

ÅRSBERETNING

2016

fra

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Ankenævnet 
for Bus, Tog og Metro

Marts 2017

Årsberetning 2016.

Indholdsfortegnelse:

1. Nævnens forord.....	3
2. Oversigt over medlemmer og sekretariatet.....	5
3. Ankenævnets etablering og baggrund.....	6
4. Ankenævnets virksomhed/ sagsbehandling i sekretariatet.....	7
5. Udvalgte afgørelser.....	9
6. Statistiske oplysninger / efterlevelseshøjst.....	20

Årsberetning 2016.

1. Nævnens forord

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

I 2016 oprettede sekretariatet i alt 299 klager mod 313 året før, hvilket indebærer et lille fald på ca. 4 %. Selv om klageantallet de seneste år har været en lille smule faldende, tager ankenævnet det ikke som udtryk for, at passagererne oplever færre problemer i den kollektive trafik. Det er derimod ankenævnets opfattelse, at vejledningen på hjemmesiden om nogle af hovedområderne for klage (fx manglende registrering af check ind på rejsekortet eller rejse i en zone, som man ikke har kort eller billet til) virker og afholder visse passagerer fra at klage, når der på baggrund af ankenævnets faste praksis ikke er udsigt til at få medhold i en klage. I skrivende stund (2017) ser det ud til, at sagsmængden stiger igen.

Ankenævnet har siden oprettelsen i 2009 oplevet, at der hele tiden dukker nye områder op, hvor passagererne oplever problemer i den kollektive trafik blandt andet på baggrund af trafikvirksomhedernes udvikling af nye produkter eller afvikling af gamle; såsom applikationer, kort og billetter.

Og for 2016 gør det sig for eksempel gældende, at ca. 15% af klagerne vedrører ikke-dansktalende passagerer, som efter deres egen opfattelse ikke har fået tilstrækkelig information om billetkøb, hvorfor de af den ene eller anden grund ikke har korrekt billet. Dette er det første år, hvor ankenævnet har registeret disse klager særskilt, idet vi oplevede en pludselig stigning i klager fra turister.

Ankenævnet har derfor truffet afgørelse i en række sager, hvor spørgsmålet om kvaliteten af den engelske information var centralt. Nogle af afgørelserne er omtalt i afsnittet "Udvalgte Afgørelser".

I årsberetningen for 2015 oplyste vi, at der i løbet af 2016 ville blive udviklet en app, hvori passageren efterfølgende kan indmelde et manglende check ud på rejsekort. App'en er færdigudviklet og i drift og hedder "Check Udvej". Det er ankenævnet fornemmelser, at den finder bred anvendelse, og ankenævnet har i 2016 ikke modtaget nogen klager vedrørende manglende check ud - mod 7 klager året før.

Der er i beretningsåret oprettet i alt 86 klager vedrørende rejsekort, svarende til 28% af det samlede klageantal. Dette ligger på linje med de 30 % i 2015.

Vi omtalte videre i årsberetningen for 2015, at EU i 2016 ville oprette en online klageplatform over grænseoverskridende e-handel i EU. Som antaget modtog ankenævnet i 2016 ingen klager via platformen, hvilket skønnes at bero på, at onlinekøb af billetter til kollektiv transport er begrænset, og at de respektive trafikvirksomheder giver vejledning om, hvordan man klager via ankenævnets egen hjemmeside.

Ankenævnet var på besøg i Metro Service, hvor medlemmerne fik en rundvisning og så kontrolrummet i funktion samt udvekslede synspunkter.

Nordjyllands Trafikselskab (NT) har besluttet, at de vil arbejde sammen med taxa og tjenester som delebilsfirmaer for at fremme mobiliteten generelt. I første omgang skal Rejseplanen ændres for NT's område, så taxaer og delebiler også kan søges på Rejseplanen.

Årsberetning 2016.

Det bliver spændende at følge udviklingen inden for mobilitetsfremmende tiltag i 2017 og i særdeleshed, hvorledes klagesagsbehandlingen efter revision af taxiloven kommer til at foregå; herunder hvilken rolle Ankenævnet for Bus, Tog og Metro kommer til at spille.

På baggrund af et ønske fra ankenævnets forretningsudvalg om en mere brugervenlig hjemmeside med et mere funktionelt layout, er der indhentet tilbud på dette, og det er vores forventning, at ankenævnet i løbet af 2017 fremstår med en ny og forbedret hjemmeside.

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

2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat

Medlemmer pr. 31. december 2016

Nævnshovedmand:

Landsdommer Tine Vuust

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

Bjarne Lindberg Bak (DSB)
Alice Stærdahl (Sydtrafik)

Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:

Asta Ostrowski
Torben Steenberg

Sekretariat:

Sekretariatschef Christina Hvid
Daglig leder, chefkonsulent cand.jur. Betina Johansen
Cand.jur. Louise Worre Beuchert
Stud. jur. Josefine Plambek

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.

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

De tilsluttede trafikvirksomheder i 2016 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 angår klagen ikke et økonomisk anliggende, er klagegebyret 80 kr. Man får i visse tilfælde klagegebyret tilbagebetalt, fx hvis man får medhold i klagen, eller hvis klagen frafalder.

Sagsbehandling i sekretariatet

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

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

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

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

Sagens afgørelse

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

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

Årsberetning 2016.

Offentliggørelse

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

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

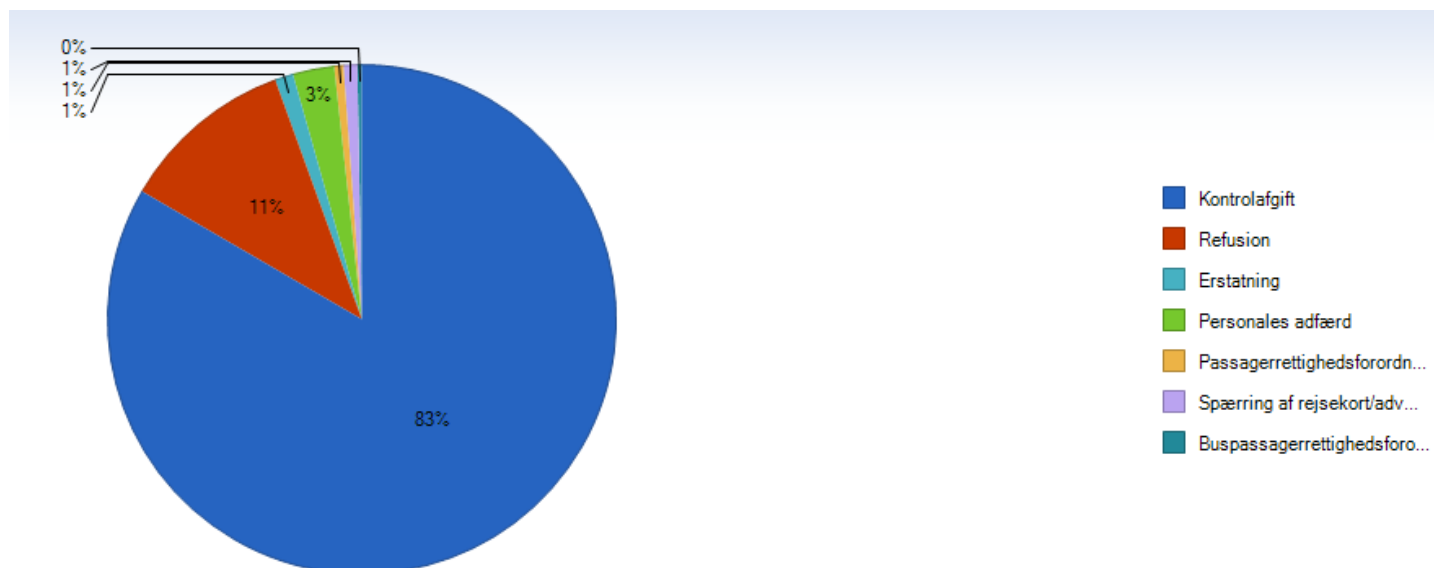
Der har ikke figureret trafikvirksomheder på listen.

5. Udvalgte afgørelser

Generelt

I 2016 udgjorde klager over kontrolafgifter 83% af de 343 klagepunkter, hvilket ikke afviger fra de 82 % i 2015. Fordelingen er skitseret i lagkagen nedenfor, idet opmærksomheden henledes på, at en sag kan omhandle flere klagepunkter, hvorfor der samlet set er flere klagepunkter end oprettede sager (299).

11% af klagerne vedrørte diverse refusionskrav nøjagtigt som i 2015, mens der var en stigning i antallet af klager over personalets adfærd fra 5 til 9 klager. Derudover faldt antallet af klager over spærring/inddragelse af rejsekort fra 7 til 3.



Klagepunkt P1	Resultat P1 01-01-2016 00:00:00 - 31-12-2016 00:00:00
Kontrolafgift	286
Refusion	38
Personales adfærd	9
Erstatning	4
Spærring af rejsekort/advarelsliste/inddragelse af kort	3
Passagerrettighedsforordning 1371/2007	2
Buspassagerrettighedsforordning	1
	343

Som det fremgår ovenfor, blev der oprettet 2 sager vedrørende EU's togpassagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 og en sag vedrørende EU's buspassagerrettighedsforordning.

Årsberetning 2016.

Den ene tog-sag 2016-0108 vedrørte DSB's applikation 10-turskort, som udbydes til iOS og Android-enheder efter udfasning af papklippekortet. Ved køb af et 10-tursmobilklippekort gives kunden en rabat på minimum 25%. Da klageren var indehaver af en Windows Phone, kunne han ikke benytte sig af DSB's 10-tursmobilklippekort, eftersom applikationen ikke er udviklet til denne type enheder, og han kunne derfor ikke opnå samme rabat som andre passagerer.

Ankenævnet udtalte følgende:

"Det følger af passagerrettighedsforordningens artikel 9 stk. 2, at "billetter mindst skal distribueres via enten a) billetkontorer eller billetautomater, eller b) telefon, internet eller anden almindelig informationsteknologi eller ombord på toget." Herudover følger det af artikel 9 stk. 3, at jernbanevirksomheder, som udsteder billetter inden for rammerne af kontrakter inden for offentlig tjeneste som minimum skal udstede billetter via enten billetkontorer eller billetautomater eller ombord på toget.

Ankenævnet finder, at der ikke i artikel 9 kan indfortolkes et krav om, at ens billetter skal være tilgængelige på alle platforme inden for det specifikt oplyste (teknologiske) område, men alene stilles krav om, at en lignende billet og hermed pris for rejsen må være stillet til rådighed på en af de oplyste platforme.

Efter det af parterne oplyste vedrørende klagerens rejsemønster lægger ankenævnet til grund, at klageren kan foretage rejsen fra Roskilde til Odense st. efter udfasning af papklippekortene til en lignende pris med rejsekort. Det bemærkes dog samtidigt, at rejsekortsystemet først er fuldt implementeret i Fynbus' område den 15. januar 2017, hvorfor rejsekortet ikke kan anvendes til eventuel transport via bus fra Odense st. til klagerens arbejdsplads før denne dato. Papklippekortene kan dog anvendes til denne dato.

Det er ankenævnets opfattelse, at DSB dermed opfylder de forpligtelser, som findes i passagerrettighedsforordningens artikel 9, stk. 2 og 3, vedrørende distribution og udstedelse af billetter.

Henset til ovenstående samt til, at det trods alt er et fåtal af brugere af smartphones som anvender Windows Phones, finder ankenævnet, at der ikke er en pligt for DSB til at udvikle en applikation, der muliggør køb af 10-tursmobilklippekort til denne platform. Ankenævnet bemærker, at DSB har oplyst, at det overvejes at udvikle en mulighed for via www.dsb.dk at købe 10-tursmobilklippekort."

I tog-sagen 2016-0198 blev der indgivet klage over, at DSB i forbindelse med en indstilling af S-togsdriften grundet problemer med en køreledning ikke overholdt EU's passagerrettighedsforordning artikel 18 ved ikke at indsætte togbusser mv. Klageren endte med at tage en taxa efter 1½ times ventetid, hvilken udgift DSB godtgjorde klageren under ankenævnsagens forberedelse men fastholdt, at der havde været indsat togbusser. Sagen er i skrivende stund endnu ikke afgjort af ankenævnet.

Bus-sagen 2016-0292 angik passagerens krav i forbindelse med forsinkelse af bussen på mere end 1 time. Klageren anmodede om refusion af billetprisen og klagede over manglende oplysning i henhold til EU's forordning nr. 181/2011 for buspassagerer. Abildskou gjorde gældende, at forordningen på dette punkt kun finder anvendelse på rejser på 250 km eller mere, og at klagen angik strækningen mellem Odense og Aarhus, som er 100 km kortere, samt der skal være tale om en forsinkelse på minimum 2 timer, før refundering af billetten kan komme på tale. Herefter frafaldt klageren klagen, og sagen blev lukket uden afgørelse i ankenævnet.

Årsberetning 2016.

I sag 2015-0186 (oprettet i 2015 men afgjort i 2016) skulle klageren og ægtefælle være rejst med bussen fra Skive til Valby, men gjorde gældende, at bussen aldrig kom til Skive st. perron A, hvorfra de altid plejede at tage den blå bus 888. De ringede derfor til Abildskous kontor omkring 12 minutter efter planmæssig afgang, hvor de fik oplyst, at busselskabet "Snedsted" betjente den pågældende rute og havde et destinationsskilt i forruden. Da bussen var kørt, måtte klagerne rejse med toget til København, og de anmodede efterfølgende om refusion af busbilletter og erstatning for togbilletter. Abildskou fremlagde bussens GPS, som viste ankomst og afgang fra Skive st., samt chaufførens indscanning af de 12 øvrige passagerer, som havde booket billet, og som befandt sig ved stoppestedet på perron A. Ankenævnet udtalte: *"Således som klageren har beskrevet det påserede, hvorefter de "10 gange har rejst fra Skive til Valby og altid med den let genkendelige 888bus og altid fra perron A", kan det ikke afvises, at klagerne så efter en blå bus 888 ved perron A og derfor ikke var opmærksomme på, at det var den orange bus fra Snedsted Turistbusser med sort skiltning og hvid tekst på siden, og hvid skiltning med sort tekst i forruden, som betjente ruten den pågældende dag. Herefter finder ankenævnet, at det ikke beror på forhold, som indklagede bærer ansvaret for, at klagerne ikke nåede bussen. Sagen vedrører således ikke et spørgsmål om forsinkelse af bussen. På den baggrund har klagerne hverken efter Abildskous takst- og befordringsregulativ eller EU-forordningen for buspassagerer nr. 181/2011 krav på at få refunderet deres busbilletter eller få kompensation for mérudgiften til togbilletterne. Det er ankenævnets opfattelse, at klagerne heller ikke efter dansk rets almindelige erstatningsregler er berettiget til at få deres udgifter erstattet."*

Neden for kan læses uddrag af en række andre udvalgte afgørelser:

Rejsekort

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

Forudbetalingen er det midlertidige beløb, som trækkes fra rejsekortets saldo, når kunden checker ind. 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 korttyper.

Rejsekortets udbredelse sætter sit naturlige aftryk i klagesagerne. Således var klager over manglende registrering af check ind på rejsekortet i 2016 – som i 2015 – den største sagsgruppe med i alt 37 oprettede sager.

Rejsekortet finder også en vis anvendelse blandt ikke-dansktalende turister og herboende udlændinge (fx studerende). Ankenævnet har som konsekvens heraf modtaget en række klager over kontrolafgifter grundet manglende check ind på rejsekort anonymt, som kræver en minimumsaldo på 70 kr. Når rejsekortet ikke kan checkes ind grundet for lav saldo, og de ikke-dansktalende passagerer får besked derom på kortlæserens display på dansk, forstår de desværre ikke beskeden og stiger på metro eller tog uden af være checket ind.

Årsberetning 2016.

Det er muligt at omstille rejsekortet, således at sproget på kortlæserens display bliver på engelsk, og ankenævnet har derfor i afgørelsen 2016-0032 udtalt følgende i en sag, hvor en canadier i en 7/Elven butik havde købt et rejsekort anonymt, som hun efter et antal rejser ikke kunne checke ind grundet for lav saldo:

" På et rejsekort anonymt er forudbetalingsbeløbet 70 kr. per rejsende. Klageren har oplyst, at hun havde penge på rejsekortet til at foretage den pågældende rejse, som kostede 12 kr., men det fremgår af udskrift fra historikken på rejsekortet, at saldoen alene androg 68 kr.

Herefter kunne der ikke checkes ind, da dette kræver en saldo på minimum 70 kr. svarende til forudbetalingsbeløbet, uanset at rejsens endelige pris måtte være mindre end dette beløb.

Der har således ikke på skærmen forekommet teksten "ok" med lyden for korrekt check-ind, men derimod teksten "for lav saldo" sammen med lyden for manglende check ind.

Klageren købte rejsekortet den 3. januar 2016 og anvendte dette til 9 rejser før kontrollen den 6. januar 2016. Hun steg ombord på metroen velvidende, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel i modsætning til ved de forrige rejser. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette. Det er ankenævnets opfattelse, at herboende ikke-dansktalende må sætte sig ind i billetsystemet på forhånd, så de ikke under tidspres skal tage chancer og rejse uden rejsehjemmel.

Klageren oprettede rejsekortet i en 7-Eleven kiosk 3 dage tidligere og burde have sat sig ind i reglerne for anvendelsen af det købte. Den engelsksprogede information på www.rejsekort.dk vedrørende krav om en saldo på minimum 70 kr. per rejsende ved check ind på et rejsekort anonymt findes tilstrækkelig, omend der skal foretages en række søgninger, før oplysningen fremkommer.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres at sidestille manglende check ind grundet for lav saldo med korrekt check ind. Klageren burde have købt billet på anden vis eller have henvendt sig i 7-eleven, som om onsdagen har åbent til kl. 23:00, da hun fandt ud af, at rejsekortet ikke kunne checkes ind.

Ankenævnet finder på baggrund af ovenstående, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften, men ankenævnet opfordrer til, at der laves procedurer, hvor salgsmedarbejdere i salgssteder for rejsekort, giver oplysning til ikke-dansktalende kunder om, at sprogindstillingen på rejsekort kan ændres til engelsk. Ankenævnet bemærker, at heller ikke på den engelske del af www.rejsekort.dk under ændring af indstillinger "How to change the settings at your rejsekort" nævnes muligheden for at ændre sproget til engelsk."

DSB har efter det oplyste herefter sørget for, at det fremover bliver en del af optræningen af salgsmedarbejderne, at de oplyser om muligheden for ændring af sproget.

Ikke-dansktalende - tilstrækkelig information?

I maj 2016 sørgede Metro Service for, at der på rejsekortstanderne blev opsat et mærkat på både dansk og engelsk om, hvorledes man checker flere rejsende ind på check-ind-plus-standeren, idet de medgav, at informationen på selve displayet ikke var tilstrækkelig. I perioden frem til maj 2016 frafaldt Metro Service således kontrolafgifterne i 17 ankesager, hvor passagererne fejlagtigt troede, at de havde checket mere end én rejsende ind.

Årsberetning 2016.

Ud af de 172 sager, som ankenævnet afgjorde i beretningsåret, drejede 45 sager - svarende til 26 % - sig om ikke-dansktalende passagerer, som havde fået pålagt en kontrolafgift. Ankenævnet har derfor i mange af disse sager skullet tage stilling til, hvorledes der informeres til passagerer, som ikke forstår dansk. Blandt andet har ankenævnet truffet afgørelse i sager om informationen på selve billetautomaten og på billetterne.

I sag 2016-0098 drejede det sig om en hollandsk familie på fire personer, som var på ferie i København. Da de ankom med fly til Københavns Lufthavn, købte de med hjælp fra en dansk dame billetter til metroen. Klagerne troede, at billetterne var gyldige hele dagen, hvorfor de senere på dagen rejste med metroen tilbage til hotellet på de samme billetter. Ankenævnet kunne ud fra billetternes udseende se, at de var udstedt i en DSB-billetautomat. I disse automater kan kunden ikke gennemføre købet af billetten uden først at være præsenteret for et skærbillede, hvoraf billetterens gyldighedslængde er anført afhængig af antal zoner. Deres billetter var gyldige til klokken 10:30, og de kørte med metroen kl. 16:50-17:00, hvor de alle blev pålagt en kontrolafgift.

Ankenævnet udtalte: "*Indledningsvist bemærker ankenævnet, at billettens udseende viser, at den er udstedt i en DSB-billetautomat og således ikke i en Metro-automat. Klageren har derfor ikke fået præsenteret det skærbillede, som Metro Service henviser til i sine svar til ankenævnet.*

Ved køb af billet i DSB-automater kan kunden ikke gennemføre købet uden først at blive præsenteret for et skærbillede, hvoraf billetterens gyldighedslængde er anført afhængig af antal zoner. Man får valget mellem at købe en "Dayticket" og en "Ticket", og klageren valgte det sidste. En 3-zoners billet er gyldig i 75 minutter fra udstedelsen.

På billetterne stod på dansk "gyldig til 10:30", og købstidspunktet fremgik endvidere. Ved kontrol i metroen den 29. april 2016 omkring klokken 17:00 foreviste klagerne 4 billetter til 3 zoner, som var købt ca. klokken 9:15 samme morgen. Det er ankenævnets opfattelse, at klagerne ikke med rette kunne tro, at de kunne rejse en hel dag på billetten, når de havde valgt "Ticket" fremfor "Dayticket", eller at de uden at have undersøgt dette nærmere, kunne gå ud fra, at reglerne om billetterens gyldighed i Holland fandt umiddelbar anvendelse i den kollektive trafik i Danmark.

Selv om klageren og dennes familie måtte have fået hjælp af en lokal person til køb af billetterne, er de selv ansvarlige for at have gyldige billetter. ..."

I sagen 2015-0262 var fire tyske rejsende i København, hvor de den 30. september 2015 klokken 13:30 købte en 3-zoners billet hver, som var gyldig i 75 minutter fra udstedelsen. Herefter gik de ud for at spise en frokost, inden de skulle med metroen til lufthavnen for at flyve hjem. Ca. 4 timer senere steg de på metroen, hvor de ved kontrol hver blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. På daværende tidspunkt blev der ikke på engelsk givet oplysning om, at en billet var gyldig fra udstedelsen.

Ankenævnet udtalte: "*Ved kontrol i metroen den 30. september 2015 omkring klokken 17:15 kunne klageren og dennes venner ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da de hver havde købt en 3-zoners billet klokken 13:30. En 3-zoners billet er gyldig i 75 minutter fra udstedelsen, hvorfor billetterne ikke var gyldige, da kontrollen foregik, og kontrolafgifterne derfor blev udstedt med rette. I det engelsksprogede købsforløb var der ikke på købstidspunktet en oplysning om billetternes tidsbegrænsede gyldighed. Ankenævnet finder, at det er en så væsentlig oplysning til kunder, at den burde fremgå af selve købsforløbet. Henset til de oplysninger, der i øvrigt gives, måtte kunderne have en forventning om, at de havde fået alle de relevante oplysninger i forbindelse med selve købet. Oplysningen om tidsgyldighed er under sagens behandling indlagt i købsforløbet. For dansksprogede kunder fremgår oplysningen på selve billetten. Ankenævnet finder således i den*

Årsberetning 2016.

*konkrete sag, at Metro Service ikke ved købet gav passagererne tilstrækkelig information om billet-
tens gyldighed, og dermed tilpligtes Metro Service at frafalde klagerens kontrolafgifter." Metro
Service blev desuden pålagt at betale 10.000 til ankenævnet for tabt sag.*

I sagen 2015-0295 traf ankenævnet afgørelse om, at Metro Services skulle frafalde to kontrolafgif-
ter på i alt 1.500 kr. mod klagerens betaling af rejserne. Som følge af at ankenævnet med denne
afgørelse ændrede den hidtidige praksis i sager med lignende omstændigheder, besluttede anke-
nævnet, at Metro Service ikke skulle betale 10.000 kr. til ankenævnet for tabt sag. Kontrolafgifter-
ne i den konkrete sag var udstedt til ikke-dansktalende passagerer, som troede, at de med kvitte-
ringen fra billetautomaten havde betalt for billetterne, men at disse af en eller anden grund ikke
blev udskrevet.

Ankenævnet begrundede afgørelsen således: *"Den kollektive trafik i Hovedstadsområdet kører
efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der som udgangspunkt bærer ansvaret for
at være korrekt billetteret. Klageren og dennes kæreste kunne ved kontrol i metroen ikke forevise
gyldige billetter, idet de alene var i besiddelse af en kreditkortkvittering på den afviste betaling.
Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette i selve kontrolsituationen. Imidlertid oplever anke-
nævnet et stærkt stigende antal sager med ikke-dansktalende passagerer, som rejser uden billet
af den ene eller anden årsag. På den baggrund henstiller ankenævnet til, at det endnu mere tyde-
ligt skiltes på perronerne på engelsk, at det koster en kontrolafgift på 750 kr. at stige på metroen
uden billet, og at billetter ikke kan købes om bord. På kvitteringen for den afviste betaling var der
en engelsk tekst: "CREDIT-CARD RECEIPT, NOT A TICKET", men selve oplysningen om, at beta-
lingen var afvist, fremgik alene på dansk med ordet: "AFVIST". På kvitteringen figurerede derud-
over teksten "køb" efterfulgt af det beløb, som klageren havde bestilt billet for. I dette tilfælde
DKK 72,00. Det var således efter ankenævnets opfattelse ikke tydeligt for klageren, som er ikke-
dansktalende, at der ikke var betalt for billetterne, og at købet var afvist. Klageren var derfor i
berettiget forventning om at have betalt for billetterne, men at disse grundet en fejl ved automa-
ten ikke blev udskrevet. Ankenævnet finder herefter, at der har foreligget sådanne særlige om-
stændigheder, at klageren og dennes kæreste skal fritages for at betale de pålagte kontrolafgifter
ved rejse uden gyldig rejsehjemmel, mod at de betaler for rejsen. Ankenævnet bemærker, at der i
et tilfælde som det foreliggende ikke ses at være omgåelsesmuligheder, da automaten netop ikke
har udstedt billetter, som andre passagerer vil kunne anvende som rejsehjemmel. I de tilfælde
hvor et køb måtte være gået igennem med udstedelse af billetter, og en passager alene foreviser
kvitteringen for købet, vil der ikke stå "AFVIST" på denne, og omstændighederne vil derfor ikke
være sammenlignelige med nærværende sag. Ankenævnet finder desuden anledning til at opfor-
dre Metro Service til at tilføje på engelsk på kvitteringen, når en betaling afvises, således at denne
tekst ikke udelukkende står på dansk. Metro Service opfordres derudover til at frafalde kontrolaf-
gifterne i lignende verserende sager både i ankenævnet og i Metro Services sagsbehandlingsafde-
ling, indtil teksten er påført på engelsk på kvitteringen."*

Metro Service anmodede herefter ankenævnet om at genoptage sagen, idet de gjorde gældende,
at de ikke havde indflydelse på teksten på kvitteringen ud over den øverste linje, som allerede var
skrevet på engelsk. Ankenævnet hørte Nets om sagen, og ud fra deres udtalelse fandt ankenæv-
net ikke, at Metro Service havde godtgjort, at det var umuligt at tilføje en engelsk tekst på kvitte-
ringen. Ankenævnet fastholdt herefter sin afgørelse.

Metro Service anmodede på ny om genoptagelse af sagen og gjorde fortsat gældende, at de ikke
havde indflydelse på teksten, samt at køberen fik besked om, at købet var "declined" på displayet
på betalingskortautomaten. Ankenævnet anmodede derefter NETs om en præcisering af, hvad der
var muligt at ændre på kvitteringen, hvilken henvendelse NETs aldrig besvarede. Ankenævnet bad

Årsberetning 2016.

Metro Service om at indsende billeder fra billetautomatens display af købsflow'et ved et afvist billetkøb. Da det herefter fremgik, at køberen også på denne skærm fik besked på engelsk om, at købet var blevet afbrudt, omgjorde et fletalt i ankenævnet afgørelsen, hvorefter Metro Service kunne fastholde kontrolafgifterne.

I en anden lidt lignende sag 2016-0039 om afvist køb hos en canadisk turist var forholdet det, at han havde bestilt billetterne i billetautomaten på dansk, idet han ikke uden sine briller havde set, at han kunne vælge engelsk som sprog. Købet med betalingskortet blev afvist, men passageren antog kvitteringen for at være billetten. Først da han ved kontrollen tog sine briller på, gik det op for ham, at købet ikke var blevet gennemført.

I den efterfølgende ankenævns sag udtalte et flertal i ankenævnet følgende: *"... Klageren kunne ved kontrol i metroen ikke forevise gyldige billet, idet han alene var i besiddelse af en kreditkortkvittering på den afviste betaling. Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette. Om end det kunne fremstå mere tydeligt visuelt, er der en tekst på talonen med ordene "Creditcard receipt, not a ticket". Klageren så desuden først teksten, efter at han havde taget briller på ved kontrollen om bord på metroen. Klagerens undladelse af at tage briller på ved billetbestillingen gjorde, at han overså muligheden for at vælge engelsk som sprog, hvilket fremgik tydeligt på skærmen ved et piktogram af det britiske flag. Hvis klageren imidlertid havde valgt dette, ville han på betalingskortdisplayet have fået teksten: [Credit card declined] Og på billetautomaten have fået følgende tekst: [gengivelse af købs flow].Uanset om Metro Service kan ændre i teksten "AFVIST" eller ej, finder vi anledning til at anmode Metro Service om at iværksætte tiltag over for Nets for at tydeliggøre denne information, således at ikke-dansktalende kunder oplyses om, at talonen ikke er en billet, samt at købet er afvist. Ankenævnet oplever et stærkt stigende antal sager med ikke-dansktalende passagerer, som rejser uden billet af den ene eller anden årsag. På den baggrund henstiller vi til, at det på engelsk skiltes endnu mere tydeligt på perronerne, at det koster en kontrolafgift på 750 kr. at stige på metroen uden billet, og at billetter ikke kan købes om bord."*

I begge sager fremlagde Metro Service de samlede oplysninger på et meget sent tidspunkt og føst efter, at ankenævnet selv havde anmodet om mere specifikke data. På den baggrund og da Metro Service i flere andre sager har undersøgt og fremlagt data på et meget sent tidspunkt i sagsbehandlingen, tilføjede et enigt ankenævn i begge ovennævnte sager følgende passus: *"Uanset at ankenævnet og dets sekretariat arbejder efter de forvaltningsretlige principper og dermed officialmaksimen, hvorefter den afgørende myndighed selv er ansvarlig for, at der fremskaffes de oplysninger, som er nødvendige for at træffe en afgørelse, finder ankenævnet, at det ville have været hensigtsmæssigt, hvis Metro Service på et tidligere tidspunkt i sagsbesvarelsen havde oplyst sagen fyldestgørende."*

En (alt for) sen undersøgelse af data hos Metro Service forelå desuden i sagen 2016-0046, hvor en passager med rejsekort oplevede, at hun ved omstigning fra Kystbanen til metro havde checket sit rejsekort ud, hvorved rejsens pris fejlagtigt var beregnet til 0 kr. og derefter ikke kunne foretage et check ind. Ved kontrol i metroen blev passageren pålagt en kontrolafgift, men stewarden tog et foto af den fejlmelding, som fremkom, da de forsøgte at checke rejsekortet ind på perronen efter udstigning. Under ankesagens forberedelse anmodede sekretariatet Metro Service om at oplyse, hvad fejlkoden dækkede over, men Metro Service svarede, at ingen kendte til koden.

Ved en undersøgelse af passagerens rejsekorthistorik fremgik, at der var sat kontrolmærke benævnt "Malmø" mellem passagerens check ind på Kystbanestrækningen og check ud på Nørreport st. Ankenævnet udsatte sagen på Metro Services besvarelse af baggrunden herfor, samt baggrunden for registreringen af rejsens pris til 0 kr. og endelig fejlkodens betydning. Metro Service oply-

Årsberetning 2016.

ste, at de dagen før nævnsmødet havde meddelt sekretariatet, at de havde frafaldet kontrolafgiften, idet de under den sidste del af undersøgelsen var stødt på punkter, som de ikke mente at kunne belyse tilfredsstillende. Sagen blev herefter lukket.

Ankenævnet overvejer, om det i fremtidige sager skal have konsekvenser, når en trafikvirksomhed trækker sagen så kort tid før nævnsmødet, når det beror på forhold, som trafikvirksomheden kunne og burde have undersøgt tidligere i klagesagens forløb.

Ankenævnet har desuden i en række sager statueret, at Metro Service skal betale klagegebyret for ankenævnsagens behandling, selv om Metro Service har fået medhold, idet ankenævnet ikke har kunnet afvise, at Metro Services utilstrækkelige sagsbehandling og begrundelse i første instans, har været baggrunden for, at passageren har været nødsaget til at klage til ankenævnet samt betale det gebyr, som er forbundet med at anke.

Erstatningskrav/refusionskrav

I beretningsåret har der været to sager om erstatning/refusionskrav mod busselskabet Abildskou.

I den ene sag var forholdet det, at klageren ifølge egne oplysninger var blevet solgt et forkert og dyrere 10-turs klippekort af buschaufføren. Da klageren efterfølgende anmodede Abildskou om at få et andet kort og pengene tilbage for det forkerte klippekort. Abildskou svarede, at hvis klageren ikke kunne få det byttet og pengene retur af chaufføren, kunne hun sende det ind til dem, og at de ville betale omkostningerne. Ifølge klageren forsøgte hun herefter at få ombyttet klippekortet hos to af Abildskous chauffører uden held, hvorfor hun sendte klippekortet til Abildskous kontor med almindelig brevpost. De modtog imidlertid aldrig klippekortet og ville derfor ikke refundere købesummen til klageren. Ankenævnet gav dem medhold heri og udtalte videre, at *"Det følger af dansk rets almindelige erstatningsretlige regler, at det påhviler skadelidte (klageren) at godtgøre, at der er lidt et tab, og at skadevolderen har handlet culpøst (erstatningspådragende). Klageren har anført, at Abildskou må bære ansvaret for kortets bortkomst, da de ikke oplyste, at hun skulle sende brevet rekommanderet. Ankenævnet bemærker hertil, at det må påhvile afsenderen af en værdiforsendelse at sende brevet på behørig vis. Det er endvidere ankenævnets opfattelse, at Abildskous tilbud om at betale omkostningerne ved forsendelsen må forstås således, at der ikke kun var tale om omkostninger til et frimærke til almindelig postforsendelse. Ankenævnet finder herefter, at Abildskou ikke har handlet erstatningspådragende."*

I den anden sag 2016-0186 skulle klageren og ægtefælle være rejst med bussen fra Skive til Valby, men gjorde gældende, at bussen aldrig kom til Skive st. perron A, hvorfra de altid plejede at tage den blå bus 888. De ringede derfor til Abildskous kontor omkring 12 minutter efter planmæssig afgang, hvor de fik oplyst, at busselskabet "Snedsted" betjente den pågældende rute og havde et destinationsskilt i forruden. Da bussen var kørt, måtte klagerne rejse med toget til København, og de anmodede efterfølgende om refusion af busbilletter og erstatning for togbilletter. Abildskou fremlagde bussens GPS, som viste ankomst og afgang fra Skive st., samt chaufførens indscanning af de 12 øvrige passagerer, som havde booket billet, og som befandt sig ved stoppestedet på perron A. Ankenævnet udtalte: *"Således som klageren har beskrevet det passerede, hvorefter de "10 gange har rejst fra Skive til Valby og altid med den let genkendelige 888bus og altid fra perron A", kan det ikke afvises, at klagerne så efter en blå bus 888 ved perron A og derfor ikke var opmærksomme på, at det var den orange bus fra Snedsted Turistbusser med sort skiltning og hvid tekst på siden, og hvid skiltning med sort tekst i forruden, som betjente ruten den pågældende dag. Herefter finder ankenævnet, at det ikke beror på forhold, som indklagede bærer ansvaret for, at*

Årsberetning 2016.

klagerne ikke nåede bussen. Sagen vedrører således ikke et spørgsmål om forsinkelse af bussen. På den baggrund har klagerne hverken efter Abildskous takst- og beforderingsregulativ eller EU-forordningen for buspassagerer nr. 181/2011 krav på at få refunderet deres busbilletter eller få kompensation for mérudgiften til togbilletterne. Det er ankenævnets opfattelse, at klagerne heller ikke efter dansk rets almindelige erstatningsregler er berettiget til at få deres udgifter erstattet."

Ny praksis i Movia vedrørende underskrift på kontrolafgift

Movia har i løbet af 2016 ændret kontrollørernes procedure ved udstedelse af en kontrolafgift, således at passageren ikke længere skriver under på, at der er svaret "nej" til, om passageren har spurgt chaufføren ved påstigning.

I sagen 2016-0150 spurgte passageren på 16 år ifølge egne oplysninger chaufføren ved påstigning, om han kunne komme til Kalvehave, imens han foreviste sit skolekort. Buschaufføren nikkede, hvorefter han satte sig ned i bussen. Inden denne var kørt fra stoppestedet, steg en kontrollør om bord på bussen. Kontrolløren kiggede på hans buskort og bad derefter om hans fødselsdag, hvorefter han fik overrakt en kontrolafgift.

Ankenævnet udtalte: *"Det fremgår af de fælles rejseregler, at chaufføren ikke udfører systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. Når en passager ved påstigning spørger chaufføren, om bussen kører til en nærmere angiven destination på bussens rute samtidig med, at passageren foreviser sin rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at chaufføren bør betragte dette som en forespørgsel om, hvorvidt kunden på den foreviste rejsehjemmel kan rejse til den pågældende destination. Dette gælder i hvert fald i et tilfælde som det foreliggende, hvor passageren var mindreårig og foreviste et skolekort.*

Ankenævnet finder herefter, at chaufførens manglende eller fejlagtige vejledning i den foreliggende situation medfører, at ansvaret for [passagerens] manglende gyldige rejsehjemmel ikke skal placeres hos [passageren], men hos operatøren v/Movia, som udbyder af bustransporten.

Spørgsmålet er herefter, om det kan lægges til grund, at [passageren] svarede nej til et spørgsmål om, hvorvidt han havde talt med chaufføren ved påstigning.

Det er Movia, der skal godtgøre, at en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag, og Movia har i så henseende henvist til, at der på kontrolafgiften er skrevet "nej" ud for rubrikken "kunden har spurgt chauffør".

[Passageren] har bestridt, at [han] blev stillet spørgsmål herom.

Ankenævnet bemærker, at Movia har ændret proceduren, hvorefter en passager, som bliver pålagt en kontrolafgift, ikke længere underskriver denne og altså heller ikke skriver under på, at pågældende ikke har spurgt chaufføren til råds. Passageren får således ikke lejlighed til at tage stilling til det "nej", som kontrolløren taster ind i systemet vedrørende passagerens forespørgsel hos chaufføren. Movia har heller ikke på anden måde med tilstrækkelig sikkerhed godtgjort, at kontrolløren i kontrolsituationen stillede spørgsmål herom til [passageren].

På den baggrund kan ankenævnet ikke afvise [passagerens] oplysning om, at kontrolløren ikke af egen drift spurgte [passageren], om denne havde fået lov af chaufføren til at køre med uden gyl-

Årsberetning 2016.

dig billet, men blot bad [passageren] om at oplyse fødselsdato efter at have kontrolleret skolekortet, og derpå rakte kontrolafgiften til [passageren]

Herefter skal Movia fratage kontrolafgiften og betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet."

Det gule opkaldspunkt i metroen - Passagerpulsens*¹ undersøgelse

Metro Service henviser i stort set samtlige ankenævnsager til, at passageren kunne have kontaktet "det gule opkaldspunkt", som findes på perronen og i metrotoget og dér have fået hjælp og vejledning med billetteringen mv.



Passagerpulsens har i 2016 lavet en undersøgelse af, hvordan passagererne vil kontakte togselskabet, hvis de, når de står på perronen, er i tvivl om noget i forbindelse med deres rejse, f.eks. om deres billet er gyldig. For så vidt angår passagerer med metroen, har passagerpulsens undersøgelse vist, at 9 ud af 10 af de passagerer, der oftest rejser med metroen, har set det gule opkaldspunkt før. Blandt de passagerer der bruger metroen af-og-til, er det derimod kun 6 ud af 10, der har set opkaldspunktet før. (Spørgsmålet blev stillet sammen med billede af det gule opkaldspunkt). Alle passagererne (uanset om de har set det gule opkaldspunkt før eller ej) har efterfølgende fået stillet et åbent spørgsmål om, hvad de forestiller sig, man kan bruge faciliteten på billedet til. Der er flest, som mener, at opkaldspunktet er til alarm- /nødopkald. Det er 50-54 % af passagererne. Ca. hver 4. passager mener, at man kan få kontakt med en medarbejder (uden specificeret årsag), og ca. hver 5. mener, at man må kunne få information ad den vej. Hver 7. af de passagerer der kun benytter metroen af-og-til svarer 'ved ikke' til spørgsmålet.

Passagerpulsens har på den baggrund konkluderet i sin undersøgelse, at *"Det er med andre ord ikke tydeligt (på trods af, at man på fotografiet kan se de 2 forskellige knapper og den tilhørende*

*1"Kontakt til togselskaberne, Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsens, dec. 2016"

Årsberetning 2016.

tekst), at man kan bruge opkaldspunktet til at orientere sig og få besvaret eventuelle spørgsmål, hvis man er i tvivl om noget på sin rejse.”

Ankenævnet har dog heller ikke tillagt det gule opkaldspunkt betydning i sagernes afgørelse.

På baggrund af det manglende kendskab til opkaldspunktet, som fremgår af Passagerpulsens rapport, er det ankenævnets opfattelse, at Metro Service ikke bør antage, at det er tydeligt for passagererne, hvad opkaldspunktet kan benyttes til, og at Metro Service bør overveje, om teksten på knapperne: "alarm" og "info" skal ændres. Det er ankenævnets erfaring ud fra passagerernes besvarelser i ankesagerne, at passagerne afstår fra at anvende knapperne blandt andet grundet teksten.

Årsberetning 2016.

6. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent

Der er oprettet i alt 299 klagesager i beretningsåret mod 313 i 2015. Et fald på 4 %.
Disse fordeler sig på 343 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.

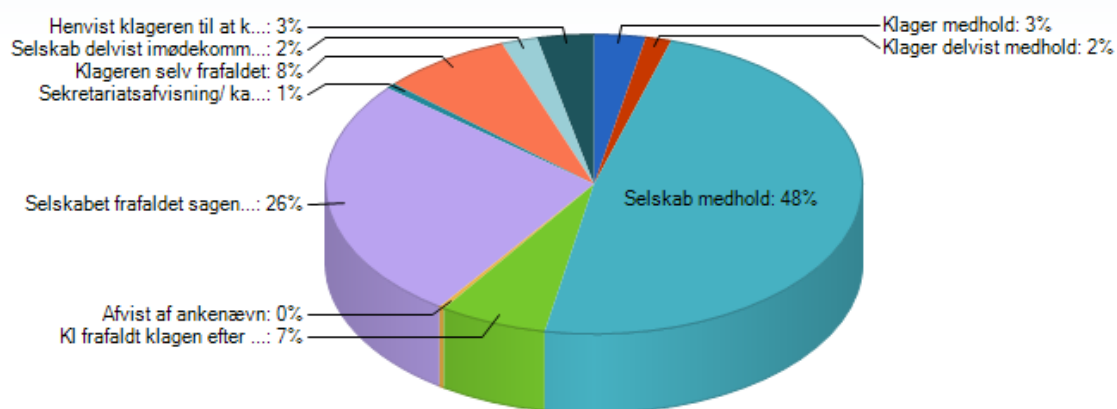
Det samlede antal oprettede sager fra 1. januar 2016 til 31. december 2016

(Tallet i parentes er 2015)

Oprettede sager:	299 (313)
Afsluttede sager i alt (inkl. sager modtaget i 2015):	323 (293)
- heraf afgjort på nævnsmøde:	172 (151)
Afsluttet inden nævnsbehandling:	151 (142)
- heraf trafikvirksomheden har imødekommet/delvist imødekommet klagerens krav, hvorefter klagen er frafaldet	92 (96)
- klageren har frafaldet klagen inden nævnsbehandling:	46 (34)
- sekretariatet har afvist klagen/henvist klageren til at klage til trafikvirksomheden	12 (12)
<hr/>	
Sager overført til 2017 (Der blev i 2016 afsluttet 212 af de 299 oprettede):	87 (100)

Årsberetning 2016.

Grafisk oversigt i %



I henhold til vedtægterne § 28 oplyses følgende:

47% af de afsluttede sager blev afgjort uden at blive behandlet i ankenævnet.

I 5 % af sagerne har klageren fået enten helt eller delvist medhold i ankenævnet, og trafikvirksomhederne har i 28 % af sagerne helt eller delvist frafaldet kravet mod klageren under sagens forberedelse og altså inden behandling i ankenævnet.

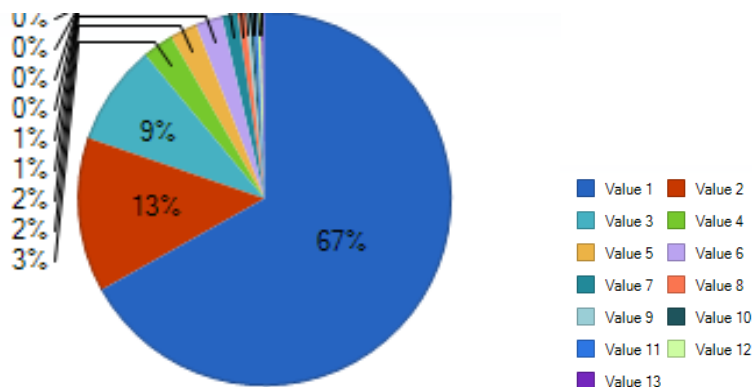
Dette svarer til, at klagerne i 33 % af sagerne har fået helt eller delvist medhold i klagen.

I 2 sager, svarende til ca. 1 % af de afsluttede sager, har sekretariatet afvist at behandle klagen, som vedrørte personskade i forbindelse med bustransport, hvilket falder uden for ankenævnets kompetence, jf. vedtægterne § 2, stk. 1 b).

Ankenævnet har i medfør af vedtægterne § 5, stk. 3, nr. 3) afvist 1 sag, som vedrørte selve pris-sammensætningen og -beregningen på rejsekort, idet klagen ikke var egnet til behandling i ankenævnet. Denne figurerer som 0 % i oversigten.

Oprettede sager fordelt på selskaber 2016, i alt 299 sager

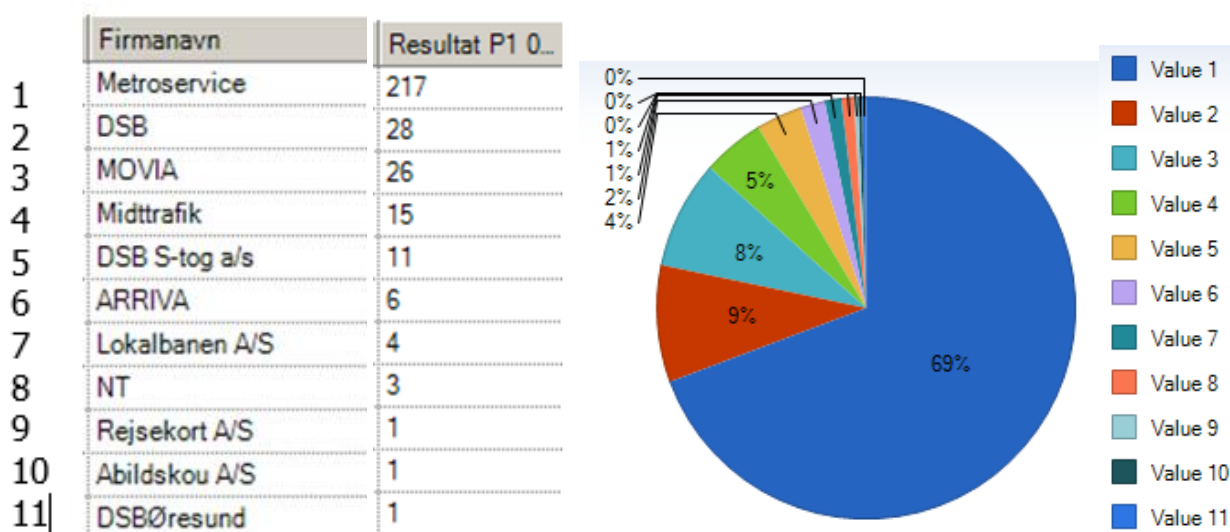
1	Metroservice	200
2	MOVIA	40
3	DSB	26
4	Midttrafik	8
5	Lokaltog A/S	7
6	ARRIVA	7
7	DSB S-tog a/s	4
8	Abildskou A/S	2
9	Rejsekort A/S	1
10	rejsekortkundecenter	1
11	Rødbillet/Dansk Turistf...	1
12	FynBus	1
13	Sydtrafik	1



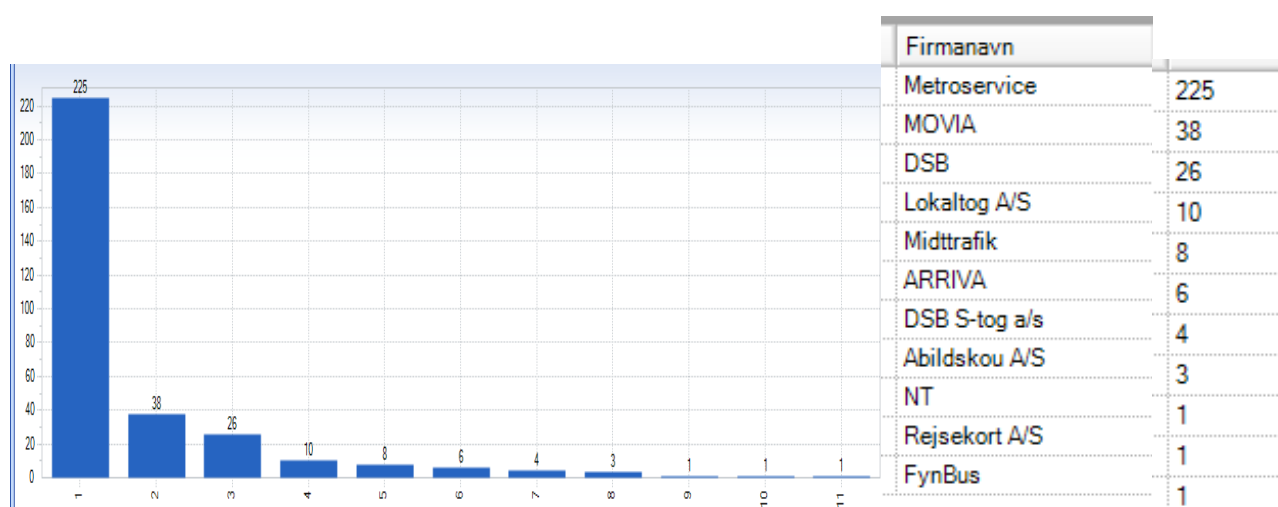
Årsberetning 2016.

Den indbyrdes procentvise sagsfordeling på trafikvirksomhederne er stort set ikke ændret siden 2015 (nedenfor). Dog er Movias klager i antal er steget fra 26 til 40, hvilket indebærer en lille stigning på 4%-points i den samlede sagsmængde, men isoleret set for Movia er der tale om en stigning på knap 53 %. Ankenævnet skønner, at dette beror på, at Movia har øget antallet af kontrolører, idet de har indgået kontrakt med G4S om at udføre kontroller i busserne. Midttrafik og DSB S-tog fremstår med fordobling af klagesagerne, men der er tale om et relativt lave tal, så selv mindre udsving vil give store procentuelle ændringer.

2015:



Samtlige afsluttede sager fordelt på trafikvirksomhederne i 2016

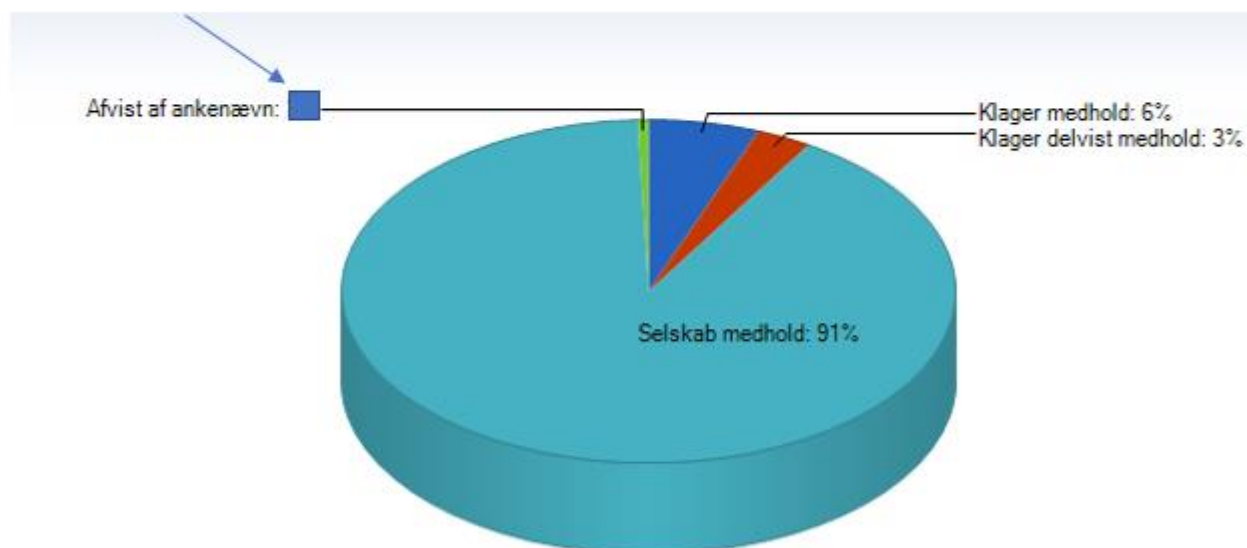


Årsberetning 2016.

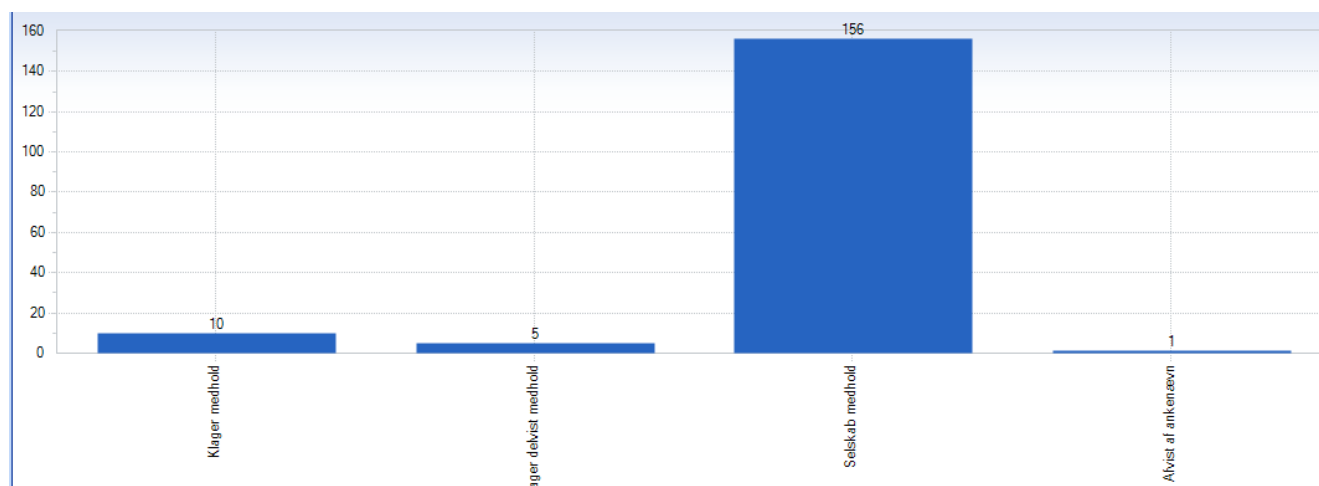
Sagernes udfald efter nævnbehandlingen 2016, i alt 172

Procentvise fordeling

Afrundet 0%



Fordeling på antal



De 156 sager, hvor nævnet har givet trafikvirksomheden medhold, skal ses i forhold til de 92 sager, hvor trafikvirksomheden har imødekommet klagerens krav under sagens forberedelse – altså inden sagen blev oversendt til nævnets behandling.

Der har i 9 sager været afgivet dissens, hvorfor kendelsen er blevet afsagt i henhold til stemmeflertallet, jf. vedtægternes bestemmelse.

Årsberetning 2016.

Trafikvirksomhedernes andel af afgjorte sager på nævnsmøderne i

2015, i alt 151 sager:

2016, i alt 172 sager:

DSB Fjern- og Regionaltog	5	8
DSB S-tog	7	2
Metro Service	113	128
Midttrafik	11	5
Movia	14	12
Arriva	1	4
NT	0	1
Abildskou	0	2
Lokaltog	0	8
Fynbus	0	1
Rejsekort A/S	0	1

Sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager 2016

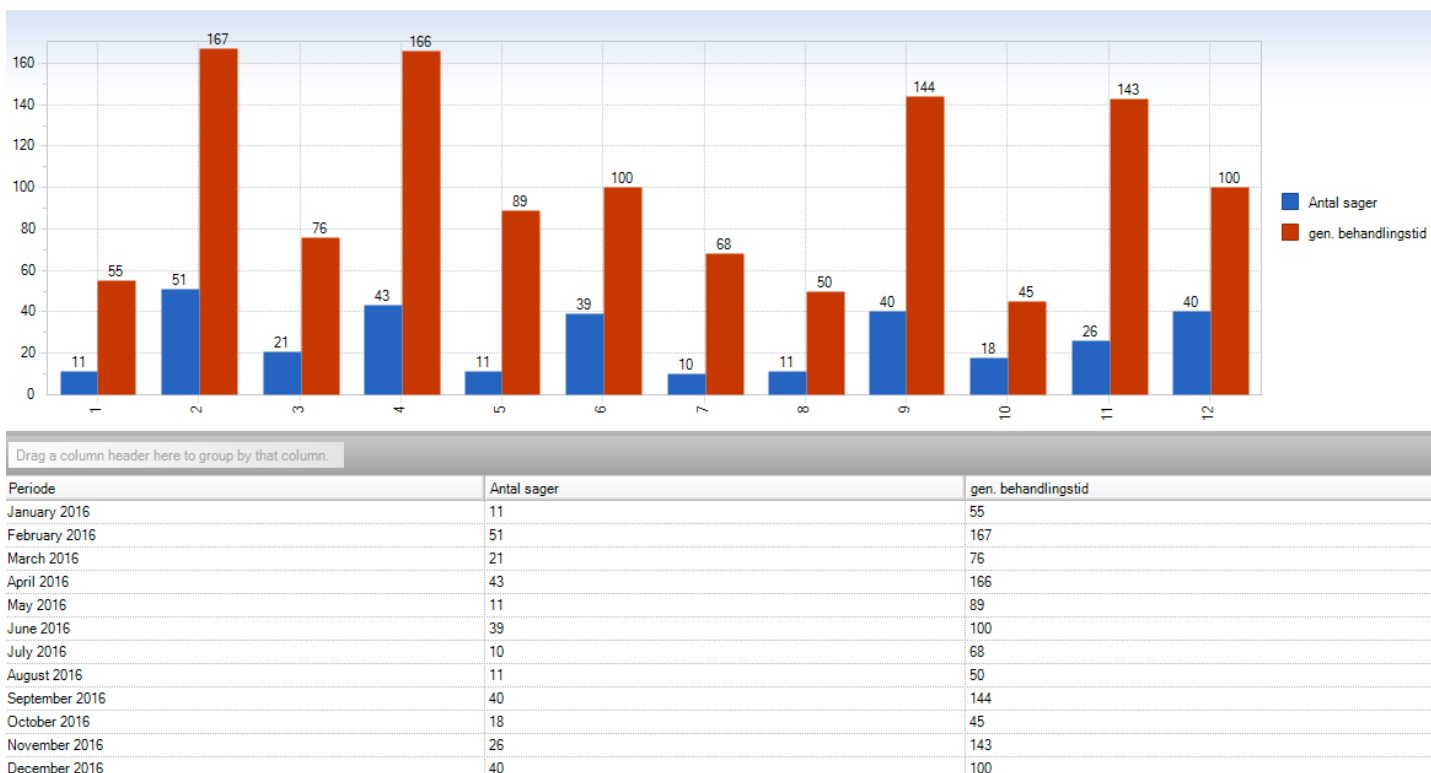
Denne formulering dækker over sager, som blev afsluttet af sekretariatet uden oversendelse til nævnet, enten fordi klageren trak sin klage tilbage, eller fordi det indklagede trafikkselskab imødekom klagerens krav under sagens forberedelse. Formuleringen dækker desuden over sager, som blev afgjort af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

Statistikken viser, at der i januar måned 2016 blev afsluttet 11 sager, og at deres samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 55 dage, og så fremdeles.

Der blev afholdt nævnsmøder i februar, april, juni, september, november 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 måneder mellem møderne.

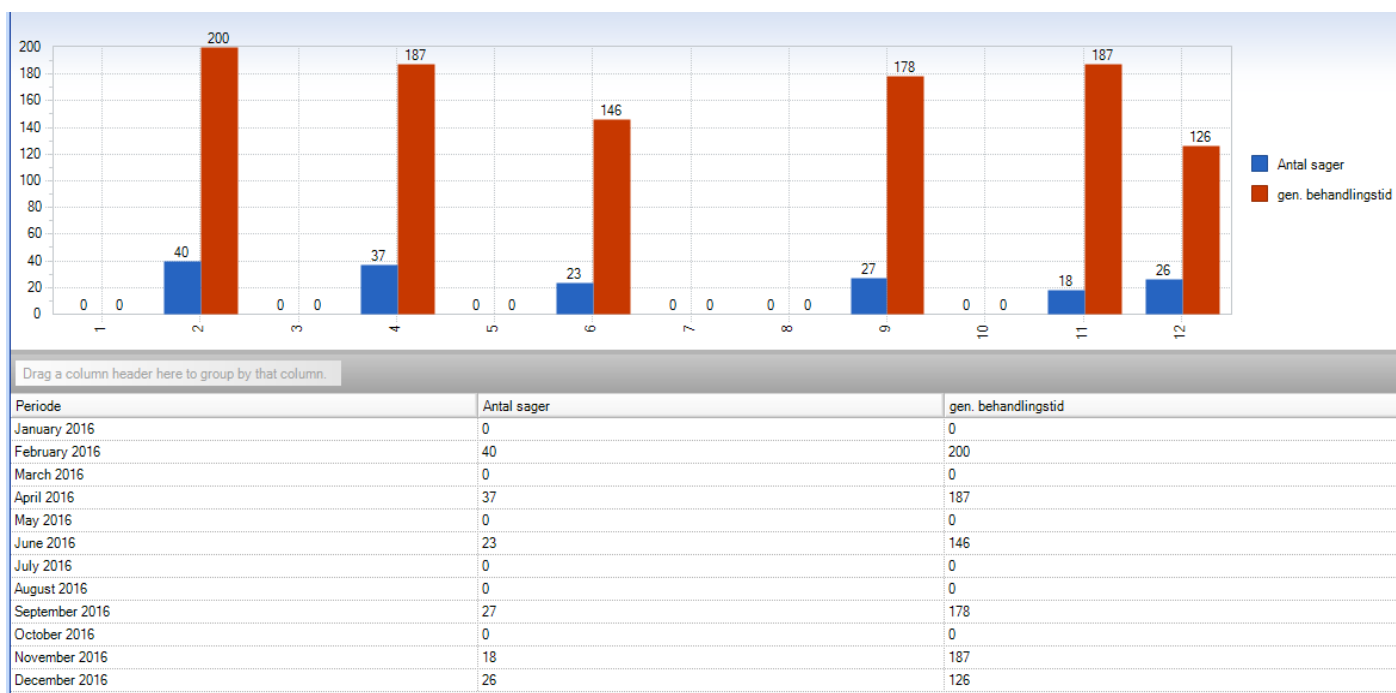
Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid beregnet på baggrund af hver måneds gennemsnit var 100 dage.

Årsberetning 2016.



Sagsbehandlingstid for sager afgjort i ankenævn 2016

Dette tal indeholder udelukkende sager, som ikke er blevet afsluttet under forberedelsen, men er nået helt til nævnet.



Årsberetning 2016.

Den samlede sagsbehandlingstid for nævnssager beregnet på baggrund af gennemsnit var 170 dage. I 2015 var den 171 dage.

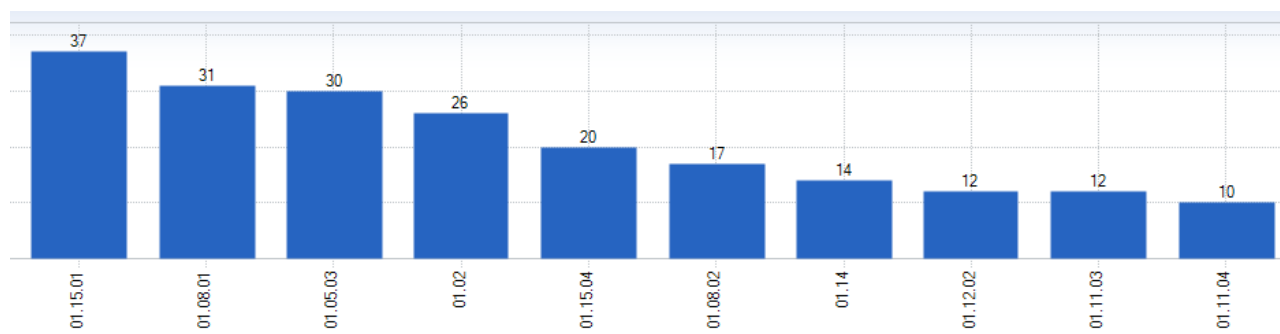
Afsluttede sager fordelt på udfald og de enkelte selskaber 2016

Tal i () er fra 2015

	A Selskab medhold	B Klageren medhold/ delvist medhold	C Selskab imødekommet/ delvist imødekommet kl. afgjort inden ankenævnss- behandling	D Klageren frafaldt klagen	E Klag- en af vist/ hen- vist til selskab
DSB S-tog	2 (5)	0 (2)	2 (4)	0 (0)	0 (2)
Metro Service	117 (104)	11 (8)	51 (52)	44 (28)	2 (3)
DSB	8 (3)	0 (1)	18 (17)	1 (2)	3 (6)
MOVIA	11 (11)	1 (3)	18 (13)	0 (0)	8 (1)
FynBus	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Midttrafik	5 (8)	0 (2)	3 (2)	0 (2)	0 (1)
Arriva Tog	0 (1)	4(0)	2 (2)	0 (1)	0 (1)
DSBØresund	0 (0)	0 (0)	0 (2)	0 (0)	0 (0)
Sydtrafik	0 (0)	0 (0)	0 (2)	0 (0)	0 (0)
Lokaltog A/S	6 (0)	2 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)
Rejsekort A/S	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	1 (0)
NT	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (1)
Abildskou	2 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)

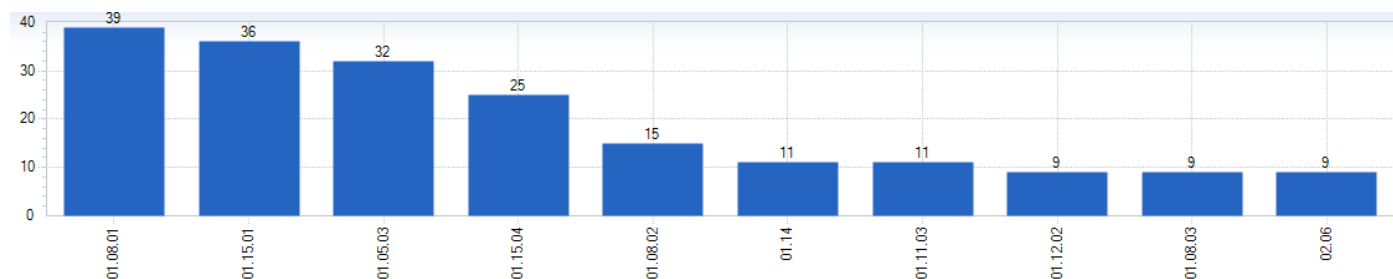
Årsberetning 2016.

Top 10 klagepunkterne fordeler sig således på de oprettede sager i 2016:



01.15.01	Manglende registrering af check-ind/glemt	37
01.08.01	Kontrolafgift - ingen billet	31
01.05.03	Kontrolafgift for få zoner på klippekort/billet eller periodekort	30
01.02	Kontrolafgift - kvittering/bankudskrift er ikke billet.	26
01.15.04	Manglende check-ind af flere rejsende/cykel/barn mv.	20
01.08.02	Kontrolafgift - periodekort/klippekort eller billet udløbet	17
01.14	Kontrolafgift- udstedt til forkert person?	14
01.12.02	Kontrolafgift- købt forkert billet/anvendt forkert kort	12
01.11.03	mobilsystem eller App i uorden ?	12
01.11.04	Mobilbillet ikke modtaget før påstigning ?	10

Top 10 klagepunkterne i 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	Glemte periodekort	9
10		02.06	Refusion af rykkergebyr	9
				196

Der er sammenfald i 8 ud af 10 sagskategorier, hvilket må være udtryk for en vis kontinuitet i passagerernes problemer i den kollektive transport.