

ÅRSBERETNING

2015

fra

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Årsberetning 2015.

Indholdsfortegnelse:

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

Årsberetning 2015.

1. Nævnens formandens forord

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

I 2015 oprettede sekretariatet i alt 313 klager mod 368 året før.

Antallet af klager har været faldende de seneste 2 år, hvilket kan skyldes, at et stigende antal sager vedrører kontrolafgifter, som er pålagt i situationer, hvor ankenævnet allerede har en fast og righoldig praksis, og hvor passageren ikke har fået medhold i klagen. På hjemmesiden opfordres passagererne nemlig til at gennemlæse tidligere afgørelser, før de beslutter, om de vil indgive en klage.

I årsberetningen for 2014 omtalte vi handlingsplanen for "bedre kundeoplevelser med rejsekort", som af trafikvirksomhederne blev fremlagt i slutningen af december 2014 for transportministeren og Folketingets Trafikudvalg. Denne handlingsplan blev i løbet af 2015 stort set fuldt gennemført, hvilket fx betød, at applikation til mobiltelefonen, som kan minde passageren om at checke ud på sit rejsekort, blev lanceret i 2015. Der er lavet en ny handlingsplan for 2016, som blandt andet indebærer, at der i løbet af 2016 udbydes en applikation, hvori kunden efterfølgende kan indmelde manglende check ud efterfølgende.

Ankenævnet har i beretningsåret modtaget 94 klager vedrørende brugen af rejsekort.

EU har vedtaget et direktiv om alternativ tvistbilæggelse - ATB-direktivet, som trådte i kraft medio 2015. Direktivet har til formål at bidrage til et velfungerende indre marked og at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved at sikre muligheden for alternativ tvistbilæggelse af høj kvalitet på tværs af landegrænserne i EU.

Direktivet blev inkorporeret i dansk ret ved lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager, som trådte i kraft den 1. oktober 2015, og afløste den hidtidige lov om forbrugerklager. Loven er hjemmelsgrundlag for de godkendte private ankenævn – herunder Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

En væsentlig ændring i kravene til klageinstansernes sagsbehandling er indførelse af en regel, hvorefter der som udgangspunkt ikke må gå mere end 90 dage, fra sagen er fuldt oplyst, til den afgøres. Dette betyder, at ankenævnet for at overholde fristen fremover holder 6 årlige møder mod tidligere 5.

Herudover har EU vedtaget en forordning om online tvistbilæggelse - OTB-forordningen, hvorefter der kan klages centralt via en såkaldt OTB-plattform over grænseoverskridende e-handel i EU til en ATB-instans. Der kan alene klages over on-linekøb via platformen, og kort fortalt sender platformen en mail til klageinstansen, der herefter orienterer klageren om procedurer og krav til sagsbehandling i den pågældende klageinstans. Klageinstansen skal undervejs indtaste oplysninger på platformen om sagens status, udfald og afgørelsesdato.

Borgere skal kunne anvende platformen pr. 15. februar 2016. Ankenævnet forventer ikke at modtage mange klager via platformen, dels fordi antallet af grænseoverskridende online køb af billetter til kollektiv transport er begrænset, og dels fordi de respektive trafiksselskaber, som passageren skal klage til først, giver vejledning om, hvordan man klager via ankenævnets egen hjemmeside, som klagerne herefter antages at benytte.

Årsberetning 2015.

For at udmønte de nye regler i ankenævnets vedtægter er disse blevet ændret i 2015 med ikrafttræden den 1. februar 2016.

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

Årsberetning 2015.

2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat.

Medlemmer pr. 31. december 2013

Nævnensformand:

Landsdommer Tine Vuust

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

Bjarne Lindberg Bak (DSB)
Stefan Krehbiel (Sydtrafik)

Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:

Asta Ostrowski
Torben Steenberg

Sekretariat:

Sekretariatschef Christina Hvid
Daglig leder, chefkonsulent cand. jur. Betina Johansen
Cand.jur. Aleksandra Stengade Dewachter pr. 14.9.2015
Stud. jur. Jep Becher Erritsøe Jensen
Stud. jur. Nicklas Baumgarten

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. Erhvervs- og vækstministeren har godkendt ankenævnets vedtægter frem til 31. januar 2019.

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

De tilsluttede trafikvirksomheder i 2015 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,
Abildskou A/S, Graham Bells Vej 40, 8200 Århus N.

4. Ankenævnets virksomhed.

Ankenævnet behandler civilretlige tvister - det vil sige hovedsageligt tvister, der vedrører et økonomisk mellemværende – angående rejser med kollektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af bus, tog og metro. Ankenævnet har også kompetence til at behandle klager over 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 vedrører klagen ikke et økonomisk anliggende, er klagegebyret 80 kr.

Sagsbehandling i sekretariatet:

Når klageskemaet og klagegebyret er modtaget i sekretariatet, sendes klagen i høring i 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 frafaldes.

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

Sagens afgørelse:

I afgørelsen deltager som hovedregel alle 5 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 et gebyr til ankenævnet på 10.000 kr. inkl. moms.

Offentliggørelse:

Alle ankenævnets afgørelser offentliggøres i anonymiseret form for klagerens vedkommende på hjemmesiden.

Årsberetning 2015.

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.

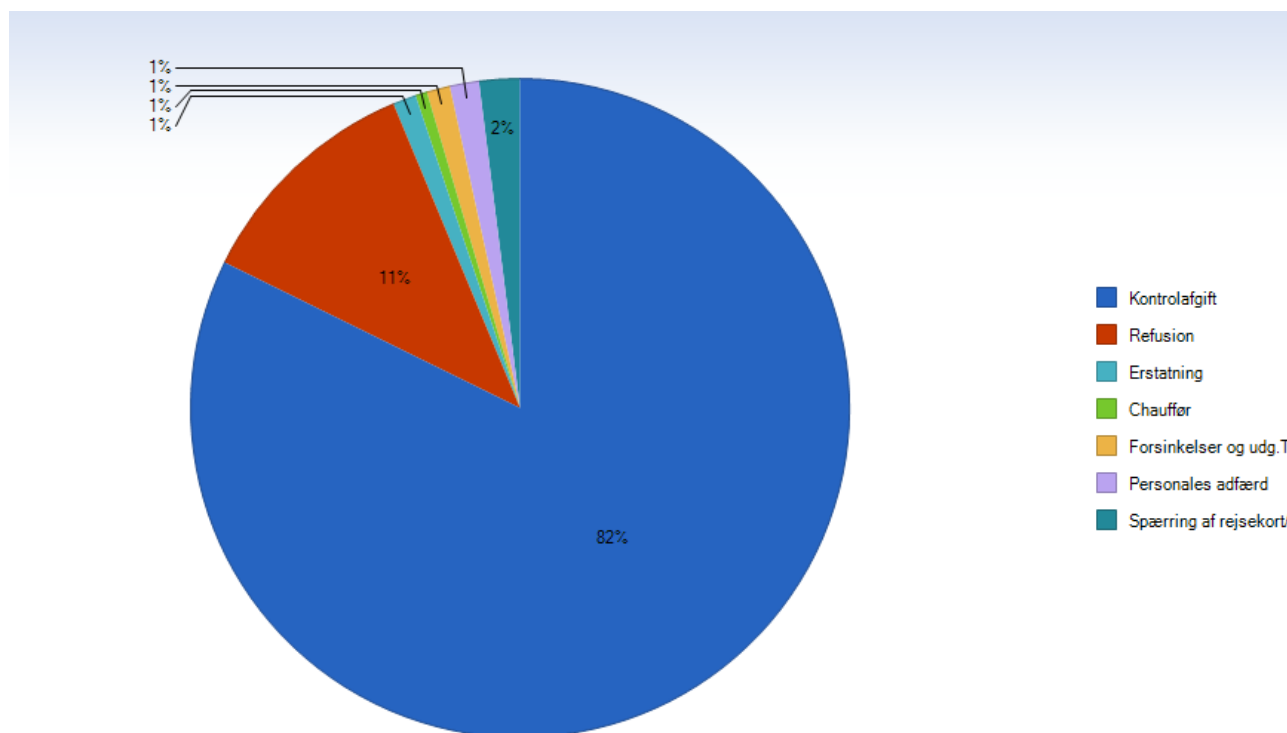
Der har ikke figureret trafikvirksomheder på listen.

Årsberetning 2015.

5. Udvalgte afgørelser:

Klager over kontrolafgifter udgjorde fortsat den største sagskategori i 2015 med 82 %.

11% af klagerne vedrørte forskellige refusionskrav ligesom en række andre sagsområder har været under behandling, herunder spærring af rejsekort. Fordelingen er skitseret nedenfor fordelt på klagepunkter, idet opmærksomheden henledes på, at en sag kan omhandle flere klagepunkter:



Klagepunkt P1	Resultat
Kontrolafgift	288
Refusion	40
Spærring af rejsekort/advarselsliste/inddragelse af kort	7
Personales adfærd	5
Erstatning	4
Forsinkelser og udg.Ture	4
Chauffør	2
	350

Neden for kan læses en række udvalgte afgørelser.

Rejsekort:

Rejsekortet er et betalingsmiddel, og når passageren har checket kortet ind på en rejsekortstander

Årsberetning 2015.

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

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

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

Klager vedrørende rejsekort har blandt andet omfattet manglende registrering af check ind og – ud, problemer ved check ind af flere rejsende, spærring af rejsekort samt rejse på en andens personlige rejsekort.

Ankenævnet har desuden truffet afgørelse i sagen 2015-0049, hvor klagerens søn havde rejst i en længere periode på klagerens rejsekort, som var tilknyttet en tank-op-aftale. Ved oprettelsen af en sådan aftale, tilknytter man et betalingskort, hvorfra der automatisk trækkes et fastsat beløb, som overføres til rejsekortet, når saldoen på rejsekortet når under et vist minimum. Hvis man skifter betalingskort, skal man oplyse det nye kortnummer til den trafikvirksomhed, der administrerer tank-op-aftalen. Undlader man dette, overfører trafikvirksomheden automatisk tank-op-beløbet til rejsekortet og sender indehaveren en faktura efterfølgende.

I den konkrete sag havde klageren skiftet betalingskort uden at oplyse dette til DSB, som herefter automatisk overførte penge til hendes rejsekort mod efterfølgende fakturering. Sønnen havde på 33 rejser glemt at checke rejsekortet ud, hvorved forudbetalingen på dengang 50 kr. var blevet trukket på rejsekortet. DSB havde derfor mange gange overført 300 kr. til rejsekortet og sendt fakturaer til klageren, som hun ikke havde betalt. Klageren indgav klage til ankenævnet blandt andet med påstand om, at Rejsekort Kundecenter burde have spærret rejsekortet, når det var tydeligt, at sønnen befandt sig i en vildfarelse om brugen af rejsekort, samt at hun ikke skulle betale fakturaerne. Ankenævnet fandt ikke grundlag for at give klageren medhold og udtalte følgende vedrørende klagerens 5 punkter:

"Ad a) Vildfarelse om brugen af rejsekortet

Efter Rejsekort Kortbestemmelser 1.2. trækkes betalingen på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check-ud, og forudbetalingen modregnes, hvis den er højere end rejsens pris. Manglende check-ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Ved manglende check-ud beholdes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for den rejse, som rejsekortet har været anvendt til. Manglende check-ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at hun pr. 8. august 2014 overlod sit rejsekort personligt til sønnens brug.

Ifølge oversigt på rejsekortet fra den 8. august 2014 foregik anvendelsen af rejsekortet i den efterfølgende måned på følgende måde:

Årsberetning 2015.

8. august: 2 korrekt check-ud, 1 manglende check-ud
11. august: 1 korrekt check-ud
12. august: 1 manglende check-ud
13. august: 2 manglende check-ud
14. august: 1 manglende check-ud
16. august: 1 korrekt check-ud
18. august: 1 korrekt check-ud
20. august: 1 korrekt check-ud
21. august: 2 manglende check-ud
22. august: 2 korrekte check-ud
25. august: 2 korrekte og 2 manglende check-ud
26. august: 1 manglende check-ud
27. august: 2 korrekte check-ud
29. august: 1 manglende check-ud
31. august: 1 manglende check-ud
1. september: 1 korrekt, 1 manglende check-ud
2. september: 2 korrekte check-ud
3. september: 1 korrekt check-ud
4. september: 1 korrekt, 1 manglende check-ud
5. september: 1 korrekt, 1 manglende check-ud
8. september: 1 korrekt, 1 manglende check-ud
9. september: 1 korrekt check-ud
10. september: 1 korrekt, 2 manglende check-ud.

I den første måned var der således 21 korrekte check-ud og 18 manglende check-ud. Sagen omhandler i alt 33 manglende check-ud, som klageren gør gældende skyldtes sønnens åbenbare vildfarelse i brugen af rejsekort.

På baggrund af ovennævnte oversigt over brugen af rejsekortet i den første måned kan ankenævnet ikke lægge til grund, at sønnen var uvidende om, at der efter endt rejse skulle ske check-ud på rejsekortet.

En sådan uvidenhed om rejsekortets brug ville i øvrigt efter ankenævnets opfattelse ikke i sig selv medføre bortfald af et berettiget krav fra et trafikselskab på betaling af rejser/forudbetalingen.

Ad b) Rejsekort A/S' passivitet over for de manglende check ud

Det af klageren anførte om, at Rejsekort Kundecenter ikke burde have forholdt sig passiv, da det blev konstateret, at der ikke var blevet checket ud på rejsekortet, kan ikke føre til bortfald af kravet om betaling af 50 kr. for de 33 rejser.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at kortindehaveren, jf. rejsekort kortbestemmelser 1.6. selv er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo og kan gøre dette ved at logge ind på selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, ved at rekvirere 13 måneders rejsehistorik på rejsekort.dk, i rejsekortautomater for så vidt angår de seneste fem rejser eller ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter. Kortindehaveren er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse er urigtige. Det synes åbenbart, at Rejsekort

Årsberetning 2015.

ikke skal bære ansvaret for, at klageren ikke kontrollerer posteringerne på rejsekortet i en situation, hvor hun i strid med rejsereglerne har overladt brugen af sit personlige rejsekort til sin søn. Der er heller ikke i øvrigt efter reglerne om rejsekort eller andre forbrugerbeskyttelsesregler en særskilt pligt for trafikskabet/Rejsekort Kundecenter til at reagere på manglende check-ud.

Det bemærkes herved, at trafikskaberne/Rejsekort Kundecenter efter ankenævnets opfattelse ikke er afskåret fra at opstille interne retningslinjer for, hvornår der foreligger en uhensigtsmæssig anvendelse af rejsekortet, og om der i givet fald skal reageres på denne anvendelse.

*Af de ovennævnte grunde finder ankenævnet ikke grundlag for at statuere, som anført af klageren **under punkt c)**, at der er sket varetagelse af ulovlige hensyn ved den manglende underretning af klageren om de stedvise manglende check-ud.*

*Ej heller finder ankenævnet, at kravet om betaling af 50 kr. for rejser med manglende check-ud, som tilsyneladende har oversteget prisen for de aktuelt foretagne rejser, skal bortfalde, jf. aftalelovens § 33 eller § 36, således som klageren har anført under **punkt d)**.*

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at de to bestemmelser er ugyldighedsregler, der har karakter af standarder eller generalklausuler, og ved afgørelsen af, om disse standarder finder anvendelse, skal der både tages hensyn til forholdene ved aftalens indgåelse, aftalens indhold og senere indtrufne omstændigheder. Bestemmelserne har fundet beskeden anvendelse i retspraksis, og i en sag som den foreliggende, hvor klageren i strid med reglerne om anvendelse af rejsekort personligt overlod rejsekortet til sin søn uden nærmere instrukser om kortets anvendelse, som sønnen dog må antages at være bekendt med, jf. de foretagne check-ud, hvor beløbet på 50 kr. som betaling for en rejse, hvis pris ud fra det viste rejsemønster må antages at ligge i størrelsesordenen 12 - 47 kr. ikke findes urimeligt, samt hvor klageren i orienteringsmails var gjort bekendt med følgerne af manglende check-ud, og hvor klageren accepterede betingelserne for brug af rejsekortet ved købet af dette, findes det ikke stridende mod redelig handlemåde at gøre reglerne om manglende tilbagebetaling af forudbetalingen gældende.

***Klageren har under anbringende e)** anført, at faktureringerne for forudbetalingerne og fremsendelsen af disse er sket meget sent, samt at de alle lød på 300 kr., hvorfor hun først meget sent opdagede, at der hele tiden blev sendt nye fakturaer, og at dette burde være stoppet fra Rejsekortets side.*

Til dette bemærker ankenævnet, at ifølge oplysningerne fra DSB, som administrerer klagerens rejsekortaftale, var der ikke et gyldigt betalingskort knyttet til tank-op-aftalen. Klageren antages derfor at have skiftet betalingskort uden at oplyse dette til Rejsekort, hvorved rejsekortsystemet automatisk overfører penge til hendes kort, når der rejses og efterfølgende opkræver beløbet ved faktura.

Ifølge oversigt for faktureringerne er udsendt følgende fakturaer: [Oversigt]

Således som sagen foreligger oplyst har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at der er udsendt fakturaer med forfaldsdag samme dag som udsendelsen.

Ankenævnet bemærker dog, at det er kritisabelt, at DSB benævner faktureringerne som rykkere, når der reelt er tale om fakturaer."

Årsberetning 2015.

I sagen 2015-0086 var der indgivet klage over, at DSB havde sendt 19 fakturaer til klagerens søn for optankning på dennes rejsekort, idet betalingskortet, som var knyttet til tank-op-aftalen, ikke var gyldigt. Klageren krævede, at DSB tilbagebetalte 5.700 kr., idet de burde have stoppet optankningerne. Det var uomtvistet, at klagerens søn havde foretaget rejser for det omhandlede beløb. Ankenævnet udtalte følgende:

"Indledningsvist bemærker ankenævnet, at DSB er indklaget i nærværende sag som det trafikselskab, klagerens søn har valgt til at administrere tank-op-aftalen. Det er uomtvistet, at klagerens søn har foretaget rejser svarende til de beløb, som fremgår af hans rejsekorthistorik, og som danner baggrund for, at der i henhold til tank-op-aftalen skete optankning af 300 kr., hver gang saldoen på rejsekortet kom under 50 kr. i perioden juni 2014 – marts 2015 Herefter finder ankenævnet, at klagerens søn er forpligtet til at betale for disse rejser og de fakturaer, som er udsendt.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at kortindehaveren, jf. rejsekort kortbestemmelser skal dokumentere sin adresse ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort A/S, og at kortindehaveren er forpligtet til at oplyse enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder især: • navn, adresse, telefonnummer og e-mail adresse • ændringer for det betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-op-aftale.

Ifølge oplysningerne fra DSB, som administrerer klagerens søns rejsekortaftale, var der ikke et gyldigt betalingskort knyttet til tank-op-aftalen fra den 6. juni 2014. Klagerens søn antages derfor at have skiftet betalingskort uden at oplyse dette til DSB/Rejsekort Kundecenter, hvorved rejsekortsystemet automatisk overfører penge til sønnens rejsekort, når der rejses. Efterfølgende opkræves beløbet ved faktura.

Klageren har anført, at optankningen af rejsekortet burde være stoppet. Der er efter reglerne om rejsekort eller andre forbrugerbeskyttelsesregler ikke en særskilt pligt for trafikselskabet/Rejsekort Kundecenter til at reagere på, at kunden ikke overholder disse betingelser.

Det bemærkes herved, at trafikselskaberne/Rejsekort Kundecenter efter ankenævnets opfattelse ikke er afskåret fra at opstille interne retningslinjer for, hvornår der foreligger en uhensigtsmæssig anvendelse af rejsekortet, og om der i givet fald skal reageres på denne anvendelse.

Ankenævnet bemærker dog, at DSB har oplyst, at de med de øvrige trafikselskaber bag rejsekort vil drøfte en ændring af administrationen i tilfælde som det foreliggende.

Den omstændighed, at DSB anfører, at de burde have stoppet den automatiske optankning, medfører ikke, at DSB herefter ikke er berettiget til at få betaling for optankningerne, som skete på baggrund af foretagne rejser."

I sagen 2015-0079 rejste klageren med rejsekort i bus fra Rønde busterminal til centrum i Aarhus. Her skiftede han til en bybus, hvor han troede han kunne foretage et skiftecheck-ind, således som rejser reglerne foreskriver. Rejsekortet var imidlertid ikke udrullet på den pågældende buslinje, hvorfor der ikke var nogen stander til check-ind. Klageren ville købe en billet om bord på bussen men havde ikke nok mønter. Automaten tog ikke kort eller sedler. Samtidigt hermed steg kontrolør på bussen og udstedte en kontrolafgift på 750 kr. Ankenævnet udtalte følgende:

"Klageren er bosiddende i [xx på Sjælland], hvor rejsekort i flere år har været muligt at anvende som rejsehjemmel. Det var efter rejsekort rejser regler korrekt af klageren ikke at checke sit rejsekort ud ved busskiftet, da hans rejse endnu ikke var afsluttet, hvorfor han skulle foretage et så-

Årsberetning 2015.

kaldt skifte-check-ind, jf. rejsekort rejseregler. Ankenævnet lægger efter klagerens oplysninger til grund, at han – da han opdagede, at rejsekortet ikke var anvendeligt i bussen – rettede han henvendelse til buschaufføren, der oplyste ham om, at han kunne købe billet i billetautomaten i midten af bussen. Det lægges endvidere til grund, at klageren blev kontrolleret umiddelbart efter, at han havde konstateret, at han ikke havde mønter nok til at betale for en billet i billetautomaten, som ikke tog imod andre betalingsmidler. På denne baggrund finder ankenævnet, at der i den konkrete sag har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Midttrafik skal fratage kontrolafgiften mod klagerens betaling af prisen for rejsen med bybus 5A, som Midttrafik ikke har modtaget betaling for via klagerens rejsekort.”

Ankenævnet har afgjort flere sager vedrørende rejse på en andens personlige rejsekort, hvor passageren er blevet pålagt en kontrolafgift, selv om rejsekortet var checket ind. Ankenævnet har statueret, at de udstedte kontrolafgifter har været berettiget:

I sagen 2015-0085 havde passageren taget fejl af sit og ægtefællens rejsekort, hvorfor han ved kontrol i bussen blev pålagt en kontrolafgift for manglende gyldig rejsehjemmel. Kontrolløren indtog desuden rejsekortet og checkede ikke dette ud, hvorved rejsens pris udgjorde forudbetalingen, hvilket var 25 kr. mere end den reelle pris. Da klageren anmodede Movia om at få udleveret rejsekortet, afviste de dette med henvisning til, at der var sket misbrug af kortet, hvorfor dette ville blive spærret og henviste klageren til at købe et nyt rejsekort. Klageren indgav derpå klage til ankenævnet, som udtalte følgende:

”Indledningsvist bemærker ankenævnet, at Movia under denne sag har tilbudt klageren at tilbagebetale 25 kr., som er differencen mellem forudbetalingen og rejsens reelle pris, ligesom Movia har returneret rejsekortet til klageren, dog først efter flere måneder. I den forbindelse bemærker ankenævnet, at det vil være hensigtsmæssigt, hvis Movia indfører retningslinjer for kontrolpersonalet om, at de skal checke rejsekort ud, som de inddrager, således at kortindehaveren ikke bliver pålagt betaling for manglende check ud.

Ankenævnet finder det stærkt kritisabelt, at Movia i brev af 26. marts 2015 på baggrund af klagerens henvendelse om det passerede, herunder at ægtefællen havde taget fejl af rejsekortene, anførte, at rejsekortet ikke ville blive returneret, da det var blevet misbrugt, og at klageren skulle spærre kortet og oprette et nyt, hvorefter beløbet på det gamle kort ville blive overført til det nye kort. Movia bør sikre, at sagerne behandles individuelt, når det gøres gældende, at der er sket misbrug af rejsekort.

Vedrørende kontrolafgiften: Et personligt rejsekort kan kun anvendes som rejsehjemmel for andre end kortets ejer, hvis ejeren selv er checket ind på kortet og derudover har foretaget check ind af den eller de medrejsende. Dette accepterer indehaveren af rejsekortet at være indforstået med ved køb af det personlige rejsekort. Passageren kunne ved kontrol af den 13. marts 2015 alene forevise sin ægtefælles personlige rejsekort, hvorfor han ifølge rejsekortsbestemmelserne pkt. 1.5. ikke havde gyldig rejsehjemmel. Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette jf. lov om trafikskaber § 29, stk. 1. Det kan ikke føre til et andet resultat, at klagerens ægtefælle var i god tro, da det påhviler passageren at sikre sig, at han rejser på det korrekte rejsekort jf. de fælles rejseregler for Hovestadsområdet pkt. 2.3.2. Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgiften ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med mulighed for omgåelse af rejsereglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt rejsehjemmel, Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.”

Årsberetning 2015.

I sagen 2015-0013 havde klageren taget fejl af standen til check-ind og var kommet til at checke sit rejsekort ud i stedet for at foretage et skifte-check-ind. Da hendes rejsehjemmel blev kontrolleret i metroen, blev hun derfor pålagt en kontrolafgift. Der blev ikke udstedt eller udleveret en kontrolafgift til klageren, fordi stewarden stod med klagerens rejsekort i hånden, da hun forlod kontrollen uden at opgive sit navn eller andre data. Den 15. december 2014 skrev klageren til Metro Service og anmodede om annullering af kontrolafgiften samt udlevering af sit rejsekort. Den 17. december 2014 anmodede Metro Service om klagerens rejsekortnummer og kontrolafgiftsnummer. Den 22. december 2014 oprettede sagsbehandleren i Metro Service en manuel kontrolafgift i systemet, og i brev samme dag fastholdt Metro Service kontrolafgiften. Metro Service kommenterede ikke den omstændighed, at de havde klagerens rejsekort i hænde og sendte ikke dette til hende. Den 23. december 2014 skrev klageren på ny til Metro Service, som fastholdt kontrolafgiften den 6. januar 2015. Først den 13. januar 2015 returnerede de rejsekortet til klageren og begrundede dette med intern sagsbehandling i Metro Kundeservice og Rejsekort Kundecenter samt julen, der gav en ekstra forsinkelse.

I den efterfølgende ankenævns sag blev kontrolafgiften anset for berettiget, men ankenævnet udtalte kritik af den manglende returnering af klagerens rejsekort:

”På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lyd-signal ved korrekt check-in og check-ud, finder ankenævnet, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort, vænner sig til ud over at lytte efter lyden om korrekt check ind tillige kigger på standen, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

Den omstændighed at standen på Frederiksberg st. muligvis vender anderledes end på andre metrostationer, kan ikke føre til et andet resultat. Ved afgørelsen heraf har Ankenævnet lagt vægt på, at der på check-ud-standen med orange står ”ud”, samt at passageren skal udfolde rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel, herunder at sikre sig, at en check-indstander anvendes til check-ind.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften. Slutteligt bemærkes det, som også anført i tidligere afgørelser 2014-0233, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig fuld betaling, da dette, som nævnt er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om gyldig rejsehjemmel.

For så vidt angår Metro Services manglende udlevering af klagerens rejsekort før den 13. januar 2015 bemærker ankenævnet, at Metro Service i hvert fald efter, at klageren havde svaret på Metro Services forespørgsel af 17. december 2014 om rejsekortnummer og senest den 22. december 2014, hvor Metro Service fastholdt kontrolafgiften og dermed havde behandlet sagen, skulle have returneret klagerens rejsekort. Undladelsen heraf frem til den 13. januar 2015 indebærer en kritisk sagsbehandlingsfejl, som Metro Services bør indføre procedurer for at undgå.”

Erstatning:

I sagen 2014-0239 (afgjort i januar 2015) skulle klageren rejse med DSB fra Aarhus til Kastrup med sin cykel og derfra videre med fly til Barcelona, hvor han arbejdede. Klageren blev inden ombordstigning på toget anmodet om at købe pladsbillet til sin cykel, men da der var lang kø i det

Årsberetning 2015.

betjente billetsalg, nåede han ikke det planlagte tog, men måtte tage toget en time senere. Derfor nåede han ikke sit fly og måtte overnatte på hotel. Han anmodede DSB om erstatning for udgifterne til ny flybillet, hotelovernatning samt mistet arbejdsdag, hvilket de afviste. I den efterfølgende klagesag i ankenævnet udtalte nævnet følgende:

"Klageren har anmodet om godtgørelse for de udgifter til ny flybillet, mistet arbejdsdag samt overnatning i København, som var en følge af, at han ikke kunne nå det planlagte tog, fordi han skulle købe pladsbillet til cyklen i et betjent billetsalg. Det fremgår af DSB's dagældende forretningsbetingelser § 2, at der var særlige regler og priser for medbringning af cykler på toget, og at pladsbillet skulle bestilles særskilt.

Hverken DSB's rejseregler eller reglerne i EU's Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 giver passagerer ret til erstatning for planlagte tilslutningsrejser med andre transportmidler, som man mister som følge af forsinkelse af tog.

Det fremgår af passagerrettighedsforordningen artikel 15, at bilag 1 (Cotif) finder anvendelse på ikke-opnået tilslutningsforbindelse. I Cotif artikel 32, stk. 3 afgør national ret om operatøren er erstatningsansvarlig for et tab som klagerens.

Spørgsmålet er herefter, om DSB efter dansk ret er erstatningsansvarlig over for klagerens tab i anledning af, at han ikke nåede sit fly.

Klageren vidste dagen før sin afrejse fra Aarhus, at han skulle have en cykel med i toget til Lufthavnen, hvorfra han skulle med fly kl. 20:30 til Barcelona på arbejde. Klageren har oplyst, at der var ca. 15 minutters ventetid på telefonen til DSB Kundeservice, hvorfor han opgav at komme igennem for at høre om billet til cyklen, og at han ikke kunne købe cykelbillet på DSB's hjemmeside eller finde information.

På afrejsedagen mødte klageren op på stationen med forventning om at kunne købe korrekt cykelbillet i automaten. Det viste sig, at der i perioden 1. maj – 31. august tillige skal købes pladsbillet til cyklen. DSB har oplyst, at det ikke kan ske via automaten, da systemet ikke kan håndtere denne del af ekspeditionen.

Det er ankenævnets opfattelse, at klageren på forhånd måtte have regnet med at skulle bruge tid i et betjent billetsalg for at anskaffe sig korrekt billet til cyklen, da han ikke inden ankomsten til banegården havde fundet ud af, hvordan han skulle købe korrekt billet.

Det er uoplyst, hvornår klageren indfandt sig på banegården, men klagerens køb af pladsbillet i det betjente billetsalg bevirkede, at han ikke nåede den planlagte afgang kl. 15:27, som havde planmæssig ankomst kl. 18:41.

Det er ankenævnets opfattelse, at det beroede på klagerens egen planlægning med for snæver en margin, at han ikke indfandt sig på banegården i tilstrækkelig god tid. Herefter og da informationen om pladsbillet til cykel i sommermånederne på DSB's hjemmeside anses for tilstrækkelige, må klageren selv bære risikoen for uforudsete indtrufne omstændigheder, som fx kø i det betjente billetsalg på afrejsedagen, bevirkede, at han først nåede næste tog mod København, som afgik kl. 16:27.

Som følge heraf er der hverken efter dansk ret, DSB's forretningsbetingelser eller de internationale regler om togdrift grundlag for at gøre DSB erstatningsansvarlig for de tab, som klageren led ved ikke i tide at have sikret sig at have korrekt billet til cyklen."

Årsberetning 2015.

Periodekort:

Ankenævnet modtager mange klager fra passagerer med periodekort (månedskort), som bliver pålagt en kontrolafgift, fordi rejsen er sket uden for periodekortets zoner. Klagerne gør gældende over for ankenævnet, at de har betalt for at rejse i det antal zoner, som kortet er gyldigt til, hvorfor kontrolafgiften skal annulleres. Ankenævnet har ikke givet klagerne medhold og har begrundet dette med, at periodekort er et rabatteret produkt, som kun er gyldigt til rejse i de specifikke zoner, som kortet er udstedt til efter passagerens anvisning. Kortet er således ikke gyldigt til et vist *antal* zoner, og passageren skal derfor tilkøbe zoner særskilt, når der rejses uden for periodekortets zoner.

Mobilperiodekort:

Et nyere billetprodukt er periodekort på mobiltelefonen. Disse kort købes (på Sjælland) via applikationen DOT. Applikationen er indstillet til at foreslå første hverdag som gyldighedsdato, men datoen kan ændres af brugeren. Flere passagerer, som ikke har været opmærksomme derpå, har derfor oplevet at blive pålagt en kontrolafgift, når de har rejst, inden mobilperiodekortet var gyldigt. I disse sager har ankenævnet statueret, at det er brugerens eget ansvar at sikre sig, at startdatoen er korrekt.

oOo

Årsberetning 2015.

6. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent.

Der er oprettet i alt 313 klagesager i beretningsåret. Disse fordeler sig på 350 klagepunkter, idet en sag kan omhandle flere forhold/klagepunkter.

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

Det samlede antal sager fra 1. januar 2015 til 31. december 2015:

Oprettede sager: 313

Afsluttede sager i alt (inkl. sager modtaget i 2014): 293

- heraf afgjort på nævnsmøde: 151

Afsluttet inden nævnsbehandling: 142

- heraf trafikvirksomheden har imødekommet/delvist imødekommet klagerens krav, hvorefter klagen er frafaldet 96

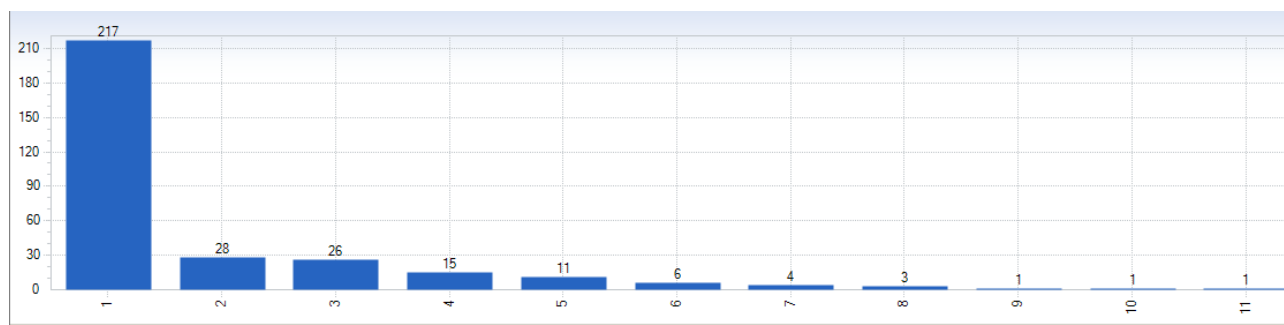
- klageren har frafaldet klagen inden nævnsbehandling: 34

- sekretariatet har afvist/henvist klageren til at klage til trafikvirksomheden 12

Sager overført til 2016 (Der blev i 2015 afsluttet 213 af de 313 modtagne): 100

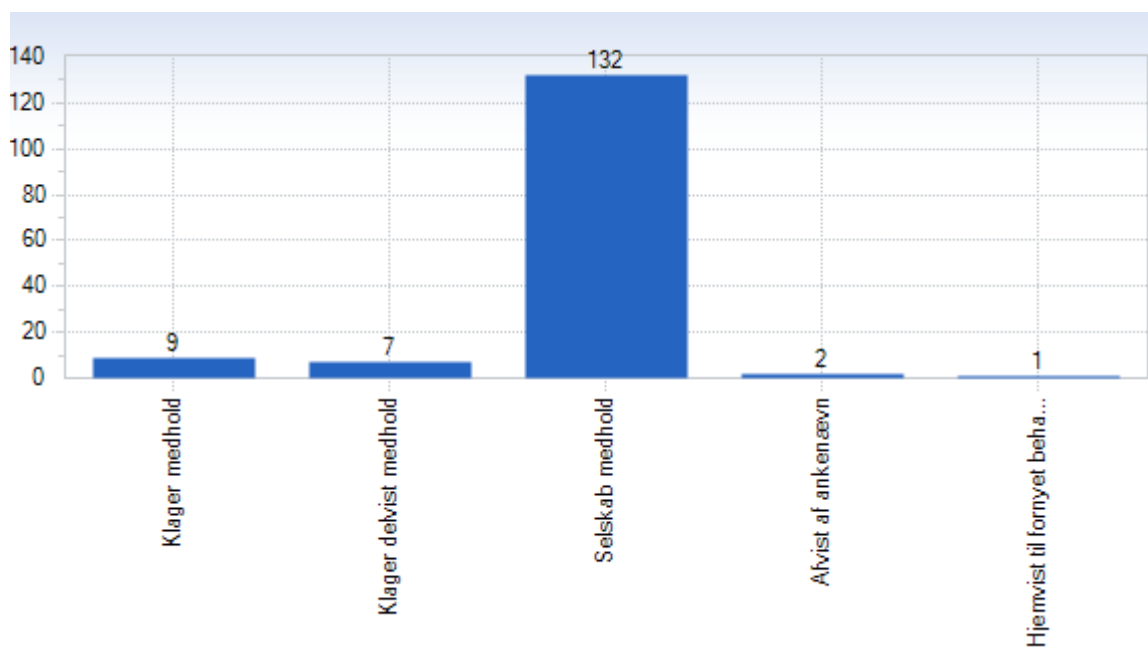
Årsberetning 2015.

Oprettede sager fordelt på selskaber 2015, i alt 313 sager:



Firmanavn	Sagsparttype navn	Resultat P1 0...
Metroservice	Selskab (indklaget)	217
DSB	Selskab (indklaget)	28
MOVIA	Selskab (indklaget)	26
Midttrafik	Selskab (indklaget)	15
DSB S-tog a/s	Selskab (indklaget)	11
ARRIVA	Selskab (indklaget)	6
Lokalbanen A/S	Selskab (indklaget)	4
NT	Selskab (indklaget)	3
Rejsekort A/S	Selskab (indklaget)	1
Abildskou A/S	Selskab (indklaget)	1
DSBØresund	Selskab (indklaget)	1

Sagernes udfald efter nævnsbehandlingen i 2015, i alt 151:



Årsberetning 2015.

De 132 sager, hvor nævnet har givet trafikskabet medhold, skal ses i forhold til de 96 sager, hvor trafikskabet har imødekommet klagerens krav under sagens forberedelse – og altså inden sagen blev oversendt til nævnets behandling.

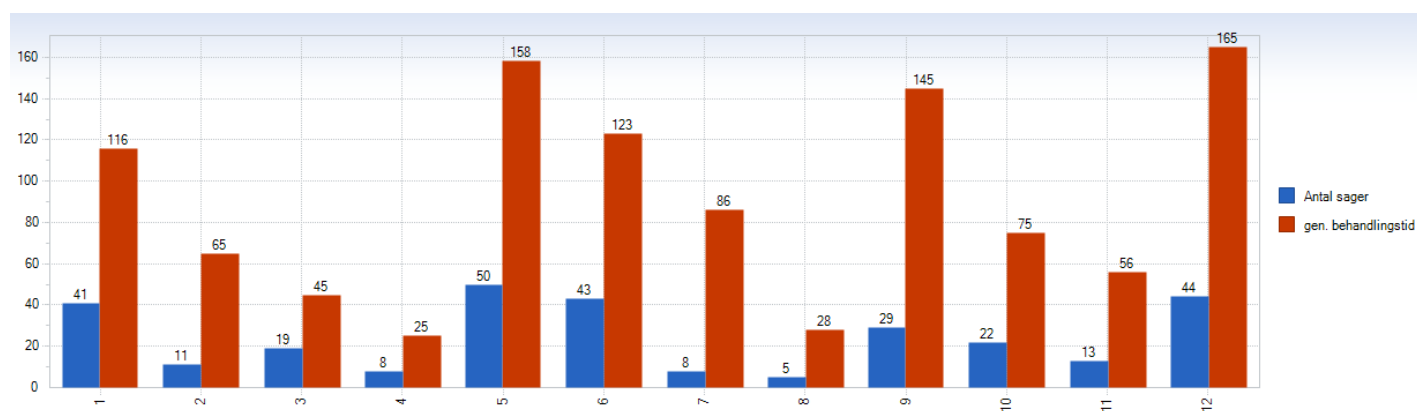
Sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager 2015:

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 trafikskab imødekom klagerens krav under sagens forberedelse. Formuleringen dækker desuden over sager, som blev afgjort af nævnet på de 5 møder.

Statistikken viser, at der i januar måned 2015 blev afsluttet 41 sager, og at deres samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 116 dage, og så fremdeles.

Der blev afholdt nævnsmøder i januar, april, juni, september og december måned, hvilket statistikken også afspejler, 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, udarbejder sekretariatet en sagsfremstilling til brug for nævnets behandling, og at der var 2-3 måneder mellem møderne. (Sagerne, som blev behandlet på april mødet, blev afsluttet i it-systemet maj måned).

Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid beregnet på baggrund af hver måneds gennemsnit, var 90 dage.

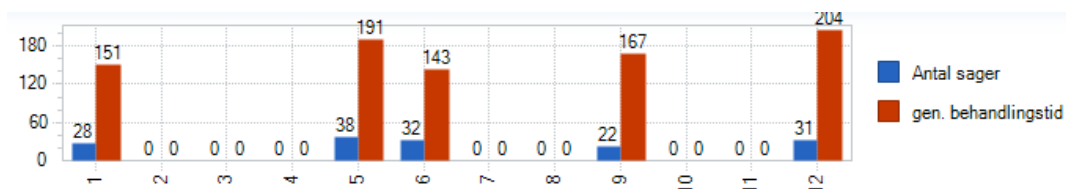


Periode	Antal sager	gen. behandlingstid
January 2015	41	116
February 2015	11	65
March 2015	19	45
April 2015	8	25
May 2015	50	158
June 2015	43	123
July 2015	8	86
August 2015	5	28
September 2015	29	145
October 2015	22	75
November 2015	13	56
December 2015	44	165

Årsberetning 2015.

Sagsbehandlingstid for sager afgjort i ankenævn 2015:

Dette tal indeholder udelukkende sager, som ikke er blevet afsluttet under forberedelsen men er nået helt til nævnet. Da der som nævnt ovenfor blev afholdt nævnsmøder i januar, april, juni, september og november måned, blev langt de fleste sager også udsendt og afsluttet i journalsystemet i samme måned som nævnsmødet med undtagelse af sagerne på aprilmødet.



Periode	Antal sager	gen. behandlingstid
January 2015	28	151
February 2015	0	0
March 2015	0	0
April 2015	0	0
May 2015	38	191
June 2015	32	143
July 2015	0	0
August 2015	0	0
September 2015	22	167
October 2015	0	0
November 2015	0	0
December 2015	31	204

Samlet sagsbehandlingstid for nævnssager beregnet på baggrund af gennemsnit var 171 dage.

Trafikvirksomhedernes andel af afgjorte sager på nævnsmøder 2015, i alt 151 sager:

DSB Fjern- og Regionaltog	5
DSB S-tog	7
Metro Service	113
Midttrafik	11
Movia	14
Arriva	1

Årsberetning 2015.

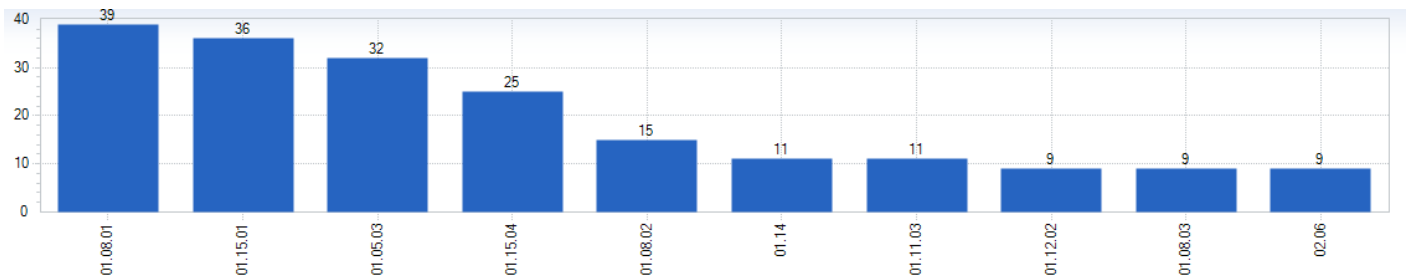
Afsluttede sager fordelt på udfald og de enkelte selskaber 2015:

Tal i () er fra 2014

	Selskab medhold	Klageren medhold/ delvist medhold	Selskab imødekommet/ delvist imødekommet kl. afgjort inden ankenævn- behandling	Klageren frafaldet sagen	Kl. henvist til at klage /sag afvist
DSB S-tog A/S	(6) 5	(0) 2	(1) 4	(2) 0	(4) 2
Metro Service A/S	(156) 104	(7) 8	(117) 52	(34) 28	(1) 3
DSB	(6) 3	(4) 1	(4) 17	(2) 2	(3) 6
MOVIA	(30) 11	(2) 3	(26) 13	(3) 0	(0) 1
FynBus	(1) 0	(1) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0
Midttrafik	(7) 8	(3) 2	(5) 2	(3) 2	(0) 1
Arriva Tog	(0) 1	(0) 0	(0) 2	(0) 1	(0) 1
DSBØresund	(2) 0	(0) 0	(1) 2	(0) 0	(0) 0
Sydtrafik	(0) 0	(1) 0	(1) 2	(0) 0	(0) 0
Lokalbanen A/S	(2) 0	(0) 0	(0) 1	(0) 0	(0) 0
Rejsekort A/S	(0) 0	(0) 0	(1) 1	(0) 0	(0) 0
NT	(2) 0	(0) 0	(0) 0	(1) 1	(0) 1
Abildskou	(0) 0	(1) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0
Regionstog	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(1) 0	(0) 0

Årsberetning 2015.

Top 10 klagepunkterne fordeler sig således på de oprettede sager 2015:



Top	▲	Nummer P1	Klagepunkt P1	Resultat
1		01.08.01	Kontrolafgift - ingen billet	39
2		01.15.01	Manglende tjek-ind	36
3		01.05.03	Kontrolafgift for få zoner på klippek...	32
4		01.15.04	Tjek-ind af flere rejsende	25
5		01.08.02	Kontrolafgift - periodekort/klippekor...	15
6		01.14	Kontrolafgift- udstedt til forkert pers...	11
7		01.11.03	mobilsystem eller App i uorden ?	11
8		01.12.02	Kontrolafgift- købt forkert billet/anve...	9
9		01.08.03	Glemt periodekort	9
10		02.06	Refusion af rykkergebyr	9
				196