passagerer modtager bagagemærker sammen med deres billet, så de kan mærke bagagen, og at chaufføren anviser, hvor i bagagerummet passageren skal anbringe bagagen, idet den placeres efter passagerens destination.

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



Under disse omstændigheder finder ankenævnet, at det må påhvile busselskabet at sørge for tilstrækkeligt opsyn med bagagen, fx ved bemanning ved lugerne i det omfang, chaufføren ikke kan holde øje med bagagen, idet varetægten efter ankenævnets opfattelse overgår til busselskabet ved passagerens læsning af bagagen i bussen.

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

FlixBus' generelle ansvarsfraskrivelse i befordringsbetingelserne sætter efter ankenævnets opfattelse ikke pligten til at føre opsyn med bagagen ud af kraft. Ankenævnet vurderer endvidere, at dette byrdefulde vilkår ikke på tilstrækkelig tydelig vis blev fremhævet for klageren, således at det måtte have stået klart for hende, at hun selv bar ansvaret for bagagen, som hun ikke havde mulighed for at holde øje med.

FlixBus skal derfor betale klageren erstatning for den tabte bagage.

I relation til størrelsen af erstatningskravet har FlixBus henvist til befordringsbetingelsernes punkt 14.5.1 og 14.5.2, hvorefter værdigenstande skal medtages i håndbagagen. Som eksempler på værdigenstande er bl.a. nævnt smykker og kontaktlinser. Efter ankenævnets opfattelse kan almindeligt, billigt bijouteri og billige kontaktlinser imidlertid ikke efter gængs opfattelse regnes som værdigenstande. Ankenævnet vurderer derfor, at det skulle have været særligt fremhævet for klageren ved fx at anføre dette i bookingbekræftelsen eller på billetten, hvis klageren ikke måtte efterlade sine kontaktlinser eller sit bijouteri i den afleverede bagage.

Klageren anmeldte tyveriet til politiet den 9. februar 2018 og har udarbejdet en liste med nypriser over de mistede genstande, som hun har indsendt til ankenævnet. Ankenævnet har gennemgået listen, som omfatter helt almindelig bagage til en weekendtur, og fastsætter herefter erstatningen for klagerens tab skønsmæssigt til 3.500 kr."

Årsberetning 2018

Et flertal fandt, at FlixBus ikke skulle betale 10.000 kr. i omkostninger til nævnet, fordi de under sagens behandling tilbød klageren 400 € i erstatning, hvilket omtrentligt svarede til den af ankenævnet fastsatte erstatning.

Mistet videreførelse

I sagen 2017-0265 (afgjort i 2018) skulle klageren med en bus til Sverige fra Ølby st. Da hun ankom til Roskilde st., hvorfra hun skulle tage toget til Ølby, opdagede hun, at toget var aflyst. Der var en time til næste togafgang, og hun besluttede derfor at tage en taxa til Ølby st., for ikke at komme for sent til bussen til Sverige. DSB afviste at refundere hendes udgift på 442 kr. til taxa, bl.a. med den begrundelse, at hun kunne have omlagt sin rejse til Sjælør eller Herlev st., hvor bussen til Sverige også havde opsamlingspunkt.

Ankenævnet udtalte bl.a.:

“DSB’s rejseregler (De fælles landsdækkende rejseregler) og EU’s Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 regulerer passagerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse.

Da der ikke blev købt billet, finder hverken forordningens artikel 16 eller 17 anvendelse på klagerens situation. Heller ikke DSB’s regler om Basisrejsetidsgaranti finder anvendelse, når der ikke er købt billet.

I henhold til de fælles landsdækkende rejseregler påtager DSB sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse.

Spørgsmålet er herefter, om DSB på andet grundlag er erstatningsansvarlig over for klageren i anledning af, at DSB aflyste den pågældende togafgang fra Roskilde st.

For at være berettiget til erstatning efter de almindelige erstatningsretlige regler kræves det, at skadelidte skal have lidt et økonomisk tab, at der skal være et ansvarsgrundlag, samt at der skal være årsagssammenhæng og påregnelighed mellem handlingen/undladelsen og skadelidtes tab.

Ankenævnet finder, at den akutte aflysning af togafgangen, når DSB ikke har godtgjort, at aflysningen skyldtes forhold, som DSB ikke var ansvarlig for, udgør et ansvarsgrundlag for DSB.

Ved vurderingen af, om klageren har lidt et tab, lægger ankenævnet til grund, at klageren skulle nå en bus til Sverige, som afgik fra Ølby st. kl. 08:35, at klageren i henhold til rejseselskabets rejsebestemmelser ikke uden forudgående aftale kunne ændre sit påstigningssted, og at det ikke den pågældende lørdag var muligt at kontakte rejseselskabet herom, da der var weekendlukket.

Det lægges endvidere til grund, at togafgangen kl. 07:54 med planlagt ankomst på Ølby st. kl. 08:17 blev akut aflyst, og at de rejsende over stationens højtalere og perronskærme blev henvist til at benytte førstkommande forbindelser. Næste tog mod Ølby st. afgik kl. 08:54 med planlagt ankomst kl. 09:17 til Ølby st., og klagerens bus til Sverige afgik kl. 08:35.

Endvidere finder ankenævnet, at det under hensyn til, at der i det pågældende tidsrum kun afgik ét tog i timen, måtte være påregneligt for DSB, at der ved aflysningen kunne være passagerer, som ville miste deres videre forbindelse.

Årsberetning 2018

Det bemærkes, at det efter ankenævnets opfattelse i den konkrete situation ikke var uforsvarligt af klageren at planlægge med en tidsmargen mellem ankomst til Ølby og busafgang fra Ølby på 18 minutter, hvilket ved en mindre forsinkelse ville have været tilstrækkeligt for at nå bussen. Hvis klageren skulle have planlagt med mere tid til uforudsete hændelser, skulle hun have taget et tog fra Roskilde en hel time tidligere.

Det er endvidere ankenævnets opfattelse, at en togaflysning, når næste tog først afgår en time senere, ligger uden for, hvad man med rimelighed kan forlange, at en passager skal tage højde for i sin planlægning af en rejse på i alt 23 minutter.

DSB er på denne baggrund erstatningsansvarlig for klagerens udgift på 442 kr. til taxakørsel fra Roskilde st. til Ølby st. Fra dette beløb skal fratrækkes prisen for rejsen på strækningen Roskilde st. – Ølby st., svarende til det beløb, som klageren skulle have betalt med sit rejsekort ved en planmæssig afvikling af rejsen.”



Sager om fortolkning af rejseregler:

Indgivelse af politianmeldelse:

I sagen 2018-0161 rejste klageren på sin ægtefælles personlige rejsekort, hvorefter hun ved kontrol blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolløren inddrog ikke rejsekortet. Derudover indgav Sydtrafik en politianmeldelse mod klageren for mulig overtrædelse af straffelovens bestemmelser om bedrageri. Klageren accepterede kontrolafgiften, men gjorde over for ankenævnet gældende, at Sydtrafik ikke uden nærmere undersøgelse af sagen var berettiget til at indgive politianmeldelse mod hende. Sydtrafik gjorde gældende, at de ikke har lovhjemmel til at undersøge om, der er begået en lovovertrædelse ved rejse på en andens rejsekort, hvorfor de nødvendigvis må overgive sagen til undersøgelse hos politiet.

Ankenævnet fandt, at Sydtrafik ikke burde have indgivet politianmeldelse i den konkrete sag og pålagde Sydtrafik sagsomkostninger på 10.000 kr.

Ankenævnet udtalte:

”Efter De fælles Landsdækkende Rejseregler pkt. 2.8. betragtes det som misbrug, hvis kunden rejser alene på en andens rejsekort personligt, og misbrug medfører, at forholdet anmeldes til politiet, idet misbrug kan være strafbart.

Årsberetning 2018

Sydtrafiks politianmeldelse vedrørte bl.a. overtrædelse af straffelovens § 279 om bedrageri, som har følgende ordlyd:

“For bedrageri straffes den, som, for derigennem at skaffe sig eller andre uberettiget vinding, ved retsstridigt at fremkalde, bestyrke eller udnytte en vildfarelse bestemmer en anden til en handling eller undladelse, hvorved der påføres denne eller nogen, for hvem handlingen eller undladelsen bliver afgørende, et formuetab.”

Efter straffeloven skal gerningsmanden have realiseret et gerningsindhold ved en adfærd, der skal være et resultat af en bevidst handling eller undladelse. Handlingen skal desuden være begået med den fornødne tilregnelser, hvilket indebærer, at gerningsmanden skal have handlet forsætligt.

Ankenævnet finder, at pkt. 2.8. må forstås således, at der kun skal indgives politianmeldelse, hvis der er tale om en vis sandsynlighed for et egentligt misbrug og ikke blot en fejl fra passagerens side, og at der således ikke er tale om en pligtforskrift til at indgive politianmeldelse ved enhver rejse på en andens personlige rejsekort. Det bemærkes i den forbindelse, at det for passageren er et alvorligt skridt at blive meldt til politiet, og at politianmeldelse – og så af hensyn til politiets ressourcer - kun bør anvendes, hvor der er et sagligt grundlag herfor.

Ankenævnet hæfter sig ved, at politianmeldelsen mod klageren ikke var begrundet med en konkret mistanke om misbrug af rabatoptjeningsreglerne, men alene bundede i det forhold, at det i en kontrolsituation blev konstateret, at der var rejst på ægtefællens personlige rejsekort. Kontrolløren inddrog da heller ikke rejsekortet i forbindelse med kontrollen, selv om rejsereglerne bestemmer, at dette sker, når der foreligger mistanke om misbrug.

Sydtrafik har i forbindelse med ankenævnsagens behandling oplyst, at de kunne undersøge klagerens og ægtefællens rejsekorthistorik og eventuelle rabatter, men at dette ikke ville give noget svar på, hvem, der reelt havde rejst på kortet. Sydtrafik har videre anført, at klageren oplyste til kontrolløren, at hun tidligere havde rejst på sin mands rejsekort uden problemer.

Sydtrafik har ikke undersøgt nærmere, om der efter indførelsen af Takst Vest den 18. marts 2018 overhovedet har været rejst på ægtefællens rejsekort, og de har først under ankenævnsagen foreholdt for klageren kontrollørens udtalelse om, at hun i forbindelse med kontrollen oplyste, at hun tidligere havde rejst på sin ægtefælles kort. Klageren har hertil gjort gældende, at ægtefæl-lernes rejsekorthistorik tydeligt viser, at hun ikke har forsøgt at bruge ægtefællens rejsekort for at op-tjene rabat, da han anvender sit kort meget sjældent, samt at hun ville have betalt mindre for rejsen, hvis hun havde anvendt sit eget rejsekort, som hun bruger meget oftere.

Herefter finder ankenævnet, at Sydtrafik ikke burde have indgivet politianmeldelse mod klageren, før de efter en individuel sagsbehandling havde grundlag for at antage, at der var tale om et bevidst misbrug af ægtefællens rejsekort.”

I sagen 2018-0186 havde Metro Service pålagt en kontrolafgift på 375 kr. til en baby på et år og 9 måneder, fordi mormoren havde medtaget tre børn under 12 år på sit rejsekort, og der efter reglerne kun kan medtages to børn gratis.

Ankenævnet udtalte:

“Når man rejser med personligt rejsekort, kan man gratis medtage to børn under 12 år. Det er ankenævnets opfattelse, at det i denne situation er indehaveren af rejsekortet, der har ansvaret for,

Årsberetning 2018

at der ikke medtages flere mindreårige børn på rejsekortet, end rejsereglerne tillader, og at børnene derfor ikke kan pålægges kontrolafgift. Det giver da heller ingen mening at pålægge en baby på 1 år og 9 måneder en kontrolafgift for ikke at have købt billet.

Kontrollørerne og Metro Service har skønnet, at der således som rejsereglerne er formuleret ikke var hjemmel til at pålægge mormoren kontrolafgiften, fordi hun isoleret set havde gyldig rejsehjemmel via sit rejsekort.

Hjemmelen til at pålægge kontrolafgift til indehaveren af rejsekortet/rejsehjemmelen i en situation som den foreliggende må derfor indskrives i rejsereglerne.

På baggrund af det ovenstående kunne babyen på 1 år og 9 måneder ikke pålægges en kontrolafgift, og Metro Service skal derfor frafalde denne."

I sagen 2018-0195 tog klagerens søn ved en fejl klagerens rejsekort frem for sit eget og blev ved efterfølgende kontrol i metroen pålagt en kontrolafgift for rejse på en andens personlige rejsekort. Under den efterfølgende ankenævns sag spurgte nævnet DOT (samarbejde mellem DSB, Movia og Metroselskabet om kollektiv transport på Sjælland og Øerne) om baggrunden for forbuddet mod at rejse på en andens personlige rejsekort, når der ikke længere optjenes rabat ved rejser på Sjælland. DOT svarede, at trafikskaberne med de fælles landsdækkende rejseregler har sikret, at passagererne er underlagt de samme rejseregler, uanset hvor i landet rejsen foretages, og kontrolpersonalet ikke i kontrolsituationen ved, hvor kunden skal hen.

Ankenævnet udtalte:

"Det fremgår af de Fælles Landsdækkende Rejseregler, at rejsekortindehaveren altid skal være checket ind på de rejser, hvor et personligt rejsekort benyttes som rejsehjemmel til flere passagerer. Derudover vil den første, der checker ind på et rejsekort personligt, altid være at regne for kortindehaveren selv.

Da klagerens søn havde anvendt klagerens personlige rejsekort, var det derfor berettiget, at han blev pålagt en kontrolafgift i kontrolsituationen.

Ankenævnet har noteret sig svaret fra DOT, men finder dog, at der i bedømmelsen af pålagte kontrolafgifter på baggrund af rejse på en andens personlige rejsekort må foretages en individuel sagsbehandling i trafikvirksomheden, når det bedømmes, om en kontrolafgift skal fastholdes.

I en sag som den foreliggende finder ankenævnet, at kontrolafgiften efter en sådan sagsbehandling burde have været frafaldet. Der er herved navnlig lagt vægt på, at sønnen ved en fejl havde taget sin mors rejsekort, og der således ikke var tale om et bevidst mønster, og at trafikvirksomheden ikke har lidt noget tab, da der var betalt for rejsen og ikke optjenes rabat ved kørsel på Sjælland. Det bemærkes, at det under sagsbehandlingen kunne klarlægges, hvor den pågældende passager havde checket rejsekortet ud, og at der i et sådant tilfælde ikke ses at være omgængelsesrisiko, idet flere passagerer ikke uden risiko for en kontrolafgift kan rejse på kortet, uden at alle er checket ind.

Da der er tale om en praksisændring, skal Metro Service ikke betale 10.000 kr. i omkostninger for tabt sag i ankenævnet."

Årsberetning 2018

Metro Service anmodede efterfølgende ankenævnet om at genoptage sagen og ændre afgørelsen på baggrund af udtalelsen fra DOT om ensartethed for passagererne, som vil bortfalde med nævnets praksisændring. Derudover anførte Metro Service, at det undrede dem, at ankenævnet ignorerede og gik imod de regler, der er vedtaget og gør sig gældende for brug af rejsekort, og som fremgår af Rejsekort kortbestemmelser samt de fælles landsdækkende rejseregler vedtaget af trafikelskaberne.

Ankenævnet genoptog sagen, men fastholdt (i marts 2019) den tidligere afgørelse med følgende præcisering:

”Metro Service anfører, at deres billetterende personale ikke må foretage en nærmere sagsbehandling i forbindelse med kontrol af rejsehjemmelen. I afgørelsen af 12. december 2018 udtalte ankenævnet da også, at det i selve kontrolsituationen var berettiget, at stewarden pålagde kontrolafgiften efter at have konstateret, at sønnen efter ordlyden i bestemmelserne om personlige rejsekort ikke havde gyldig rejsehjemmel.

Metro Service har i genoptagelsesansøgningen henvist til udtalelsen fra DOT, hvori det gøres gældende, at der ikke kan skelnes mellem rejser med eller uden optjening af rabat, idet trafikvirksomhederne ønsker ensartede regler for passagererne, uanset om der rejses i Takst Vest eller i DOT's område.

Til dette bemærker ankenævnet, at der allerede er individuelle forskelle mellem de forskellige transportformer. Således må man fx medtage cykler gratis i S-tog, men ikke i metroen, som derudover har spærretid for cykler. Spærretiden for passagerer med pensionistkort varierer også, alt efter om man rejser med bus/metro eller S-tog. Ankenævnet finder på den baggrund, at der ikke er tilstrækkeligt belæg for argumentationen om, at der til gavn for passagererne skal være ensartethed mellem landsdelene, og at der herefter ikke kan være forskel i reglerne for rejse på personligt rejsekort.

Det er et forvaltningsretligt princip, at afgørelsesmyndigheden ikke må sætte skøn under regel. Dette betyder, at afgørelsesmyndigheden som udgangspunkt har pligt til at skønne konkret og individuelt, i tilfælde hvor den er tillagt en skønsmæssig beføjelse. Alle relevante omstændigheder skal inddrages i afvejningen, og forvaltningen kan som udgangspunkt ikke opstille en fast regel og følge den i alle tilfælde. En vejledende hovedregel må imidlertid gerne opstilles, men det er et krav, at denne hovedregel ikke må administreres således, at skønnet reelt afskæres. Forvaltningen skal derfor have for øje, at der kan være omstændigheder, der skal lede til et andet resultat end den opstillede hovedregels resultat.

Uanset at Metro Service ikke er omfattet af forvaltningsloven direkte, finder ankenævnet, at de som afgørelsesorgan skal overholde de forvaltningsretlige principper for god sagsbehandlingsskik.

Der kan argumenteres for, at der med de eksplicite bestemmelser om forbud mod at rejse på en andens personlige rejsekort, ikke er tillagt afgørelsesmyndigheden en skønsmæssig beføjelse, men heroverfor står hensynet til, at afgørelsesmyndigheden udviser en vis saglighed og rimelighed, når det skal besluttes, om en kontrolafgift skal fastholdes, hvilket er ikke tilfældet, når der beviseligt er betalt den korrekte pris for den pågældende rejse.

At træffe beslutning om, at kontrolafgiften skal frafalde, indebærer således ikke en ignorering af rejsereglerne og kortbestemmelserne, som Metro Service gør gældende, men derimod en sagsbehandling, som er i overensstemmelse med de forvaltningsretlige forskrifter.”

Årsberetning 2018

I sagen 2018-0058 klagede en mor over, at hendes søn på 17 år havde fået en kontrolafgift på 750 kr., som er samme størrelse som en kontrolafgift til voksne, når bus, tog og metro vælger at give nedsatte priser til unge med særlige ung-produkter.

Ankenævnet udtalte:

"I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne (rejsereglerne). Trafikvirksomhederne kan i medfør af de fælles rejseregler punkt 2.7 ændre størrelsen på kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

På den baggrund finder ankenævnet, at trafikvirksomhederne også er berettigede til at fastsætte kontrolafgiften for 16-18-årige til 750 kr.

.....

Imidlertid er det ankenævnets opfattelse, at det kunne skrives tydeligere på de respektive trafikvirksomheders og rejsekorts hjemmesider samt i rejsereglerne, at passagerer, som rejser på specifikke ung-produkter, som fx Rejsekort Ung, Ungdomskort og DSB Billet Ung, der alle finder anvendelse fra passageren er fyldt 16 år, og som i visse tilfælde giver rabat på rejsen i forhold til prisen for en voksen, er omfattet af passagerkategorien "voksen"; herunder kontrolafgift på xx kr."



6. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent

Der er oprettet 283 klagesager i beretningsåret, som omhandler i alt 356 klagepunkter, idet en sag kan angå flere forhold.

I samtlige sager, hvor trafikvirksomheden ikke har fået medhold i sagen, har virksomheden fulgt ankenævnets afgørelse.

Det samlede antal oprettede og afsluttede sager fra 1. januar 2018 til 31. december 2018

(Tallet i parentes er 2017)

Oprettede sager: 283 (311)

Afsluttede sager i alt (inkl. uafsluttede, overførte sager fra 2017): 280 (353)

- **afgjort på nævnsmøde:** 137 (197)

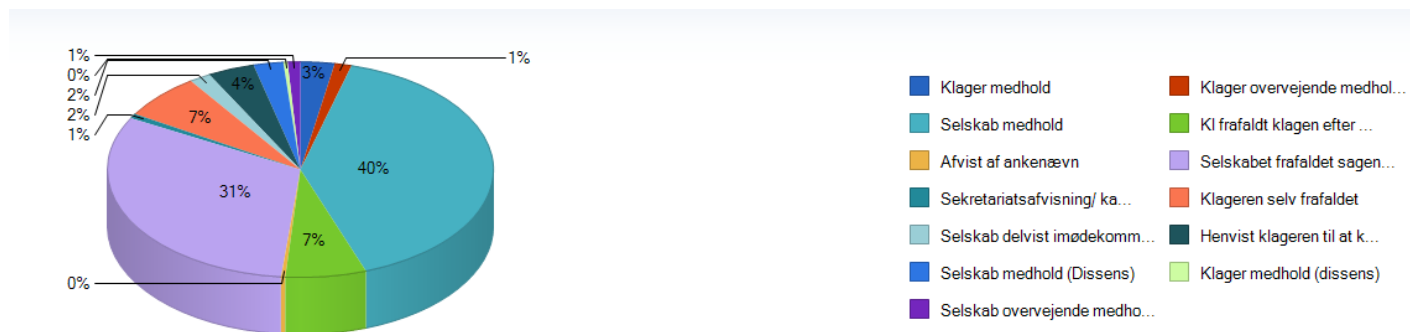
- heraf klageren medhold el. overvejende medhold 13 (23)
- heraf indklagede medhold el. overvejende medhold 124 (169)
- heraf afvist af ankenævn 1 (5)

- **afsluttet uden nævnsbehandling:** 143 (157)

- heraf trafikvirksomheden har imødekommet/delvist imødekommet klagerens krav, hvorefter klagen er frafaldet 93 (112)
- klageren har frafaldet klagen inden nævnsbehandling: 37 (32)
- sekretariatet har afvist klagen/henvist klageren til at klage til trafikvirksomheden, før der kan klages til nævnet 13 (12)

Årsberetning 2018

Omtrentlige procentvise fordeling (idet lave tal figurerer med "0"):



Detaljerede tal:

Afvist af ankenævn	1
Klager medhold (dissens)	1
Sekretariatsafvisning/ kan ikke behandles	2
Selskab overvejende medhold	3
Klager overvejende medhold	4
Selskab delvist imødekommet klageren, der herefter frafalder	5
Selskab medhold (Dissens)	7
Klager medhold	8
Henvist klageren til at klage til selskab	11
KI frafaldt klagen efter vejledn. fra sekr.	18
Klageren selv frafaldet	19
Selskabet frafaldet sagen inden nævnsbehandling	88
Selskab medhold	113
	280

De 123 sager, hvor nævnet har givet trafikvirksomheden medhold eller overvejende medhold, skal ses i forhold til de 88 sager, hvor trafikvirksomheden har imødekommet klagerens krav helt eller delvist allerede under sagens forberedelse. Samlet set har klagerne således fået medhold eller overvejende medhold i 106 af de 266 sager, som blev afsluttet ved ankenævnet uden at være blevet henvist eller afvist, svarende til cirka 40 %.

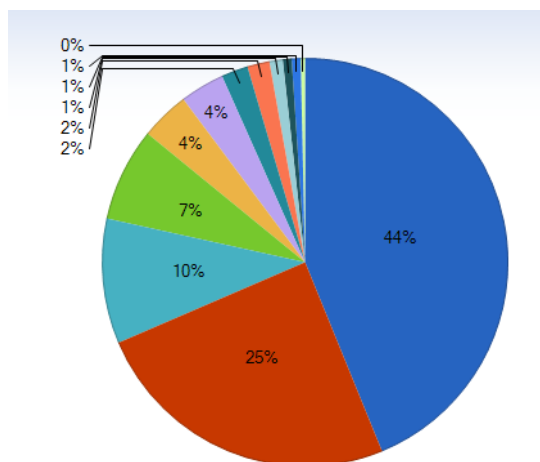
I alt 51 % af sagerne blev afsluttet i sekretariatet uden at blive behandlet i ankenævnet. 13 % af klagerne frafaldt klagen under forberedelsen i sekretariatet fx efter orientering fra sekretariatet om tidligere afgørelser i lignende sager, som ikke er faldet ud til passagerens fordel.

I 56 % af alle de afsluttede sager har klagerne fået tilbagebetalt deres klagegebyr, hvilket sker i de sager, som lukkes enten på baggrund af et positivt udfald for klageren, eller når klageren selv trækker klagen tilbage, samt når klagen ikke kan behandles i ankenævnet, fx fordi der ikke er blevet klaget til trafikvirksomheden først.

Årsberetning 2018

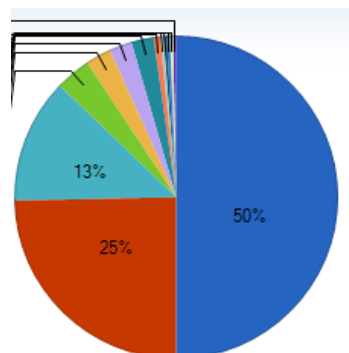
Oprettede sager fordelt på trafikvirksomheder i 2018, i alt 283 sager:

	Antal	%
Metroservice	124	44
MOVIA	70	25
DSB	28	10
Midttrafik	21	7
DSB S-tog a/s	11	4
ARRIVA	10	4
Flixbus	6	2
Lokaltog A/S	5	2
NT	3	1
Sydtrafik	2	1
FynBus	2	1
rejsekortkundece...	1	0



Omtrentlige fordeling i procent på oprettede sager fordelt på trafikvirksomheder i 2017, i alt 311 sager:

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



Den indbyrdes *procentvise* fordeling trafikvirksomhederne imellem er stort set uændret fra 2017 til 2018. Dog er klager over Midttrafik vokset fra 2 % til 7 %, men dette beror blandt andet i en stigning i sager, hvor klageren ikke har haft klaget til selskabet, inden klagen til ankenævnet (4 i 2018 mod 1 i 2017).

Antal klager over Flixbus er siden 2017 steget fra 1 til 6, hvilket efter al sandsynlighed må tilskrives større markedsandele og dermed flere passagerer. For en detaljeret oversigt over sagernes udfald fordelt på trafikvirksomheder se nedenfor på side 25.

Årsberetning 2018

Trafikvirksomhedernes andel af afgjorte sager på nævnsmøderne i:

	2018	2017
Metroservice	71	129
MOVIA	24	32
DSB	16	10
Midttrafik	8	7
ARRIVA	7	7
DSB S-tog a/s	4	5
Flixbus	2	1
Lokaltog A/S	2	3
Sydtrafik	2	1
FynBus	1	0

Som det fremgår, er der vedrørende Metro Service sket et drastisk fald fra 2017 i antal afgjorte nævnssager fra 129 til 71 i 2018. Dette svarer til et fald på 45 %. En del af forklaringen må tilskrives et generelt fald på 9 % i antal indkomne klager fra 311 i 2017 til 283 i 2018. Men ser man på antal oprettede sager mod Metro Service er disse isoleret set faldet med 20 % fra 155 til 124.

Ser man tilbage til 2016, er Metro Services andel af oprettede klagesager overordnet set faldet fra 67 % til 44 %. Hvad dette beror på, fremgår ikke af tallene, men faldet i ankenævnssager kan ikke tilskrives et generelt fald i passagerantallet i metroen, idet dette tværtimod er steget med 1,2 mio. siden 2017 ifølge metroens egne tal.

Samtlige afsluttede sager fordelt på trafikvirksomhederne i 2018:

DSB Fjern- og Regionaltog	25
DSB S-tog	10
Metro Service	126
Midttrafik	17
Movia	74
Arriva	10
NT	1
Flixbus	6
Lokaltog	6
Fynbus	2
Sydtrafik	3

Årsberetning 2018

Afsluttede sager fordelt på udfald og de enkelte virksomheder 2018:

Tal i () er fra 2017

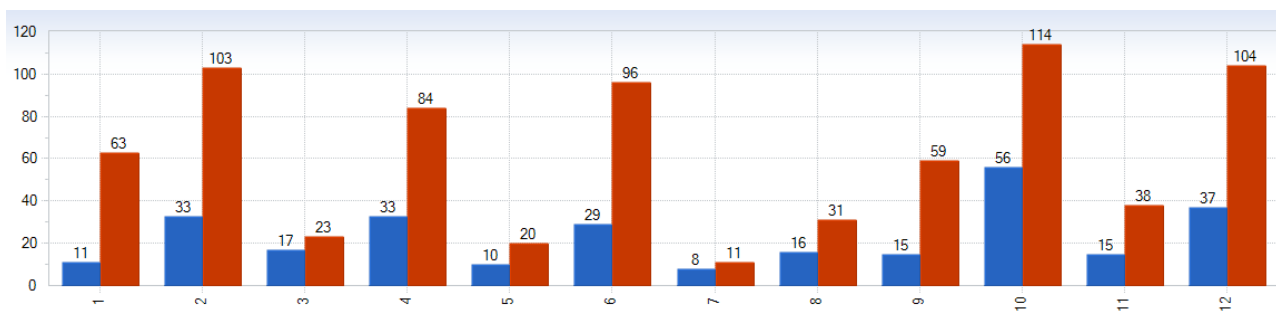
	A	B	C	D	E
	Selskab medhold eller overvejende medhold	Klageren medhold eller overvejende medhold	Selskab imødekom kl. helt eller delvist inden ankenævnss- behandling	Klageren frafaldt Klagen	Afvist/ Henvist til at klage til selskab
DSB S-tog	4 (1)	0 (3)	5 (3)	1 (1)	0 (1)
Metro Service	67 (119)	4 (10)	24 (40)	29 (22)	2 (2)
DSB	13 (7)	2 (1)	8 (17)	0 (4)	2 (7)
MOVIA	19 (27)	5 (4)	41 (41)	4 (3)	5 (4)
FynBus	1 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)
Midttrafik	8 (6)	0 (0)	3 (3)	2 (1)	4 (1)
Arriva Tog	7 (7)	0 (0)	1 (4)	2 (1)	0 (0)
DSBØresund	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Sydtrafik	1 (1)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)
Lokaltog A/S	2 (2)	1 (1)	4 (4)	0 (0)	0 (0)
Rødbillet	0 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
NT	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)
Flixbus	1 (1)	1 (0)	4 (0)	0 (0)	0 (0)
DB Bahn	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)

Årsberetning 2018

Sagsbehandlingstid for afsluttede sager 2018:

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

Statistikken viser, at der i januar måned 2018 blev afsluttet 11 sager, og at deres samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 63 dage, og så fremdeles.

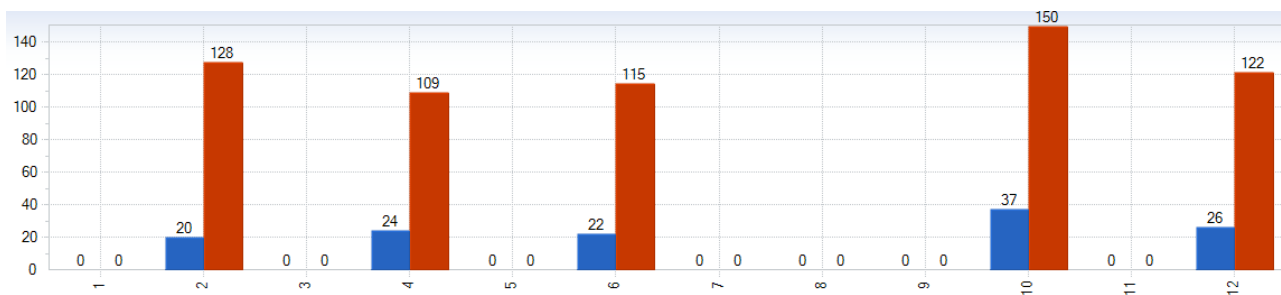


Periode	Antal sager	gen. behandlingstid
January 2018	11	63
February 2018	33	103
March 2018	17	23
April 2018	33	84
May 2018	10	20
June 2018	29	96
July 2018	8	11
August 2018	16	31
September 2018	15	59
October 2018	56	114
November 2018	15	38
December 2018	37	104

Sagsbehandlingstid for sager afgjort i ankenævnet 2018:

Dette tal indeholder udelukkende sager, som ikke er blevet afsluttet under forberedelsen, men er afgjort af nævnet. Der blev afholdt nævns møder i februar, april, juni, oktober (2 møder) og december måned. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid varierer fra 109 dage til 150 dage.

Årsberetning 2018

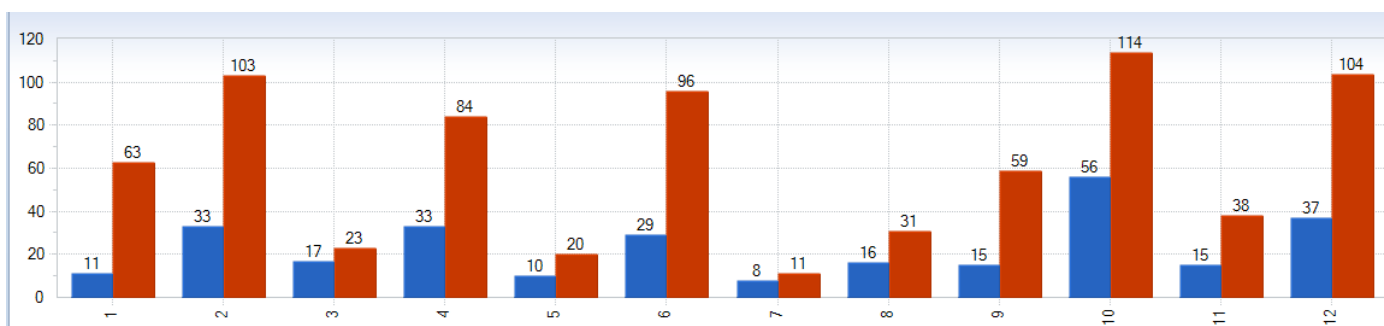


Periode	Antal sager	gen. behandlingstid
January 2018	0	0
February 2018	20	128
March 2018	0	0
April 2018	24	109
May 2018	0	0
June 2018	22	115
July 2018	0	0
August 2018	0	0
September 2018	0	0
October 2018	37	150
November 2018	0	0
December 2018	26	122

Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nævnssager var 124 dage. I 2017 var den 166 dage, hvilket beroede på en større sagsmængde end i 2018.

Sagsbehandlingstid for alle lukkede sager i 2018:

Statistikken afspejler, hvornår der blev afholdt nævnmøder, idet sagernes gennemsnitlige sagsbehandlingstid er højere i de måneder, hvor der afsluttes nævnssager, end i de øvrige måneder. Dette er en naturlig følge af, at i de sager, som går videre til nævnsbehandling ofte er under skriftveksling i længere tid, at sekretariatet skal udarbejde en sagsfremstilling til brug for nævnets behandling, samt at der var ca. 2 måneder mellem møderne.

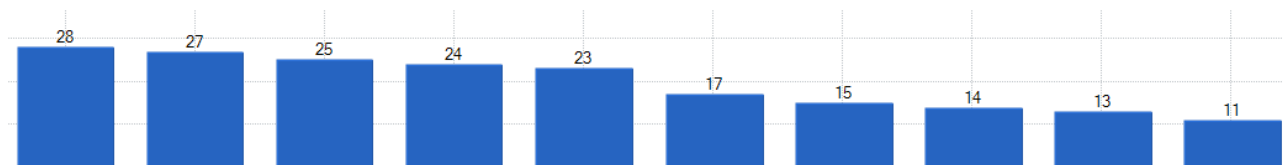


Årsberetning 2018

Periode	Antal sager	gen. behandlingstid
January 2018	11	63
February 2018	33	103
March 2018	17	23
April 2018	33	84
May 2018	10	20
June 2018	29	96
July 2018	8	11
August 2018	16	31
September 2018	15	59
October 2018	56	114
November 2018	15	38
December 2018	37	104

Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid beregnet på baggrund af hver måneds gennemsnit var 62 dage.

Top 10 klagepunkterne fordeler sig således på de oprettede sager i 2018:



Manglende registrering af check-ind/glemt	28
Mobilbillet ikke modtaget før påstigning ?	27
Kontrolafgift - ingen billet	25
Kontrolafgift for få zoner på klippekort/billet eller periodekort	24
Kontrolafgift- købt forkert billet/anvendt forkert kort	23
Kontrolafgift - kvittering/bankudskrift er ikke billet.	17
Manglende check-ind af flere rejsende/cykel/barn mv.	15
Manglende Straksbillettering	14
Kontrolafgift - periodekort/klippekort eller billet udløbet	13
mobilsystem eller App i uorden ?	11