

ÅRSBERETNING

2021

fra

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Årsberetning 2021

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 / efterlevelseshøjhedsprocent.....	23

Årsberetning 2021

Nævnnsformandens forord:

Dette er ankenævnets trettende årsberetning fra et år, hvor Covid19-restriktioner fortsatte med at sætte deres præg på passagerantallet i den kollektive trafik. Dette fik også indflydelse på antallet og typen af klagesager i ankenævnet. Det lave passagertal gav således færre klager, men også nye sagstyper og problemstillinger dukkede op.

Den 21. januar 2021 udtalte Forbrugerombudsmanden på baggrund af en række klager fra passagerer, der under Corona-nedlukningen ikke havde kunnet købe billet hos chaufføren, at kun busser, der er indrettet som ubemandede selvbetjeningsmiljøer, kan afvise at tage mod kontanter. Dette forudsætter, at buschaufførerne hverken sælger billetter til passagererne eller kontrollerer, om passagererne på anden måde har betalt for rejsen med fx rejsekort. På den baggrund lukkede trafikelskaberne fordørene i busserne, skærmede af til chaufføren og stoppede for fysisk billetsalg hos chaufføren i både forår og efteråret 2021.

Myndighedernes anbefalinger om blandt andet hjemmearbejde har haft den konsekvens, at der i ugerne efter nedlukningerne visse steder var et fald i antal passagerer i den kollektive trafik på op imod 90 pct. I takt med genåbningen af samfundet vendte passagerne tilbage til den kollektive trafik, men ifølge de seneste beregninger mangler der fortsat 10 - 15 % af passagerne. Dette kan skyldes fortsat ændrede arbejdsmønstre med øget hjemmearbejde, anskaffelse af en bil eller andet.

I 2020 oplevede ankenævnet et fald i klageantal til 269, svarende til nedgang i antal klager på omtrent 12 %. Faldet fortsatte i 2021, hvor der blev oprettet 187 sager. Dette svarer til et fald på 30 %, hvilket må betragtes som en naturlig følge af den kraftige nedgang i passagerantallet.

I forbindelse med afvikling af juletrafikken vedtog transportministeren i bekendtgørelse nr. 2495 af 18/12/2021 krav om gyldigt Corona-pas fra den 19. december 2021 for passagerer med fjerntog og -busser. Passagerer uden gyldigt Coronapas blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Dette skabte bl.a. problemer for passagerer, der havde været smittet med Corona og var blevet raske, men endnu ikke havde fået deres Coronapas tilbage. De eventuelle affødte klager vil ankenævnet komme til at behandle i 2022.

Ankenævnet afgjorde i alt 88 sager på sine seks nævnsmøder i 2021. Sagerne kan læses på hjemmesiden, der i 2021 har fået et nyt layout med et mere brugervenligt udtryk og nu opfylder kravene i lov om webtilgængelighed.

Ud over de 88 nævnssager behandlede sekretariatet 108 sager, der enten blev afvist, imødekommet af trafikvirksomheden eller frafaldet af klageren under skriftvekslingen. Den nærmere fordeling af sagerne mellem de respektive trafikvirksomheder fremgår af statistikken fra side 22 og frem.

God læselyst!

Landsdommer Tine Vuust

Nævnnsformand for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat

Medlemmer i 2021

Nævnensformand:

Landsdommer Tine Vuust

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

Susanne Beyer Svendsen (DSB)
Helle Berg Johansen (Midttrafik)

Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:

Torben Steenberg
Rasmus Markussen (udtrådt 1. juli 2021)
Gry Midttun (indtrådt 1. november 2021)

Sekretariat:

Betina Johansen (sekretariatschef)
Louise Worre Beuchert (juridisk sagsbehandler)

3. Ankenævnets etablering og baggrund

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro blev etableret den 1. februar 2009 af Forbrugerrådet (nu Forbrugerrådet Tænk) og udbydere af kollektiv trafik i Danmark. Ankenævnet er et godkendt privat ankenævn i medfør af lov nr. 524 af 29/04/2015 om forbrugerklager. Erhvervsministeren har godkendt ankenævnets vedtægter frem til 31. januar 2022, hvorefter perioden forventes forlænget med 3 år som vanligt.

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

De tilsluttede trafikvirksomheder i 2021 var:

DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup

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

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

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

Trafikselskabet Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg,

Trafikselskabet Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen,

Trafikselskabet FynBus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C,

Bornholms Trafikselskab, Munch Petersens vej 2, 3700 Rønne,

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

Flixbus ApS, Marselis Boulevard 1, 8000 Aarhus C.

4. Ankenævnets virksomhed

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

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

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

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

Sagsbehandling i sekretariatet

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

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

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

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

Sagens afgørelse

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

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

Årsberetning 2021

Offentliggørelse

Ifølge vedtægterne offentliggøres afgørelserne på hjemmesiden.

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

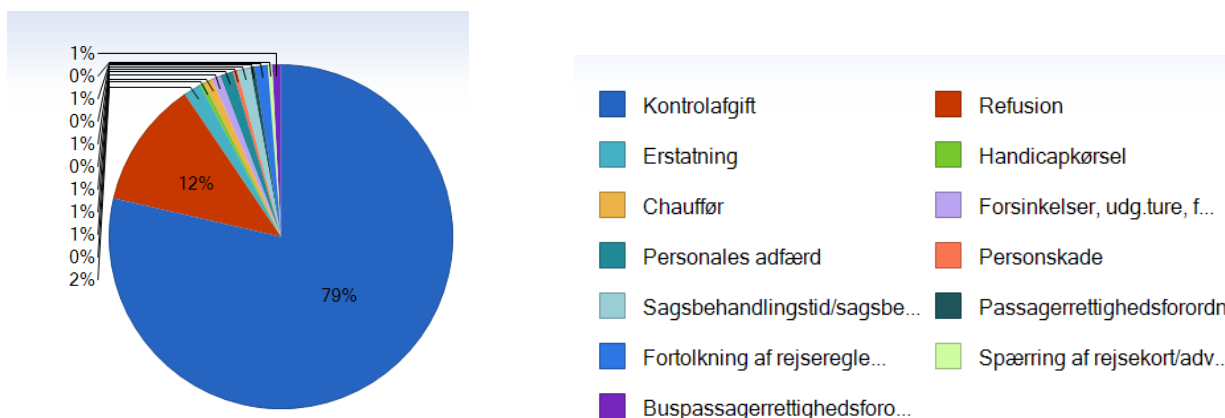
Der figurerer pt. ingen trafikvirksomheder på listen.

5. Udvalgte afgørelser

Generelt

I 2020 udgjorde klager over kontrolafgifter 79 % af de samlede klagepunkter. Det samme gjorde sig gældende for 2021. De øvrige klageemner drejede sig bl.a. om diverse refusionskrav som fx godtgørelse af taxaregning, erstatningskrav ved mistet bagage eller fortolkning af rejseregler.

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



Talmæssige fordeling af klagepunkterne:

Kontrolafgift	191
Refusion	29
Erstatning	4
Personales adfærd	3
Sagsbehandlingstid/sagsbehandlingsfejl	3
Fortolkning af rejseregler	3
Chauffør	2
Forsinkelser, udg.ture, for tidl afgang	2
Buspassagerrettighedsforordning	2
Handicapkørsel	1
Personskade	1
Passagerrettighedsforordning 1371/2007	1
Spærring af rejsekort/advarselsliste/inddragelse af kort	1
	243

===

CORONA-RELATEREDE SAGER

Som allerede omtalt i nævnsformandens forord fik Corona-restriktioner en signifikant indflydelse på alle dele af samfundet og således også på afviklingen af den kollektive trafik.

- **Krav om Coronapas**



Ud over afstandskrav mellem passagererne, krav om mundbind og pladsbilletter, skulle passagerer med DSB Fjern- og Regionaltog og i fjernbusserne desuden kunne forevise et gyldigt Coronapas. Reglen blev først indført den 19. december 2021, hvorfor der i beretningsåret ikke nåede at komme sager i ankenævnet, da passageren først skal have en afgørelse fra trafikvirksomheden, før denne kan indbringes for ankenævnet.

- **Suspendering af buschaufførers kontantsalg af billetter**

På baggrund af transportministerens henstilling i foråret 2020 til trafikselskaberne om, at chaufførerne skulle ophøre med at tage imod kontanter, suspendede trafikselskaberne kontantsalg i busserne og henviste passagererne til at benytte fx rejsekort eller mobilbilletter.

En række passagerer klagede til Forbrugerombudsmanden over, at de var blevet nægtet at komme om bord på bussen, hvis de ville betale med kontanter.

Herudover var nogle passagerer, der var steget om bord på bussen i den tro, at de kunne købe billet hos chaufføren, blevet pålagt kontrolafgifter, som passagererne indbragte for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.



Årsberetning 2021

Trafikselskaberne på nær Movia genoptog herefter kontantsalget, og Movia bad ankenævnet om at stille sagerne i bero på Forbrugerombudsmandens afgørelse. Denne forelå den 13. januar 2021, hvor hun statuerede, at kun busser, der er indrettet som ubemandede selvbetjeningsmiljøer, kan afvise at tage mod kontanter. Dette forudsatte, at buschaufførerne hverken solgte billetter til passagererne eller kontrollerede, om passagererne på anden måde havde betalt for rejsen med fx rejsekort. Passagererne skulle oplyses klart og tydeligt om overgangen til selvbetjening, så de havde mulighed for at sikre sig en billet, inden de steg på bussen.

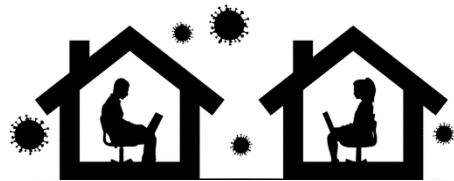
Forbrugerombudsmanden vurderede, at Movia havde indrettet sine busser som selvbetjeningsmiljøer, mens kontantsalget var midlertidigt indstillet. Buschaufførerne var kun ansat til at føre busserne, så passagererne skulle selv sørge for billet eller rejsekort. Passagererne var tilstrækkeligt tydeligt informeret om, at de ikke kunne betale med kontanter i bussen.

De øvrige trafikselskaber stoppede herefter også for chaufførens kontantsalg og indrettede deres busser som ubemandede selvbetjeningsmiljøer under Corona-restriktionerne, hvilket de skilte med på hjemmesiderne og på selve bussen. Kontantsalget blev genindført den. 1. september 2021.

-o0o-

- Erhvervskort flyttet til DOT-app

Under Corona-nedlukningerne har mange været hjemsendt fra deres arbejdsplads og har derfor ikke haft brug for deres faste pendlerprodukter. I oktober måned 2020 orienterede DOT – sammenslutningen af trafikvirksomheder på Sjælland – pr. SMS kunderne om, at det hidtidige Erhvervskort, som er et pendlerkort, der betales 12 måneder forud, fra 2021 ville overgå fra at være tilgængeligt i SMS på kundens telefon, til udelukkende at kunne fremvises via DOT-appen.



Ifølge klageren i sagen 2021-0066 erindrede han ikke at have modtaget nogen SMS, og da han efter en lang hjemsendelse indtil juni 2021 grundet Corona-restriktioner igen skulle møde fysisk på arbejde, kunne han ved kontrol i metroen ikke finde sit Erhvervskort på SMS, som han plejede. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr., som Metro Service efterfølgende nedsatte til 125 kr. jf. de Fælles Landsdækkende Rejseregler, da han kort var gyldigt, men ikke havde kunnet fremvises i kontrolsituationen. De oplyste ham om, at Erhvervskortet var overgået til DOT-appen.

Ankenævnet fastholdt den nedsatte kontrolafgift med den begrundelse, at det ikke kunne afvises, at klageren havde fået SMS-beskeden om DOT-appen, og at han burde have sikret sig at kunne forevise et gyldigt kort, når han efter flere måneders hjemmearbejde skulle rejse igen.

-o0o-

SAGER OM INFORMATION TIL PASSAGERNE:

Et af de gennemgående elementer i ankenævnets sagsbehandling er, hvorledes trafikvirksomhederne informerer passagererne. Er informationen misvisende og vildledende, vil dette have en afgørende betydning for sagens udfald – uanset om det drejer sig om kontrolafgifter, refusionskrav eller erstatningskrav.

I sagen 2021-0017 skulle klagerens fire børn den 9. februar 2021 kl. 18 rejse med Neptunbus fra København til lufthavnen i Malmø, hvorfra de skulle med en direkte flyforbindelse til Polen. Grundet dårligt vejr og varsling af mulig lukning af Øresundsbroen havde Neptunbus fra om formiddagen lagt et banner på deres hjemmeside, der på dansk, polsk og engelsk gjorde opmærksom på, at alle busafgange var flyttet til kl. 16. Neptunbus sendte derudover om formiddagen en mail til kunderne på polsk om flytning af alle busafgange til kl. 16. Da klagerens børn stod ved stoppestedet kl. 18 til den planmæssige afgang og først der læste banneret på hjemmesiden, regnede de med, at der ikke ville komme nogen bus kl. 18, og de besluttede sig for at tage til Malmø på egen hånd for at være sikre på at nå deres fly til Polen. Klageren anmodede efterfølgende Neptunbus om at refundere de fire ubenyttede busbilletter, hvilket Neptun afslog, fordi Neptunbus havde gennemført busafgangen kl. 18 alligevel. Dette blev godtgjort med GPS fra bussen.

Ankenævnet udtalte, at når der udbydes en busrute til og fra destinationer i Danmark, bør kommunikationen også foregå på bl.a. dansk – uanset om bussen måtte have tilslutningsforbindelse til en flyafgang til en destination i Polen. Ankenævnet fandt, at det ikke kunne bebrejdes klagerens børn, at de ikke reagerede på e-mailen, som i øvrigt viste sig ikke at være korrekt, da bussen rent faktisk afgik kl. 18. Oplysningen på hjemmesiden om, at busafgangen var flyttet til kl. 16, blev ikke fjernet efter kl. 16, selv om busafgangen kl. 18 blev gennemført planmæssigt. Den risiko for vildledning af passagererne udgjorde et ansvarsgrundlag for Neptunbus, og da børnene havde iagttaget deres tabsbegrænsningspligt ved selv at finde til Malmø, skulle Neptunbus refundere klagerens udgifter til de fire billetter.

I sagen 2021-0012 havde klageren et rejsekort anonymt, der var udløbet. Alle rejsekort uanset type udløber 5 år fra udstedelsesdatoen. For rejsekort anonymt gælder, at der ikke er tilknyttet kontaktoplysninger til brugeren, og der kan derfor ikke sendes påmindelsesbeskeder på mail fra rejsekortsystemet til brugeren, når rejsekortet udløber. Brugeren må selv holde sig orienteret om udløbsdatoen ved at lægge rejsekortet i en rejsekortautomat og trykke på "mit rejsekort". Når man forsøger at checke ind på et udløbet rejsekort, får man denne besked:

Et flertal i ankenævnet fastholdt den kontrolafgift, som klageren var blevet pålagt, fordi hun var steget på metroen trods beskeden på standeren, men de anbefalede, at udløbsdatoen bliver trykt direkte på rejsekortet, eller at oplysningen som minimum kommer frem på det første skærbillede, når rejsekortet lægges i en rejsekortautomat. Rejsekort har oplyst, at udløbsdatoen med tiden vil blive trykt på alle rejsekort.



I sagen 2021-0027 udtalte ankenævnet, at målgruppen for Ungdomskort er unge uddannelsessøgende, herunder de helt unge 16 – 17-årige, som starter på en ungdomsuddannelse, og som for

Årsberetning 2021

manges vedkommende for første gang på egen hånd skal håndtere praktiske forhold som fx bestilling af Ungdomskort til transporten til og fra deres skole, hvorfor det har stor betydning, at der i bestillingssystemet for Ungdomskort kommunikeres tydeligt og let forståeligt til modtageren.

Ankenævnet fandt, at det ikke var kommunikeret tilstrækkelig tydeligt til klageren, at hans Ungdomskort automatisk var blevet ændret, så det ikke længere havde samme gyldighedsområde, som hans tidligere kort, der var udløbet 4 dage forinden. Den kontrolafgift, han var blevet pålagt, skulle derfor frafalde.

I sagen 2021-0007 troede klageren, der var ikke-dansktalende, at det skyldtes forsinkelse med posten, at han ikke havde modtaget sit Ungdomskort. Han havde imidlertid ikke betalt for fornyelsen, fordi han ved en fejl på hjemmesiden, der var på dansk, var kommet til at afmelde automatisk betaling og havde erstattet dette med betaling med faktura. Ifølge klageren havde Ungdomskort Kundeservice, som guidede ham telefonisk, ikke gjort ham opmærksom på det. Klageren rejste to på hinanden følgende dage og blev begge dage pålagt en kontrolafgift.

Ankenævnet fastholdt kontrolafgifterne, da klageren havde forholdt sig passivt, efter han konstaterede ikke at have modtaget sit Ungdomskort, men tilføjede: "Ankenævnet bemærker afslutningsvist, at ikke-dansktalende kunder er mere afhængige af den mundtlige vejledning fra Kundecenteret, når hjemmesiderne er på dansk. Ankenævnet finder derfor, at medarbejdernes vejledning bør indeholde omtale og guide til valg af betalingsmetode, fordi dette er særledes væsentligt, når manglende betaling fører til, at kortet ikke leveres."

I sagen 2020-0232 havde klageren taget sin cykel med i metroen uden cykelbillet, fordi han var vant til at tage cyklen gratis med S-toget.

Ankenævnet fastholdt kontrolafgiften for cyklen og begrundede det således: "Den omstændighed, at klageren er vant til at medtage sin cykel gratis i S-toget, kan ikke føre til et andet resultat. Klageren burde således, inden han påbegyndte sin rejse med metroen, som han efter det oplyste ikke var vant til at benytte, have undersøgt, om han skulle betale for at medbringe sin cykel. Hvis han havde læst på informationstavlerne på Christianshavn st., hvor han steg på metroen, ville han have set denne information, som ankenævnet finder tilstrækkeligt tydelig:

"Du må gerne have din cykel med i metroen. Du skal altid have en cykelbillet, og husk, cykler ikke er tilladt i metrogene i myldretiden på hverdage mellem 7:00-9:00 og 15:30-17:30".

Arriva valgte den 1. marts 2021 som den eneste trafikvirksomhed i Danmark at hæve kontrolafgiften for manglende forevisning af gyldig billet fra 750 kr. til 1.000 kr. Dette har været genstand for et par klagesager, hvor et flertal af ankenævnets medlemmer godkendte kontrolafgifterne, da de formelle betingelser om frister for ikrafttræden og tydelig annoncering, herunder indføjelser i de fælles rejseregler, var iagttaget.

Årsberetning 2021



Mindretallet fra Forbrugerrådet Tænk udtalte, at kontrolafgifterne burde nedsættes til 750 kr., da forhøjelsen i sig selv er urimelig og kan indebære, at kontrolafgiftens størrelse ikke står i et rimeligt forhold til den forseelse, som passageren har begået. Afgørelserne kan læses på hjemmesiden under Arrivas sager.

I sagen 2021-0058 var klageren blevet pålagt en kontrolafgift grundet rejse i metroen på tilkøbsbillet (1 zone) til DSB Orangebillet. Den 17. januar 2021 havde DOT ændret reglerne, så det ikke længere var gyldigt at rejse på tilkøbsbillet til andet end pendlerkort eller som metrotillæg. Dette var annonceret på DOT's hjemmeside og indført i Vejledningsdokumentet til rejsereglerne. Metro Service viste over for ankenævnet, at appen var ændret, så det var tydeligt for kunden, at der kun kunne købes tilkøbsbillet til pendlerkort. Men klageren fremlagde sin app, hvor det trods opdateringen fortsat stod anført, at tilkøbsbilletter kun er gyldige med sammen med *anden billet*. Ankenævnet annullerede kontrolafgiften, men Metro Service skulle ikke betale sagsomkostninger til ankenævnet.

I sagen 2021-0144 havde klageren et pendlerkort uden metrotillæg. Grundet driftsforstyrrelser på S-togslinjen valgte hun at rejse med metroen, hvor hun blev pålagt en kontrolafgift, frem for med S-tog, som hun plejede. Hendes pendlerkort var gyldigt i den zone, som hun rejste i, men gjaldt ikke i metroen, fordi hun ikke havde tilkøbt metrotillæg til pendlerkortet, hvilket hun imidlertid ikke kunne se på selve kortet.

Ankenævnet bemærkede, at billetter og kort i DOT's område som udgangspunkt gælder til den købte periode og det valgte antal zoner og kan benyttes i alle transportformer, og at der med metrotillægget er sket en fravigelse af dette princip, hvilket indebærer en særlig informationsforpligtelse til passagererne.

Ankenævnet udtalte videre, at uanset, at billetter sædvanligvis ikke oplyser, hvad de ikke er gyldige til, kan man ikke udelade en så vigtig oplysning om, at man ikke kan rejse med metroen, når man med alle andre former for rejsehjemmel kan rejse frit med alle transportformer inden for de pågældende zoner. Ved at udelade denne oplysning fandt ankenævnet, at det i den konkrete sag ikke havde fremgået tilstrækkelig tydeligt for klageren, at hendes pendlerkort ikke var gyldigt i metroen, hvorfor Metro Service skulle fratage kontrolafgiften.

Da der var tale om en praksisændring, skulle Metro Service ikke betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.

Årsberetning 2021

- **DSB Orangebillet og Orange Fribillet**

DSB har siden 2019 ændret udbuddet af Orangebilletter både antalsmæssigt og geografisk, men også med et yderligere produkt, Orange Fri, der er lidt dyrere, men til gengæld kan refunderes.

Billetterne gælder kun mellem DSB og Arriva-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane eller letbane. Dette overser visse passagerer, enten fordi de ikke indtaster deres rejses faktiske til- og fra destination, eller fordi de ikke er opmærksomme på teksten i købsflow'et og på selve billetten om den begrænsede anvendelse.



Ankenævnet har derfor behandlet en række sager om kontrolafgifter, hvor passageren har rejst på en Orange eller Orange Fri billet i metro eller bus. Ankenævnet har statueret, at informationen om billettens (manglende) gyldighed er tilstrækkelig tydelig. Sagerne kan læses via dette link til hjemmesiden: <https://www.abtm.dk/afgorelser/?showcat=13231>

-o0o-

Fejl i sagsbehandlingen

- **De ansattes undersøgelsespligt/officialprincippet**

Når trafikvirksomhederne behandler klager fra kunderne og træffer afgørelse, skal de overholde gældende regler i forvaltningsloven, og for Metro Services vedkommende principperne nedfældet i loven.

I sagen 2020-0259 gjorde klageren gældende, at hun var blevet vejledt af DSB-personale i 7-Eleven på Tårnby st. om antal zoner, hun skulle købe til rejsen. Dette var imidlertid en zone for lidt, og ved kontrol i bussen blev klageren pålagt en kontrolafgift. Movia anførte efterfølgende, at det ikke var muligt at få verificeret en eventuel fejl.

Ankenævnet annullerede kontrolafgiften og udtalte:

”Det følger af officialprincippet, som er en forvaltningsretlig grundsætning, at myndigheden, der træffer afgørelse, skal tilvejebringe oplysninger, så der kan træffes en materielt korrekt afgørelse. Ved blot at skrive til klageren, at det ikke var muligt at få bekræftet en eventuel fejl, har Movia ikke godtgjort at have søgt at tilvejebringe sådanne oplysninger fra klageren. Movia baserer desuden deres fastholdelse af kontrolafgiften i ankenævnet på, at klageren ikke har skaffet en erklæring fra DSB om fejl. Det er ankenævnets opfattelse, at Movia aldrig har anmodet klageren om dette, og den citerede sætning ovenfor udgør ikke en sådan anmodning.

Årsberetning 2021

Officialprincippet hører til de såkaldte garantiforskrifter, der indebærer, at hvis sagen er utilstrækkeligt oplyst, kan afgørelsen tilsidesættes som ugyldig, eller sagen må genoptages, så de manglende undersøgelser kan blive foretaget. Movia forsøgte ikke på tilstrækkelig vis at få sagen oplyst ved at undersøge, hvilken rådgivning klageren havde fået, særligt i den situation hvor en professionel part udstedte en forkert billet. Imidlertid klagede klageren først den 4. november over kontrolafgiften af 19. oktober 2020, og det er derfor vanskeligt at antage, at Movia ville have fået et brugbart svar, hvis de havde undersøgt sagen. Ved en hjemvisning af sagen til fornyet behandling i Movia på nuværende tidspunkt, vil det være usandsynligt, at Movia vil kunne oplyse sagen, og ankenævnet finder på den baggrund, at Movia skal frafalde kontrolafgiften, men ikke skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.”

I sagen 2020-0208 rejste klageren på en DSB Orange billet i en af Fynbus' busser, hvor hun blev pålagt en kontrolafgift. Klageren gjorde gældende, at hun tidligere på samme rute havde fået en Orangebillet godkendt af buschaufføren.

Ankenævnet fastholdt kontrolafgiften, da klageren havde begået fejl ved billetbestillingen, og da det var oplyst tilstrækkeligt tydeligt, at billetten ikke var gyldig i bus. Ankenævnet tilføjede dog følgende om Fynbus' sagsbehandling:

”Ankenævnet bemærker imidlertid, at Fynbus ikke har oplyst, hvorfor det ikke var muligt at finde chaufføren på rute 41 den 16. september 2020 omkring kl. 17:10-17:15 ved stoppested Syddansk Universitet, hvor klageren efter det oplyste steg på bussen og talte med chaufføren. Ankenævnet bemærker videre, at det af Fynbus anførte om, at det ikke kan garanteres, at den pågældende chauffør ved den af klageren nævnte forespørgsel har været vidende om, at der var tale om en Orangebillet, ikke giver mening, når klageren udtrykkeligt har oplyst, at hun i forbindelse med påstigning foreviste billetten til chaufføren, som svarede, at hun sagtens kunne benytte billetten.

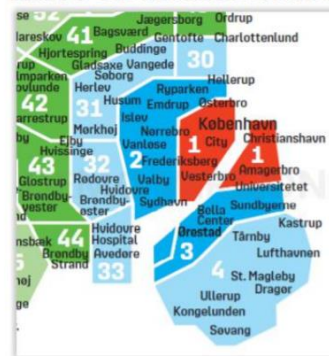
Det følger af officialprincippet, som er en forvaltningsretlig grundsætning, at myndigheden, der træffer afgørelse, skal tilvejebringe oplysninger, så der kan træffes en materielt korrekt afgørelse. Selv om klageren i sin klage til Fynbus den 5. oktober 2020 omtalte, at hun den 16. september 2020 havde fået oplyst af chaufføren, at hun sagtens kunne benytte sin billet, behandlede Fynbus ikke dette emne i deres svar af 6. oktober 2020 til klageren. Over for ankenævnet har Fynbus ikke søgt at uddybe, hvad de måtte have gjort for at finde den pågældende chauffør, men har blot konstateret, at det ikke er muligt at finde frem til den pågældende. Fynbus har heller ikke anmodet klageren om at skaffe nogen form for dokumentation for sin påstand om, hvorledes hun blev vejledt af DSB i at købe billetten.

Officialprincippet hører til de såkaldte garantiforskrifter, der indebærer, at hvis sagen er utilstrækkeligt oplyst, kan afgørelsen tilsidesættes som ugyldig, eller sagen må genoptages, så de manglende undersøgelser kan blive foretaget. Da FynBus' manglende undersøgelser imidlertid ikke har haft betydning for sagens udfald i den konkrete sag, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.”

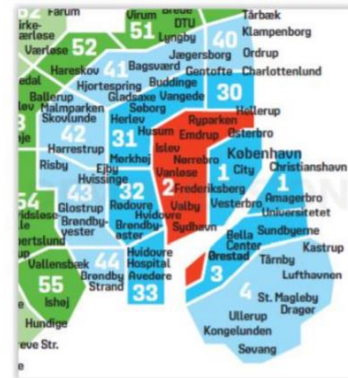
I sagen 2021-0004 havde klageren købt en 2-zoners mobilbillet til en forkert startzone. Fejlkøbet betød, at billetten var købt med startzone 01, men klageren påbegyndte sin rejse i zone 02. Da SMS-billetter skal købes til den startzone, hvor man faktisk påbegynder rejsen, blev han ved kontrol i bussen pålagt en kontrolafgift.

Årsberetning 2021

Udsnit af DOT's zonekort fra zone 1:



Udsnit af DOT's zonekort fra zone 2:



Ankenævnet annullerede kontrolafgiften og udtalte: "Kravet om, at en billet skal købes fra den faktiske startzone, må efter ankenævnets opfattelse begrundes ud fra et hensyn til, at beregningen af billettens pris og gyldighedsområde sker korrekt, og at der ikke kan ske omgåelse af passagerens forpligtelsen til at betale den korrekte pris for rejsen. Ankenævnet bemærker, at man med en 2-zonersbillet fra zone 01 "kun" kan rejse i zonerne 01, 02 og 03. Med en 2-zonersbillet fra zone 02 har man derimod adgang til at rejse i zonerne 01, 02, 03, 30, 31, 32 og 33. Endvidere er prisen for en 2-zonersbillet den samme, uanset om den købes fra zone 01 eller 02. Ankenævnet vurderer derfor, at der i den konkrete situation, hvor klageren rejste fra zone 02, men fejlagtigt købte en 2-zonersbillet fra zone 01, ikke var nogen omgåelsesrisiko, og at klageren alene fratog sig selv muligheden for at rejse i zonerne 30 – 33. På denne baggrund og under hensyn til, at billetten isoleret set var gyldig til rejse i zone 02, samt at klageren havde betalt den korrekte pris for rejsen, finder ankenævnet, at der forelå sådanne særlige omstændigheder, at Movia i deres behandling af sagen i back-office skulle have frafaldet kontrolafgiften på 750 kr." Movia skulle herefter betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.

I sagen 2021-0007 var klagerens Ungdomskort blevet ændret automatisk af Ungdomskortssystemet, der holdes op mod kortholders CPR-registeradresse. Klageren havde kun meldt adresseændring i selve Ungdomskortssystemet, men havde glemt at melde det til CPR-registret. Klageren fik dermed udstedt et Ungdomskort, der var gyldig til rejse til hans forrige adresse, der lå mere end 3½ timers kørsel fra klagerens skole, men ikke var gyldig til hans faktiske adresse.

Ankenævnet annullerede kontrolafgiften og udtalte: "Ankenævnet bemærker, at det kort, som systemet herefter udstedte, rent faktisk var i strid med reglerne for Ungdomskort, hvorefter en rejsestrækning ikke må være længere end 3 ½ time mellem hjem og skole. Vi finder derfor, at klageren ved sin henvendelse til indklagede den 12. maj 2020, som var første gyldighedsdag for det forkert udstedte Ungdomskort, med det samme burde være blevet vejledt om at få den korrekte godkendelse samt det korrekte Ungdomskort, idet det måtte være tydeligt for indklagede, at det foreviste Ungdomskort ikke var i overensstemmelse med reglen for udstedelse af Ungdomskort om, at rejsen ikke må overstige 3½ time.

Da klageren endvidere havde købt og betalt for et Ungdomskort, om end det ikke gjaldt til den strækning, hvor han rejste, finder ankenævnet, at der i den konkrete sag har foreligget sådanne

Årsberetning 2021

helt særlig omstændigheder, at indklagede skal frafalde kontrolafgiften på 750 kr.

Det er ankenævnets opfattelse, at Lokaltog/DSB Ungdomskort ved klagerens henvendelse samme dag, som kontrolafgiften blev udstedt, burde have undersøgt nærmere, hvorfor klagerens Ungdomskort var udstedt til en strækning, der ikke opfyldte betingelsen om en rejsetid på under 3½ time. Da der i denne sag er begået fejl på begge sider, finder ankenævnet, at indklagede ikke skal betale sagsomkostninger på 10.000 kr. for behandlingen af sagen."

I sagen 2021-0028 rejste klageren og ægtefællen med bussen på DSB Orange mobilbilletter, som ægtefællen viste til chaufføren ved påstigning, mens hun spurgte, om de kunne rejse på togbilletten. Når man køber en almindelig DSB standardbillet, er gyldigheden et døgn fra kl. 04.00, men der vil alligevel også stå tid og sted for togets afgang, selv om kunden kan anvende billetten til – med bus eller metro – at rejse hen til billettens afgangstid- og sted. Dette er ikke tilfældet med DSB Orangebilletter. Ved en efterfølgende kontrol i bussen blev de hver pålagt en kontrolafgift.

Ankenævnet annullerede kontrolafgifterne på baggrund af chaufførens udtalelse i sagen: "Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at chaufføren kan give vejledning om billetten på passagerens forespørgsel. Når passageren spørger chaufføren, overgår ansvaret for, at billetten er gyldig til rejsen, som udgangspunkt til chaufføren. Klagerens ægtefælle viste telefonen til chaufføren, mens hun spurgte, om de kunne rejse på togbilletten. Det er uvist om hun kun foreviste QR-koden eller hele billetten, men chaufføren har udtalt, at han valgte, at "lade tvivlen komme kunden til gode." Ankenævnet lægger med den nævnte udtalelse til grund, at chaufføren gav tilladelse til, at kunden kunne rejse på den foreviste rejsehjemmel. Som følge af det anførte er det ankenævnets opfattelse, at Movia efter at have fået forelagt disse oplysninger burde have frafaldet kontrolafgifterne. Movia skulle betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet. Movia anmodede efterfølgende om genoptagelse af sagen, men overholdt ikke 30 dages fristen, hvorfor dette blev afvist."

- **Kontrollørs notat:**

I sagen 2020-0238 var klageren via bagdøren steget på buslinje 350S, hvor der imidlertid ikke er frit flow, og hun forsøgte derfor forgæves at checke sit rejsekort ind dér, men det var en checkud-stander. Klageren begav sig derfor straks op igennem bussen for at checke ind, men inden hun nåede dette, blev hun mødt af kontrollører, der pålagde hende en kontrolafgift. Kontrolløren noterede internt, at klageren allerede befandt sig i bussen, da de steg om bord, hvilket klageren bestred under den efterfølgende sag. Movia nedsatte kontrolafgiften til 125 kr. under ankenævns-sagen.

Ankenævnet annullerede kontrolafgiften helt efter at have fremskaffet logs fra rejsekortlæseren og bussen GPS og sammenholdt disse med kontrollørens log. Ankenævnet fandt herefter, at klageren på tilstrækkelig vis havde underbygget sin forklaring om, at hun ikke allerede befandt sig i bussen, da den ankom til stoppestedet, hvor kontrollørerne steg om bord. Ankenævnet hæftede sig ved, at Movia i deres første svar til klageren, hvor de fastholdt kontrolafgiften, påpegede, at kontrollørteamet havde noteret, at de ikke havde observeret nogen stige på ad bagdøren. Ankenævnet fandt, at dette udsagn stod i modstrid med loggen fra check ud-standeren, der underbyggede klagerens oplysninger om at have forsøgt at checke ind ved bagdøren i forbindelse med sin påstigning.

Årsberetning 2021

Ankenævnet anførte videre: "Det kan i mange sager være at afgørende betydning, hvad kontrollørerne noterer i forbindelse med kontrollen, og man bør kunne have tiltro til, at kontrollørernes udsagn bygger på observationer i overensstemmelse med det faktiske hændelsesforløb. Dette tyder det imidlertid ikke på her. Ankenævnet bemærker, at for en almindelig passager i København, som både ser A-busser, 5Cbusser og andre busser i bybilledet, er de førstnævnte ikke særlige busser med særlig udvidet mulighed for indstigning ad alle døre. Når hertil kommer, at det som følge af Corona-restriktioner i flere længerevarende perioder ikke har været tilladt eller muligt at stige ind ad fordøren i samtlige busser, sammenholdt med, at det ikke er skiltet ved bagindgangene, når disse ikke må benyttes, var det undskyldeligt, at klageren regnede med at kunne stige ind ad bagdøren på bus 350S. Det lægges til grund, at klageren, straks hun konstaterede, at det ikke var muligt at checke ind ved bagdøren, begav sig op gennem bussen for at finde en stander til check ind. Ankenævnet finder på denne baggrund, at Movia ikke burde have nedsat kontrolafgiften til 125 kr., men burde have frafaldet kontrolafgiften helt. Herefter skal Movia, der under ankenævns sagen fastholdt en kontrolafgift på 125 kr., betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet."

- **Fejl begået af buschauffør/kontrollør:**

I sagen 2020-0258 skulle buschaufføren checke klageren og dennes kæreste ind på rejsekort. Imidlertid var rejsekortet allerede checket ind for én person, hvorfor kortlæserens skærm gav meddelelsen: "Kort er allerede checket ind", idet man ikke kan påbegynde check-ind af flere rejsende med et rejsekort, som allerede er checket ind.

Rejsekort skulle derfor have været checket ud, før check-ind-ekstra-processen blev igangsat. Hvis dette var sket, kunne der dog, alligevel ikke være blevet checket to personer ind, da saldoen var for lav hertil. I henhold til bussens GPS-data afgik bussen fra stoppestedet, inden chaufføren aktiverede check-ind-ekstra-funktionen, så klageren og kæresten kunne ikke komme af bussen. Ved en efterfølgende kontrol blev klageren pålagt en kontrolafgift.

Ankenævnet annullerede kontrolafgiften og udtalte: "I Movias busser kan check-ind af flere personer kun ske ved chaufførens mellemkomst, og endvidere har chaufføren pligt til at vejlede passageren. Ankenævnet finder derfor, at chaufføren i den pågældende situation burde have henvist kæresten til at checke rejsekortet ud, så proceduren for check-ind af flere rejsende kunne iværksættes korrekt.

Det er i denne sammenhæng uden betydning, at saldoen på kortet faktisk var utilstrækkelig til at checke to personer ind, idet parret ved en efterfølgende konstatering heraf skulle have været givet muligheden for at stige af bussen igen. Ankenævnet bemærker, at bussen forlod stoppestedet, før chaufføren aktiverede check-ind-ekstra-funktionen, hvilket efter ankenævnets opfattelse kan have medvirket til en presset check-ind-situation, således som anført af klageren.

På denne baggrund finder ankenævnet - uanset chaufførens modstridende udtalelse - ikke at kunne afvise klagerens forklaring om, at chaufføren svarede "ja", da hun spurgte, om de begge var checket ind. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at chaufføren ikke gav parret den hjælp, som de skulle have haft til at checke ind, og at chaufførens udtalelse, som klageren har bestridt, først blev afgivet til Movia 17 dage efter det passerede. Ankenævnet har endvidere tillagt det vægt, at standeren viste beskeden "Kort allerede checket ind", hvorfor det ikke umiddelbart fremstod tydeligt for klageren, at hun ikke var checket ind.

Årsberetning 2021

Endvidere blev der efter ankenævnets opfattelse begået fejl fra kontrollørens side, idet han ikke i henhold til den instruks, der foreligger til kontrollørerne, hørte chaufføren i forbindelse med kontrollen, selv om klageren oplyste til kontrolløren, at de havde spurgt chaufføren."

I sagen 2021-0038 var klagerens søn steget på bussen via midterdøren med en kammerat, der checkede sit rejsekort ind, mens han råbte op til chaufføren "Han rejser med mig på kortet". Ifølge klageren havde buschaufføren givet "tommelfinger op." Klagerens søn blev ved en efterfølgende kontrol pålagt en kontrolafgift, da han ikke var checket med ind på rejsekortet.

Et flertal i ankenævnet fastholdt kontrolafgiften, da drengene intet gjorde for at få checket dem begge ind. Tværtimod checkede kammeraten sig selv ind, som når han rejste alene, i stedet for at gå op til chaufføren, der kunne checke dem ind.

Et mindretal i ankenævnet udtalte: "Vi finder herefter, at chaufføren i den konkrete situation, hvor kortholderen henvendte sig direkte til hende nede fra opstigningsdøren med oplysning om, at klagerens søn rejste med ham på kortet, burde have reageret, idet et check ind af flere rejsende kun kan ske med hjælp fra chaufføren. Når chaufføren i stedet for gav en "tommelfinger op", finder vi, at det var undskyldeligt, at drengene herefter regnede med, at de ikke skulle foretage sig yderligere for at have gyldig rejsehjemmel. Uanset at chaufføren ikke måtte udføre en egentlig kontrol, kunne hun have spurgt dem, om de allerede var checket ind begge to, fordi hun ellers skulle bistå dem hermed."

-00o-

SAGER OM ERSTATNINGSSKRAV:

- Taxa

Når der opstår driftsforstyrrelser, forsinkelser og aflysninger i den kollektive trafik, er passagererne i visse tilfælde berettiget til at få deres billetter refunderet eller godtgjort deres udgifter til alternativ transport, som fx taxa.



I sagen 2021-0029 skulle klageren med metro og bus til hospitalet, men der var en brandalarm i metroen, der gjorde, at han ikke kunne komme videre til sin busforbindelse. Han tog derfor en taxa fra metrostationen til hospitalet. Efterfølgende fik han tilkendt rejsetidsgaranti på 300 kr. til godtgørelse af taxaregningen, der var på i alt 408 kr. Han indbragte en klage over de resterende 108 kr. for ankenævnet, der ikke gav ham medhold og udtalte, at allerede fordi en indstilling af metrodriften grundet en brandalarm ikke udgør et erstatningsgrundlag under de givne omstændigheder, var betingelserne for, at Metro Service kunne ifalde et erstatningsansvar, ikke opfyldt. Klageren havde derfor efter de almindelige erstatningsbetingelser ikke krav på yderligere godtgørelse.

Årsberetning 2021

I sagen 2020-0269 krævede klageren en erstatning på 668 kr. for taxakørsel og køb af en ny togbillet, fordi han mistede sine togforbindelser. Bussen var forsinket i ankomst til stoppestedet, og da chaufføren holdt stille i yderligere 2 minutter og checkede sin telefon, blev bussen 5 minutter og 39 sekunder forsinket i ankomst til Hvidovre st., hvorfra klageren skulle være rejst til Hovedbanegården og videre til Sønderborg.

Ankenævnet udtalte: "En forsinkelse af bussens afgang, som skyldes chaufførens manglende opmærksomhed på tiden og på at overholde køreplanen, kan udgøre et selvstændigt erstatningsgrundlag. Ankenævnet finder imidlertid i den konkrete situation, hvor det var særdeles vigtigt for klageren, at han nåede S-togsforbindelsen fra Hvidovre st. til Hovedbanegården for at nå den videre forbindelse til Sønderborg, og hvor selv en meget lille forsinkelse i ankomst til Hvidovre st. på et par minutter ville indebære en risiko for ikke at nå sine videre forbindelser, havde klageren en særlig anledning til at sikre sig at planlægge rejsen med mere end en margin på kun 3 minutter til at skifte fra bussen til S-toget. Ved at have undladt dette, har klageren ikke et berettiget erstatningskrav mod Movia i anledning af bussens forsinkelse."

I sagen 2021-0017 (gengivet ovenfor på side 11) fik klageren medhold i sit krav om godtgørelse af betalingen af de uanvendelige billetter, fordi Neptunbus havde handlet erstatningspådragende med den mangelfulde og fejlagtige information til klagerens børn, der indebar, at de ikke kom med bussen til Malmø, og fordi klagerens børn handlede i overensstemmelse med deres tabsbegrænsningspligt ved at sørge for på anden vis at nå deres fly til Polen.

-o0o-

SAGER OM MANGLENDE STRAKS-CHECK IND PÅ REJSEKORT



Årsberetning 2021

Efter det er blevet muligt for passagerer at stige om bord på mange busser via bagdøren, ser ankenævnet flere og flere sager, hvor der skal tages stilling til, om passageren har overholdt rejse-reglerne om at checke ind, straks efter man stiger om bord på bussen. Det er i rejse-reglerne eksplicit anført, at passageren ikke må tage plads, førend rejsekortet er checket ind.

Derfor er det i de fleste sager af afgørende betydning, hvornår passageren er steget på bussen, hvornår bussen er kørt fra stoppested, og om/hvornår kontrollørerne har observeret passageren checke ind. Det kan dreje sig om alt fra få sekunder til flere minutter efter ombordstigning.

I sagen 2020-0245 fastholdt ankenævnet kontrolafgiften til klageren, der under en cykeltur var blevet syg og svimmel og besluttede at tage bussen på den videre rejse. Bussen var lige ankommet, og klageren var nødt til at sætte sig ned for at finde sit rejsekort i tasken. Det fremgik af sagens elektroniske logs, at rejsekortet blev checket ind, 27 sekunder efter at bussen havde forladt stoppestedet, hvor kontrollørerne som de sidste steg ombord på bussen. Ankenævnet bemærkede, at klageren skulle have checket ind med det samme, da hun passerede check-ind standen, og at bussen afgik hvert 4. minut, hvorfor hun burde have ventet på den næste bus, hvilket ville have givet hende tid til at finde sit rejsekort frem, inden hun steg på bussen.

I sagen 2021-0084 fastholdt ankenævnet kontrolafgiften til klageren, der var udstedt, 27 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet. Klageren gjorde gældende, at sønnen skulle checke klageren med ind på sit rejsekort og forgæves ledte efter en stander til ekstra-check ind, da de var i tvivl om, hvordan man skulle forholde sig, når chaufføren sad bag en skærm, og fordørene var lukkede. Klagerens oplysninger stemte dog ikke overens med de tekniske logs fra sønnens rejsekort, som var checket ind, straks efter bussen havde forladt stoppestedet, og ikke lige før næste stoppested, som klageren gjorde gældende. Ifølge kontrollørernes bemærkninger havde klageren efter påstigning blot forholdt sig passiv midt i bussen, indtil han blev kontrolleret.

I sagen 2021-0055 bar klageren på to indkøbsposer, da hun steg på bussen, og skulle finde sit rejsekort i tasken og holde balancen, inden hun kunne checke ind. Dette skete 32 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet, hvorefter hun blev pålagt en kontrolafgift for ikke at have checket ind straks ved ombordstigningen.

Et flertal i ankenævnet fastholdt kontrolafgiften og udtalte, at check-ind-standen i midten af bussen, hvor klageren steg om bord, var placeret umiddelbart ved siden af dørene, hvor klageren efter eget udsagn blev stående efter at have stillet indkøbsposerne fra sig, at hendes rejsekort befandt sig i hendes taske og således ikke var gjort klar til et straks-check-ind, og endelig at hun ifølge kontrollørens notat havde fået tid til at sætte sine poser fra sig, men herefter ikke havde checket ind.

Et mindretal udtalte, at klageren efter deres opfattelse i den konkrete situation, hvor der kun var gået et halvt minut, efter bussen afgik fra stoppestedet, skulle have været givet muligheden for at checke ind under hensyn til, at hun stående ombord på en accelererende bus skulle stille indkøbsposerne fra sig, holde balancen og fremfinde rejsekortet fra sin taske, når hun inden for dette tidsrum havde fået rejsekortet i hånden.

I sagerne 2021-0064 og 2020-0223 gik der henholdsvis 3 og 4 minutter fra passagerens påstigning til rejsekortet blev checket ind. Kontrolafgifterne blev fastholdt.

Årsberetning 2021

I sagen 2020-0238 nåede passageren ikke at checke ind, inden der 28 sekunder efter bussens afgang blev udstedt en kontrolafgift til hende. Klageren fik medhold i, at kontrolafgiften skulle frafaldes og sagen er nærmere omtalt ovenfor på side 16.

Det kan efter en gennemgang af nævnets praksis – også fra de foregående år - hermed konkluderes, at passageren skal have sit rejsekort parat ved påstigningen, og der skal helt konkrete, særlige omstændigheder til, før ankenævnet ikke lader det komme klageren til skade, at der ikke blev checket ind ved påstigning, hvor passageren naturligt kommer forbi en kortlæser.

-o0o-

6. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent

Der er oprettet 187 klagesager i beretningsåret med i alt 243 klagepunkter, idet en sag kan angå flere forhold.

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

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

(Tallet i parentes er 2020)

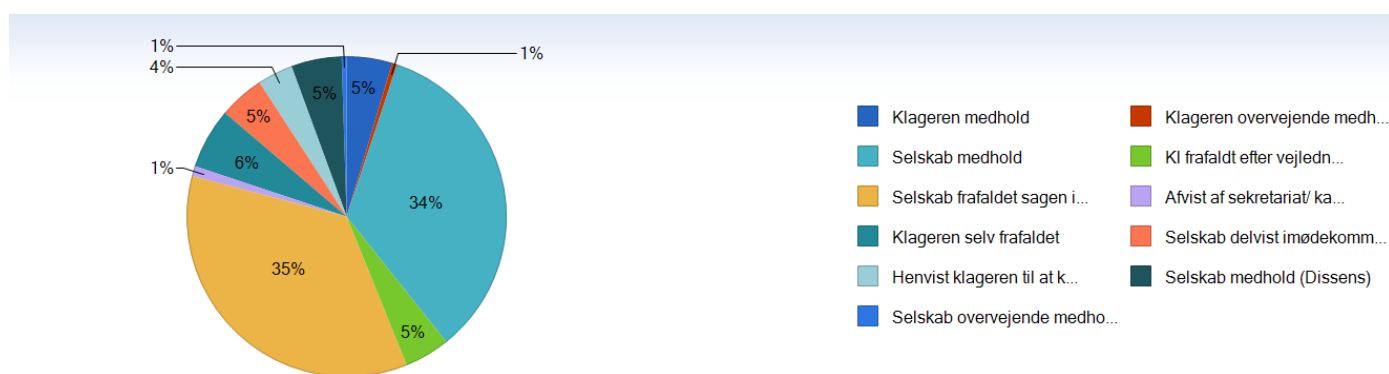
Oprettede sager:	187	(269)
------------------	-----	-------

Afsluttede sager i alt (inkl. uafsluttede, overførte sager fra 2020):	196	(284)
---	-----	-------

Årsberetning 2021

- afgjort på nævnsmøde:	88	(126)
• heraf klageren medhold el. overvejende medhold	10	(15)
• trafikvirksomhed medhold el. overvejende medhold	78	(109)
• afvist af ankenævn	0	(2)
- afsluttet uden nævnsbehandling:	108	(158)
• heraf trafikvirksomheden har imødekommet/delvist imødekommet klagerens krav, hvorefter klagen er frafaldet	78	(102)
• klageren har frafaldet klagen inden nævnsbehandling:	21	(37)
• sekretariatet har afvist klagen/henvist klageren til at klage til trafikvirksomheden, før der kan klages til nævnet	9	(19)

Procentvise fordeling:



Detaljerede tal:

Årsberetning 2021

Alle Afgørelsestyper	196
· Afvist af ankenævn	0
· Afvist af sekretariat/ kan ikke behandles	2
· Henvist klageren til at klage til selskab	7
· Hjemvist til fornyet behandl i selskabet	0
· Kl frafaldt efter vejledn. fra sekr.	9
· Klager medhold (Dissens)	0
· Klageren medhold	9
· Klageren overvejende medhold	1
· Klageren selv frafaldet	12
· Selskab delvist imødekommet klageren, der herefter frafalder	9
· Selskab frafaldet sagen inden nævnsbehandling	69
· Selskab medhold	67
· Selskab medhold (Dissens)	10
· Selskab overvejende medhold	1

De 78 sager, hvor ankenævnet har givet trafikvirksomheden medhold eller overvejende medhold, skal ses i forhold til de i alt 78 sager, hvor trafikvirksomheden har imødekommet klagerens krav helt eller delvist allerede under sagens forberedelse. Samlet set har klagerne derfor fået medhold eller overvejende medhold i 88 af samtlige afsluttede sager (fratrasket henviste og afviste sager) i alt 187 sager, svarende til 47 %.

Lidt over halvdelen af sagerne (55 %) blev afsluttet i sekretariatet uden at blive behandlet i ankenævnet.

I 11 % af sagerne trak klageren selv klagen tilbage, fx efter orientering fra sekretariatet om tidligere ankenævnsafgørelser i lignende sager, der ikke faldt ud til passagerens fordel.

Både i disse tilfælde og når sagen afgøres med et positivt udfald for klageren, samt når sagen afvises, tilbagebetales klagegebyret til klageren.

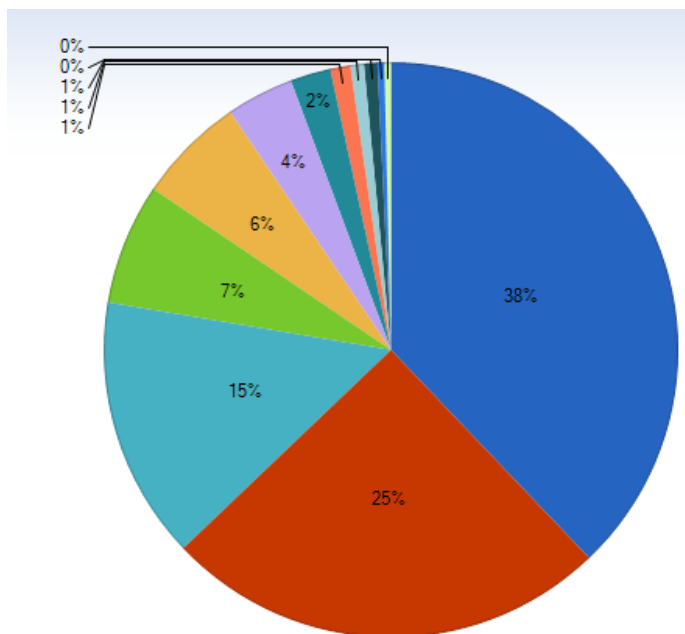
Oprettede sager i antal fordelt på trafikvirksomheder i 2021, i alt 187 klager:

TALLENE:

Procentvise fordeling i lagkagediagram:

Årsberetning 2021

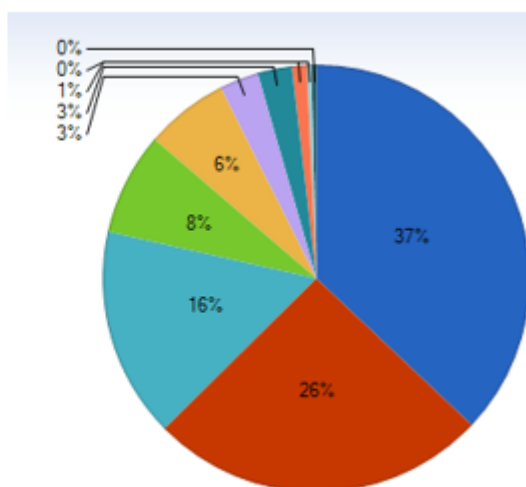
MOVIA	66	■
Metroservice	50	■
DSB	30	■
Midttrafik	13	■
FynBus	10	■
Flixbus	6	■
Arriva Tog A/S	5	■
NT	2	■
Lokaltog A/S	2	■
Sydtrafik	1	■
Neptunbus Aps	1	■
Urlaub-Express	1	■



Tallene for 2020:

MOVIA	100
Metroservice	69
DSB	43
FynBus	21
Midttrafik	17
Flixbus	8
Arriva Tog A/S	7
Lokaltog A/S	3
BAT	1
NT	1

Procenter:



For en detaljeret oversigt over sagernes udfald fordelt på trafikvirksomheder se nedenfor på side 27.

Trafikvirksomhedernes andel af afgjorte sager på nævnsmøderne i:

2021	stk.	%	2020	stk.	%	2019	stk.	%
------	------	---	------	------	---	------	------	---

Årsberetning 2021

Metroservice	31	35
MOVIA	30	34
Midttrafik	9	10
DSB A/S	7	8
FynBus	4	5
Arriva Tog A/S	2	2
NT	2	2
Neptunbus Aps	1	1
Lokaltog A/S	1	1
Sydtrafik	1	1

Metroservice	42	48
MOVIA	37	29
DSB	22	17
Midttrafik	9	7
FynBus	8	6
Arriva Tog A/S	6	5
BAT	1	1
NT	1	1
Flixbus	1	1

Metroservice	52	45
DSB	22	19
MOVIA	20	17
Midttrafik	8	7
Arriva Tog A/S	7	6
NT	2	2
FynBus	2	2
Lokaltog A/S	1	1
Sydtrafik	1	1

-000-

Samtlige afsluttede sager fordelt på trafikvirksomhederne i:

2021	stk.	%	2020	stk.	%	2019	stk.	%
MOVIA	70	36	MOVIA	99	35	Metroservice	97	33
Metroservice	55	28	Metroservice	79	28	MOVIA	93	32
DSB A/S	26	13	DSB	47	17	DSB	54	18
Midttrafik	15	8	FynBus	17	6	Midttrafik	17	6
FynBus	13	7	Midttrafik	16	6	Arriva Tog A/S	13	4
Arriva Tog A/S	5	3	Flixbus	11	4	Flixbus	7	2
Flixbus	5	3	Arriva Tog A/S	10	4	NT	5	2
NT	2	1	Lokaltog A/S	3	1	Lokaltog A/S	3	1
Lokaltog A/S	2	1	NT	2	1	FynBus	3	1
Sydtrafik	1	0	BAT	1	0	Sydtrafik	1	0
Neptunbus Aps	1	0						
Urlaub-Express	1	0						

-000-

Afsluttede sager fordelt på udfald for den enkelte trafikvirksomhed 2021:

Tal i () er fra 2020

Årsberetning 2021

	Selskab medhold eller overvejende medhold	Klager medhold eller overvejende medhold	Selskab imødekom klager helt eller delvist inden ankenævnetsbehandling	Klageren frafaldt klagen	Afvist/ Henvist at klage til selskab
DSB	7 (21)	0 (1)	13 (15)	4 (6)	2 (3)
Metro Service A/S	29 (39)	2 (3)	11 (15)	11 (20)	2 (2)
Movia	24 (29)	6 (5)	33 (42)	4 (7)	3 (16)
FynBus	4 (4)	0 (4)	9 (9)		
Midttrafik	9 (7)	0 (2)	5 (3)	0 (4)	1 (0)
Arriva Tog A/S	2 (6)		3 (4)		
BAT	0 (1)				
Sydtrafik	1 (0)				
Lokaltog A/S		1 (0)	0 (3)	1 (0)	
Neptunbus ApS		1 (0)			
Urlaub-Express					1 (0)
NT	2 (1)		0 (1)		
Flixbus	0 (1)		4 (10)	1 (0)	

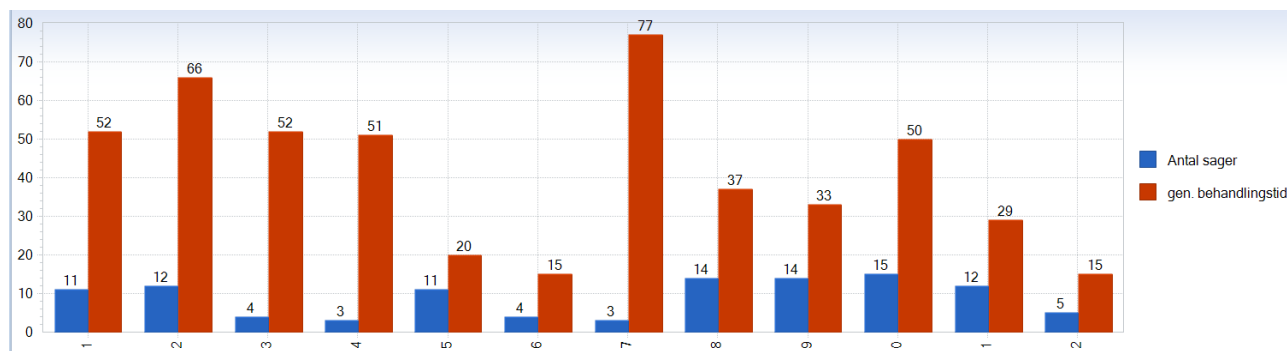
-o0o-

Sagsbehandlingstid for afsluttede sager i sekretariatet 2021:

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

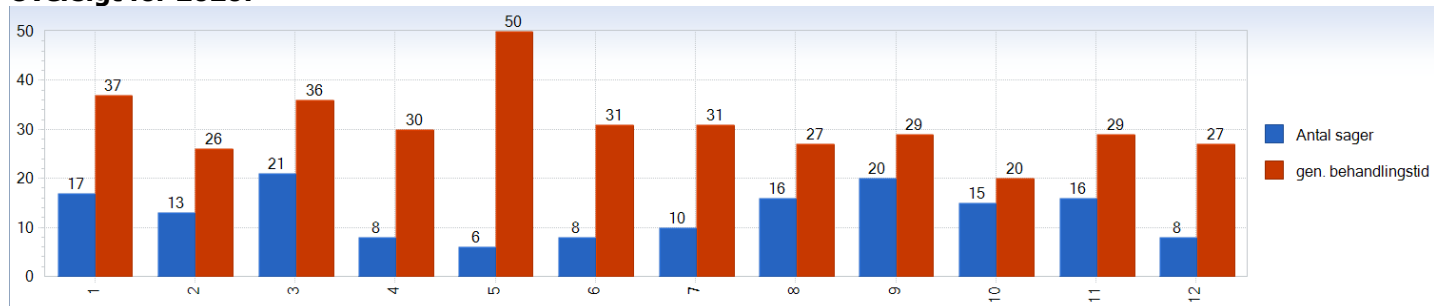
Årsberetning 2021

Statistikken viser, at der i januar måned 2021 blev afsluttet 11 sager, og at deres samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 52 dage, og så fremdeles:



Periode	Antal sager	gen. behandlingstid
January 2021	11	52
February 2021	12	66
March 2021	4	52
April 2021	3	51
May 2021	11	20
June 2021	4	15
July 2021	3	77
August 2021	14	37
September 2021	14	33
October 2021	15	50
November 2021	12	29
December 2021	5	15

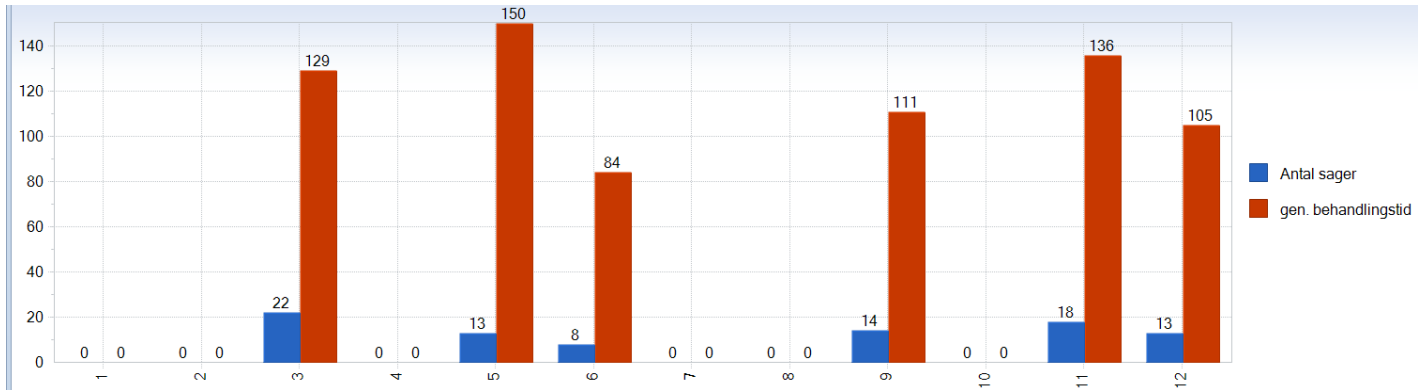
Oversigt for 2020:



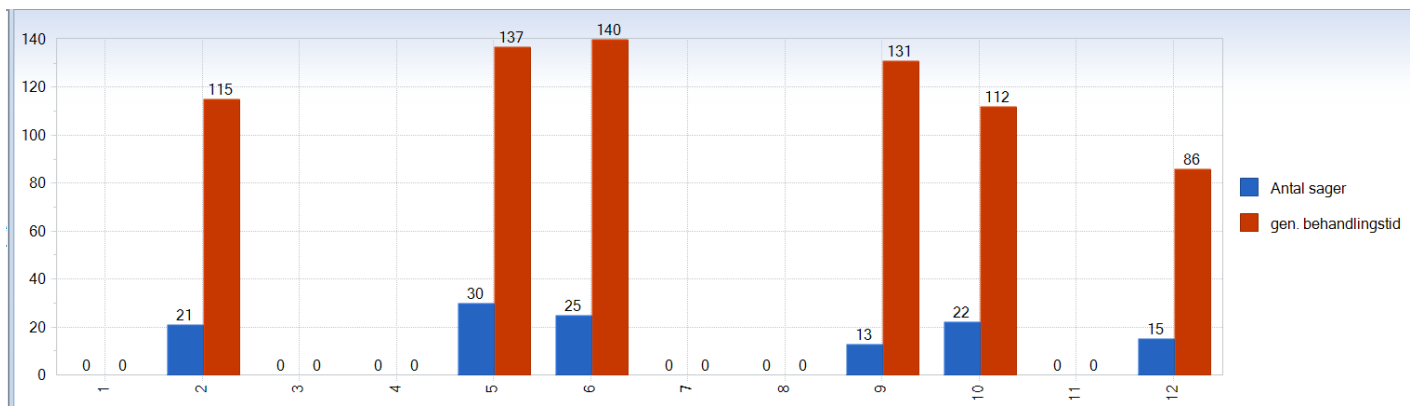
Sagsbehandlingstid for sager afgjort i ankenævnet 2021:

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

Årsberetning 2021



Oversigt for 2020:

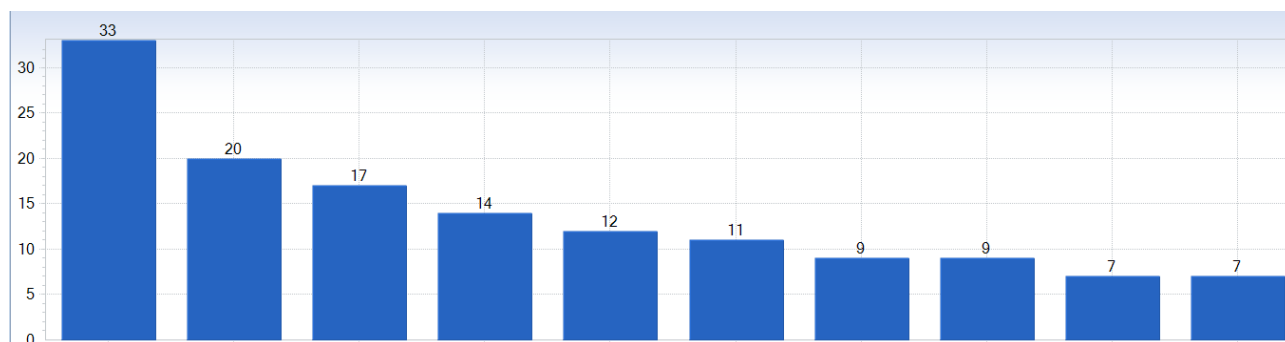


Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nævnssager i 2021 var 123 dage ligesom i 2020.

-o0o-

Top 10 klagepunkterne for de oprettede sager i 2021:

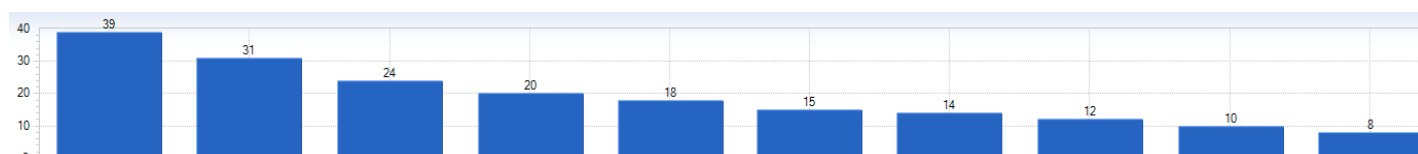
Årsberetning 2021



1	Manglende registrering af check-ind/glemt	33
2	Kontrolafgift- købt forkert billet/anvendt forkert kort	20
3	Mobilbillet ikke modtaget før påstigning ?	17
4	Kontrolafgift - ingen billet	14
5	Mobilsystem eller app i uorden ?	12
6	Manglende straks-check ind	11
7	Kontrolafgift - periodekort/klippe kort eller billet udløbet	9
8	Kontrolafgift - ikke vist billet/periodekort men indsendt efterfølgende	9
9	Kontrolafgift for få zoner på klippekort/billet eller periodekort	7
10	Manglende check-ind af flere rejsende/cykel/barn mv.	7

Det bemærkes, at punkt 6 om "Manglende straks check ind" omhandler sager, hvor en buspassager ikke har checket sit rejsekort ind i umiddelbar forbindelse med påstigning, som rejsereglerne foreskriver. Sagerne er nærmere beskrevet under "Udvalgte afgørelser" på side 20. Som det ses af nedennævnte oversigt for 2020, er der ikke stor ændring i sagstyperne fra år til år.

Oversigt for 2020:



1	Manglende registrering af check-ind/glemt	39
2	Kontrolafgift - ingen billet	31
3	Mobilbillet ikke modtaget før påstigning ?	24
4	Mobilsystem eller app i uorden ?	20
5	Kontrolafgift- købt forkert billet/anvendt forkert kort	18
6	Manglende straks-check ind	15
7	Kontrolafgift for få zoner på klippekort/billet eller periodekort	14
8	Personales adfærd	12
9	Kontrolafgift - periodekort/klippe kort eller billet udløbet	10
10	Manglende check-ind af flere rejsende/cykel/barn mv.	8

Punkt 8 om "personales adfærd" er et delklagepunkt og indgives stort set altid sammen med en klage over en kontrolafgift.

-oOo-