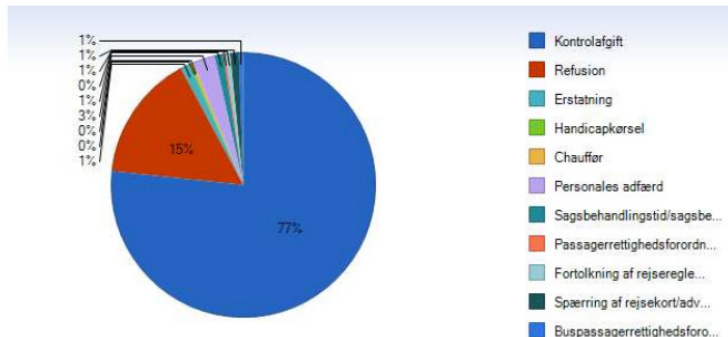


Fra arkivet 7. marts 2018 Status i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro 2017

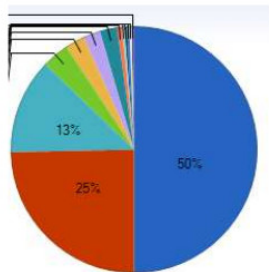
Af: Betina Johansen, chefkonsulent, cand.jur. og daglig leder af sekretariatet for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

KLAGESAGER EFTER SAGSKATEGORIER



KLAGESAGER FORDELT PÅ SELSKABER

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



Ankenævnet blev etableret den 1. februar 2009 af en række udbydere af kollektiv trafik i Dan-mark og Forbrugerrådet Tænk som et godkendt privat ankenævn, hvilket indebærer, at de ti tilsluttede trafikvirksomheder betaler driftsomkostningerne. Ankenævnet er nu i sit tiende år – og hvordan er det så gået?

Fakta om Ankenævnet

Ankenævnet består af 5 medlemmer med en landsdommer som formand og to repræsentanter fra trafikbranchen samt to repræsentanter fra Forbrugerrådet Tænk. Det koster op til 160 kr. at få behandlet sin klage, og beløbet får man retur, hvis man får medhold. Hvis trafikvirksomheden taber sagen, skal der betales omkostninger for sagens behandling til ankenævnet på op til 12.500 kr. inkl. moms. Til at forberede sagerne til nævnet er der oprettet et sekretariat, som er bemandet med to jurister og en stud.jur. Ankenævnet behandler civile retlige tvister - det vil sige hovedsageligt tvister, der vedrører et økonomisk mellemværende. Ankenævnet har også kompetence til at behandle klager over trafikvirksomheder, som ikke er tilsluttet ankenævnet. Før ankenævnet kan behandle en klage, skal klageren have klaget til trafikvirksomheden.

Nutiden og fremtiden

I 2017 oprettede sekretariatet i alt 311 klagesager mod henholdsvis 299 og 313 i de to foregående år. Sagsantallet har således ligget stabilt de seneste år. Ankenævnet afgjorde på sine 6 møder i alt 197 sager, som kan læses på hjemmesiden. I foråret 2017 holdt ankenævnets sekretariat møde med Transportministeriet om den nye taxi-lov, som trådte i kraft 1. januar 2018, hvori taxibranchen pålægges at oprette et klageorgan. Sekretariatet er i kontakt med brancherepræsentanter for taxi-selskaberne og drøfter, hvorledes et eventuelt samarbejde mellem ankenævnets sekretariat og et nyetableret taxinævn vil kunne udmøntes i praksis. I skrivende stund er der ikke en endelig afklaring på, hvorledes taxi-branchen vil organisere sig i bestræbelserne på at efterleve lovens krav om et klageorgan, og sekretariatets rolle i et eventuelt kommende samarbejde er derfor fortsat uafklaret. Sekretariatet har desuden mødtes med repræsentanter for det kommende klagenævn for parkeringsafgifter, som ønskede input til at opbygge den mest hensigtsmæssige administration og de mest nyttige forretningsgange, når klagenævnet skal etableres.

Ankenævnet er glad for disse henvendelser, som vi tager som en anerkendelse af nævnets og sekretariatets arbejdsmetodik og opbygning. I juni 2017 lancerede ankenævnet en ny version af hjemmesiden www.abtm.dk med en større brugervenlighed, flottere layout og en funktion med at kunne abonnere gratis på afgørelser.

Principielle afgørelser sætter standarden

Ankenævnet har i 2017 - som i de foregående år - truffet afgørelse i en række sager af principiel karakter. • Således har ankenævnet udtalt, at det ikke er tilstrækkeligt, at stewards på metron henviser til det håndskrevne medarbejdersnummer på kontrolafgiften, hvis passageren forlanger, at stewarden identificerer sig i forbindelse med en kontrol. • Et flertal i ankenævnet har desuden fastslået, at det var berettiget at udstede en kontrolafgift til en buspassager, der gik 4 meter frem i bussen for at lægge sin bagage fra sig, og derefter gik tilbage for at checke sit rejsekort ind.

- Ankenævnet har derudover behandlet en klage om, hvorvidt busselskabet har pligt til efter buspassagerrettighedsforordningen at udbetale godtgørelse,

når en bus på fjernrute (mere end 250 km.) forsinkes undervejs mod destinationen og ikke i afgang. Nævnet udtalte, at forordningen kun finder anvendelse ved forsinkelse ved busafgang. Det skulle herefter afgøres efter national ret, om der var grundlag for at udbetale godtgørelse, hvilket et flertal ikke fandt grundlag for.

- En indehaver af rejsekort havde klippet et hul med en hullemaskine i kortet for at kunne opbevare det i et nøglebundt. Rejsekortet havde efterfølgende fungeret uden problemer i en årrække, men pludselig en dag kunne kortet ikke længere checkes ind. Indehaveren anmodede Rejsekort Kundecenter om at udstede et nyt kort gratis, hvilket de afviste. Et rejsekort koster 50 kr. Ankenævnet udtalte, at rejsekortet må sidestilles med et betalingskort, som man almindeligvis ikke vil lave et fysisk indgreb i, med mindre formålet er at destruere kortet, og at det ikke er forsvarlig håndtering af rejsekortet at klippe hul i det. Det var derfor berettiget at afvise klagerens krav om udstedelsen af et nyt rejsekort gratis.
- Ankenævnet anbefaler indimellem, at informationen til passagererne forbedres og tydeliggøres, og det er med stor tilfredshed, når ankenævnet konstaterer, at anbefalingerne omsættes til praksis - således som det er tilfældet med for eksempel billetter købt i metroens billetautomater, hvor teksten nu også står anført på engelsk.

Klagersnes fordeling

I 2017 udgjorde klager over kontrolafgifter 77 procent af de 369 klagepunkter. Fordelingen af de øvrige sagskategorier er skitseret i lagkagen øverst på siden, idet opmærksomheden henledes på, at en sag kan omhandle flere klagepunkter, hvorfor der samlet set er flere klagepunkter end antal oprettede sager (311). 42 procent af de afsluttede sager blev afgjort uden at blive behandlet i ankenævnet. I 7 procent af sagerne har klageren fået enten helt eller delvist medhold i ankenævnet, og trafikvirksomhederne har i 31 procent af sagerne helt eller delvist frafaldet kravet mod klageren under sagens forberedelse og altså inden behandling i ankenævnet. Dette svarer til, at klagerne i 37 procent af sagerne har fået helt eller delvist medhold i klagen.

Årsberetningen kommer snart

For uddybende omtale af ovennævnte afgørelser og øvrige statistiske oplysninger henvises til årsberetningen, som kommer på hjemmesiden www.abtm.dk den 20. marts 2018.