



Aarhus, 8. marts 2024

**Bilagssamling
til åben dagsorden til mødet i
Bestyrelsen for Midttrafik
15. marts 2024 kl. 09:30
Midttrafik,
Søren Nymarks Vej 3,
8270 Højbjerg**

UDVALGTE KAMPAGNER 2023

Ungekampagne



Salget fra januar til september steg 7,7 % ift. 2022

Pensionistkort



Salget af pensionistkort steg 152 % ift. 2022

Få mere ud af turen (Aarhus)



2.363.056 eksponeringer i Aarhus Kommune
Over 0,5 mio. færdiggjorte visninger

Ungekampagne



Salget fra januar til september steg 7,7 % ift. 2022
14.687.413 eksponeringer i Region Midtjylland
Over 3,7 mio. færdiggjorte visninger

Uge 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26

Leif



38,5 % flere downloads af app'en
Tredobling af brug af pushbeskeder

Flextur

Dagsbilletter



Region Midtjylland: Salget steg ca. 25 % ift. 2022
Aarhus: Salget steg ca. 160 % ift. 2022

Arrangementskørsel



Den samlede omsætning for Grøn Koncert og Smukfest steg 1.036.569 kr. ift. 2022
Mere end 70.000 kunder tog bussen til Smukfest

Pensionistkort



Salget af pensionistkort i webshoppen steg 54,5 % ift. 2022

Gratis kort til Horsens Kommune steg 163,9 % ift. 2022

Få mere ud af turen inkl. flextur



Andelen der overvejer at bruge kollektiv trafik steg fra 23 % til 44 % fra præ- til postmålingen (ud af dem, der har set kampagnen).

8.626.695 eksponeringer i Region Midtjylland
Over 1,8 mio. færdiggjorte visninger

Ungekampagne

27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52

Dagsbilletter

Flextur



Kendskabet er fra præ- til post-testen steget fra 57 % til 64%
Overvejelssesgraden er løftet fra 13 % til 42 %
17.235.123 eksponeringer i Region Midtjylland
Knap 3,5 mio. færdiggjorte visninger

Natbus



Det samlede passager-tal er 47.222 og er på ca. samme niveau som i 2022 (stigning på 1%)

Midtjyske anbefalinger til bedre mobilitet: Abonnementsbillet, grøn pendling og et hårdt skub til vanerne

29.2.2024 10:48:18 CET | [Region Midtjylland](#)

Del [f](#) [in](#) [X](#) [✉](#) [WhatsApp](#)

Regionsrådet sætter gang i tiltag på baggrund af nye anbefalinger fra regionalpolitisk forum om mobilitet, der er sammensat af trafikselskaber, passagerer, pendlere, virksomheder, politikere, unge m.fl.



Region Midtjylland har sammensat et bredt forum af aktører for at finde nye løsninger på fremtidens mobilitet. Nu er anbefalingerne klar. Foto. Niels Åge Skovbo.

Vi skal finde nye måder at flytte os fra A til B, og flere skal stige på den kollektive trafik og anvende kollektive mobilitetsformer. Det har et bredt partnerskab af aktører på mobilitetsområdet givet hinanden håndslag på i regionalpolitisk forum om mobilitet. Onsdag drøftede regionsrådet så forummets anbefalinger – og vedtog, at Region Midtjylland skal påtage sig en aktiv rolle i arbejdet med at føre dem ud i livet i samarbejde med regionalpolitisk forum.

I forummet har et bredt partnerskab arbejdet med nye veje til en grønnere og mere effektiv mobilitet samt en kollektiv trafik, der i højere grad lever op til de behov og forventninger midtjyderne har.

- I regionen har vi gennem flere år været nødt til at justere på antallet af busruter og -afgange i den kollektive trafik på grund af for få passagerer. Samtidig oplever vi udfordringer med trængsel på vejene. Det er et vildt problem, som vi ikke kan løse alene. For vi ved også, at muligheden for at kunne flytte sig rundt i samfundet er afgørende for både uddannelse, arbejde og fritid. Med det regionalpolitiske forum har vi taget udgangspunkt i bredt samarbejde om udfordringerne, og det er der kommet nogle gode idéer ud af, som jeg sammen med regionsrådet ser frem til at arbejde videre med, siger regionsrådsformand Anders Kühnau (S).

Brev til ekspertudvalg

Det regionalpolitiske forum om mobilitet anbefaler bl.a. at se på muligheder og barrierer for gratis kollektiv transport til unge, forenkling af billetsystemet med indførelse af en abonnementsbillet og muligheden for en fælles kampagne for mere bæredygtige transportvaner. Dertil kommer samarbejde med virksomheder om grønne pendlerplaner og samarbejde om at gøre trafik-knudepunkter i landdistrikterne til aktive mødesteder.

Anbefalingerne tager udgangspunkt i Midtjylland og er samlet i et katalog, som deltagerne i det regionalpolitiske forum arbejder videre på baggrund af. Regionsrådet besluttede dog også at sende kataloget til det ekspertudvalg for kollektiv trafik, regeringen har nedsat.

- Vi har været samlet både blaffere, transportfirmaer, kommuner, virksomheder, lokalråd, trafikelskaber og mange flere, og det har givet nye perspektiver. Det har også skabt en fælles tro på, at det faktisk kan lade sig gøre at nytænke tingene. Nogle af anbefalingerne kan vi sætte gang i med det samme, mens andre kræver noget mere forberedelse og måske også lovændringer. Fra regionens side er vi klar til at gå i gang med arbejdet sammen med deltagerne i regionalpolitisk forum, men vi mener også, at anbefalingerne kan inspirere bredt, for det er ikke kun i Midtjylland, at mobiliteten er under pres, siger Torben Nørregaard (V), regionsrådsmedlem i Region Midtjylland og formand for det regionalpolitiske forum om mobilitet.

Samarbejdet fortsætter

Anbefalingerne har netop det til fælles, at de kræver samarbejde at føre ud i livet. Derfor besluttede regionsrådet, at regionen kan finansiere tiltag på baggrund af anbefalingerne fra bl.a. puljen på 10 mio. kroner til fremme af bæredygtig mobilitet. Konkrete tiltag skal i så fald behandles politisk. For en række af anbefalingerne forventes det, at der allerede i løbet af 2024 sættes forsøg i gang i mindre skala.

Med lanceringen af anbefalinger er det regionalpolitiske forum om mobilitet nu afsluttet, men samarbejdet med at udvikle fremtidens mobilitet er kun lige begyndt.

- Noget af det, jeg tager med fra forummet, er, at der er brug for en hel palette af løsninger, som hænger sammen, hvis vi skal fremtidssikre en god mobilitet. Det kan kun lade sig gøre, hvis vi arbejder sammen om det, og det er der skabt grundlag for med de anbefalinger, der er kommet ud af det. På kort sigt glæder jeg mig især til at følge arbejdet med idéen om trafikknudepunkter som mødesteder, fordi det kan være med til at bane vej for realisering af nogle af de andre mobilitetstiltag, der er nødvendige, siger Lasse Repsholt, sektorchef i brancheforeningen Dansk Persontransport.

Fakta: Sådan arbejder regionen med anbefalingerne

Den kollektive trafik er presset af for få passagerer, vejene af for mange biler og klimaet – ja, persontransporten står for en femtedel af den samlede danske CO₂-udledning. Samtidig er muligheden for at kunne bevæge sig afgørende for både uddannelse, arbejde og fritid.

Regionalpolitisk forum for mobilitet har lanceret fem anbefalinger. Læs mere herunder og [find hele kataloget med anbefalinger her](#).

- **Abonnementsbillet**

Regionalpolitisk forum anbefaler, at der udvikles en abonnementsbillet med fri adgang til kollektiv mobilitet i en afgrænset geografi. Region Midtjylland tager initiativ til at udvikle og opstarte et forsøg i 2025, hvor 20-30 personer afprøver en abonnementsbillet.

- **Fra buskur til mødested**

Regionalpolitisk forum anbefaler at forvandle busskure og stoppesteder til aktive mødesteder for borgerne i landdistrikter og mindre byer. På mødestederne mødes forskellige transportformer, og de bliver samlingssted for lokale målgrupper. Region Midtjylland tager initiativ til, i samarbejde med relevante deltagere i regionalpolitisk forum, at udvikle mødesteder og knudepunkter med adgang til mobilitet.

- **Gratis kollektiv transport**

Regionalpolitisk forum anbefaler at arbejde for gratis transport til unge under 25 år, uanset om transportformålet er uddannelse, læreplads, arbejde eller fritids- og kulturaktiviteter. Deltagere i regionalpolitisk forum initierer i 2025 en prøvehandling i en midtjysk kommune med test af gratis transport til unge under 25 år. Region Midtjylland deltager i prøvehandlingen.

- **Virksomheders grønne pendlerplaner**

Regionalpolitisk forum anbefaler at rådgive virksomheder om bæredygtig pendling. Rådgivningen tager udgangspunkt i en række gode råd til grøn pendling, som er udviklet af deltagere i regionalpolitisk forum. Region Midtjylland realiserer anbefalingen i samarbejde med Dansk Industri og med rådgivning og sparring fra FDM.

- **Skub til mobilitetsvaner**

Regionalpolitisk forum anbefaler at udvikle kommunikation og fælles kampagnemateriale, som skal inspirere ansatte i midtjyske virksomheder til pendle mere bæredygtigt til arbejde. Region Midtjylland tager sammen med deltagere fra regionalpolitisk forum initiativ til en prøvehandling med kampagne i Skejbyområdet i Aarhus og omkring Midtjyske Jernbaner i Vestjylland.

Fakta: Vilde problemer og fælles løsninger i Midtjylland

- Anbefalingerne er den foreløbige kulmination på arbejdet i regionalpolitisk forum om mobilitet, hvor Region Midtjylland har inviteret en række kommuner, trafikselskaber videninstitutioner, organisationer, virksomheder samt repræsentanter for passagerer og pendlerere og unge fra regionens ungedemokratiprojektet SAMFUNDSFORMERNE til samarbejde.
- Det regionalpolitiske forum om mobilitet er et af i alt otte regionalpolitiske fora, der i partnerskab samarbejder om anbefalinger til konkrete løsninger og handlinger på otte vilde problemer.
- Et vildt problem er et problem, der både er svært at afgrænse præcist og at løse samt sjældent kun har én ejer. Det er komplekse problemer, der kræver dialog og helhedsorienterede tilgange i partnerskaber, fordi de potentielle løsninger ofte griber ind i hinanden og risikerer at have modsatrettede effekter.
- Ud over mobilitet er der følgende regionalpolitiske fora:
 - Hvordan hjælper vi unge, der står udenfor?
 - Hvordan forhindrer vi, at blomsterne forsvinder?
 - Hvor finder vi arbejdskraften?
 - Hvordan mindsker vi forbruget?
 - Hvordan får vi arealer nok til den grønne omstilling?
 - Hvordan understøtter vi det gode liv på landet?
 - Hvad gør vi, når vandet kommer?
- Når alle otte regionalpolitiske fora har afleveret deres anbefalinger i løbet af 2024/2025, bliver de indarbejdet i den kommende regionale udviklingsstrategi.
- Læs mere: <https://www.ru.rm.dk/om-os/strategi/regionalpolitiske-fora/>

Kontakter



Anders Kühnau (A)
Regionsrådsformand i Region Midtjylland
Kontakt via pressevagten tlf. 7841 0666

Formand for Danske Regioner

kuhnau@rr.rm.dk

<https://link.rm.dk/AndersKühnau>



Torben Nørregaard (V)

Jeg er udpeget af Region Midtjylland til: Udvalg for regional udvikling og Udvalg for bæredygtighed, teknologi og anlæg

Tlf: [4054 1012](tel:40541012)

Torben.Norregaard@rr.rm.dk

<https://www.rm.dk/politik/regionsradet/Regionsradsmedlemmer/torbe...>

ANBEFALINGER

Regionalpolitisk forum om mobilitet

Hvordan løser vi behovet for mobilitet i samfundet på en måde, der er både økonomisk og miljømæssigt bæredygtig? Det har politikere, fagfolk, virksomheder, borgere m.fl. drøftet på tre møder i regionalpolitisk forum om mobilitet. Du sidder her med deres konkrete anbefalinger til øget mobilitet.

"Vi inviterer blaffere, transportfirmaer, kommuner, virksomheder, lokalråd, unge, interesseorganisationer, fagfolk, og mange flere. Vi udvikler i fællesskab forslag til løsninger, som skal flytte trafikmønstret hos midtjyderne. Vi skal have flere til at stige på den kollektive trafik, cyklen eller samkørsel, når de skal fra A til B. Det er ikke let, men vi er klar til at gå i gang sammen med deltagerne i regionalpolitisk forum om mobilitet."

- Torben Nørregaard, regionsrådsmedlem, Region Midtjylland



REGIONALPOLITISK FORUM OM MOBILITET

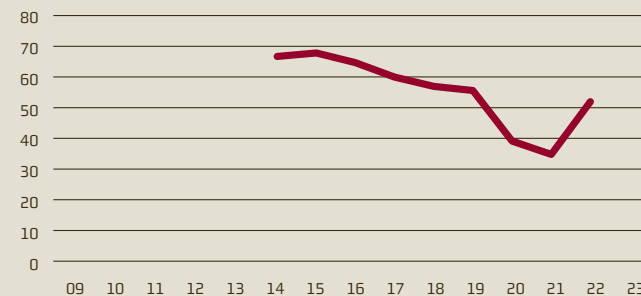
Regionalpolitisk forum om mobilitet har arbejdet med udgangspunkt i tre spørgsmål:

1. Hvis svaret er øget mobilitet, hvad er så spørgsmålene?
2. Hvordan udvikler vi en sammenhængende mobilitet, hvor det er attraktivt at fravælge bilen eller kombinere den med andre transportformer?
3. Hvordan løser vi borgernes behov for mobilitet på en måde, der er både økonomisk og miljømæssigt bæredygtig?

Der er på side 9 en oversigt over deltagerne i regionalpolitisk forum om mobilitet.

Færre bruger den kollektive trafik. Grafen viser antal påstigere i den kollektive trafik i Midtjylland.

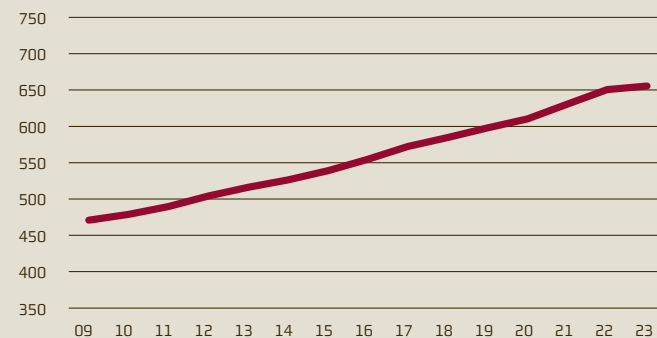
Antal påstigere (mio.)



↓
- 14,7 mio.
- 22%

Bestanden af personbiler er steget de sidste mange år. Bilen er midtjydernes mest anvendte transportform.

Bestand af personbiler (1.000)



↑
+ 184.437
+ 39%

ANBEFALINGER TIL LØSNINGER

Regionalpolitisk forum om mobilitet anbefaler en række løsninger for at øge den bæredygtige mobilitet i Midtjylland.

Mobiliteten i Danmark er udfordret og der er behov for, at vi ændrer vores mobilitetsvaner. Vi skal transportere os mere bæredygtigt. Den kollektive trafik skal videreudvikles, så mobiliteten bliver mere sammenhængende med udgangspunkt i borgernes behov. Region Midtjylland har derfor taget initiativ til regionalpolitisk forum om mobilitet.

Baggrund

Vores mulighed for at bevæge os rundt er afgørende for at vi kan uddanne os, tage på arbejde og have et aktivt fritids- og kulturliv. Men der er behov for, at vi ændrer vores transportvaner. Det er der mindst tre grunde til.

1) CO2-udslippet skal nedbringes

Vi står overfor globale klimaudfordringer. Danmarks klimamålsætning er 70% reduktion i CO2-udslippet inden 2030. Persontransporten står i dag for en femtedel af Danmarks samlede CO2-udledning.

2) Antallet af biler er stigende

Bilen er den mest anvendte transportform i Danmark, og flere ejer både to og tre biler. Børn og unge bliver i stigende grad kørt i bil til daginstitution og skole. Bilen bliver på den måde udgangspunktet for transport allerede i barndommen. Mængden af biler øger trængslen, belaster klima og miljø, og den stillesiddende transport udfordrer vores sundhed.

3) Den kollektive trafik er under pres

Stigende udgifter, færre passagerer og færre indtægter udfordrer økonomien i den kollektive trafik. Det skaber en negativ spiral med tilpasninger, som fører til, at flere fravælger den kollektive trafik. Hvis udviklingen fortsætter risikerer vi, at den kollektive trafik helt forsvinder i mange områder.

Anbefalinger

Regionalpolitisk forum om mobilitet har udviklet anbefalinger til øget kollektiv og bæredygtig mobilitet i 2. halvår 2023. Drøftelserne tog udgangspunkt i emnerne: *billetter, kommunikation, landdistrikter, unge og virksomheder*. I realiseringen af anbefalingerne arbejdes der for at sikre tilgængelighed for alle i den kollektive trafik.

Samarbejde er nødvendigt for at løse udfordringerne på mobilitetsområdet. Regionsrådet arbejder derfor videre med anbefalingerne sammen med deltagerne i regionalpolitisk forum om mobilitet. Anbefalingerne fremsendes til ekspertudvalget om mobilitet, som regeringen har nedsat. Regionen og øvrige midtjyske aktørers eksisterende aktiviteter i forhold til f.eks. samkørsel, cyklisme og mobilitet i landdistrikter mv. understøtter realiseringen af anbefalingerne.

Der er for hver anbefaling en kort beskrivelse af idéen og en køreplan for hvordan og med hvem, idéen kan udvikles og realiseres.



Det regionalpolitiske forum om mobilitet er sammensat af repræsentanter fra kommuner, stat, uddannelsesinstitutioner/videninstitutioner, erhvervsliv, civilsamfund, organisationer og region. Region Midtjylland er arrangør med Torben Nørregaard som forumformand.

ABONNEMENTSBILLET

med fri adgang til kollektiv mobilitet i en afgrænset geografi

Om ideen

Muligheden for at tegne et samlet abonnement på alle former for kollektiv trafik afprøves i 2025 i en afgrænset geografi i Midtjylland f.eks. Aarhus-området, hele Østjylland eller udvalgte vestjyske kommuner. Kunderne betaler dermed en fast månedlig pris for deres brug af kollektiv trafik. Abonnementet inkluderer pendling til og fra arbejde eller uddannelse, ærindekørsel til indkøb, besøg, fritids- og kulturaktiviteter.

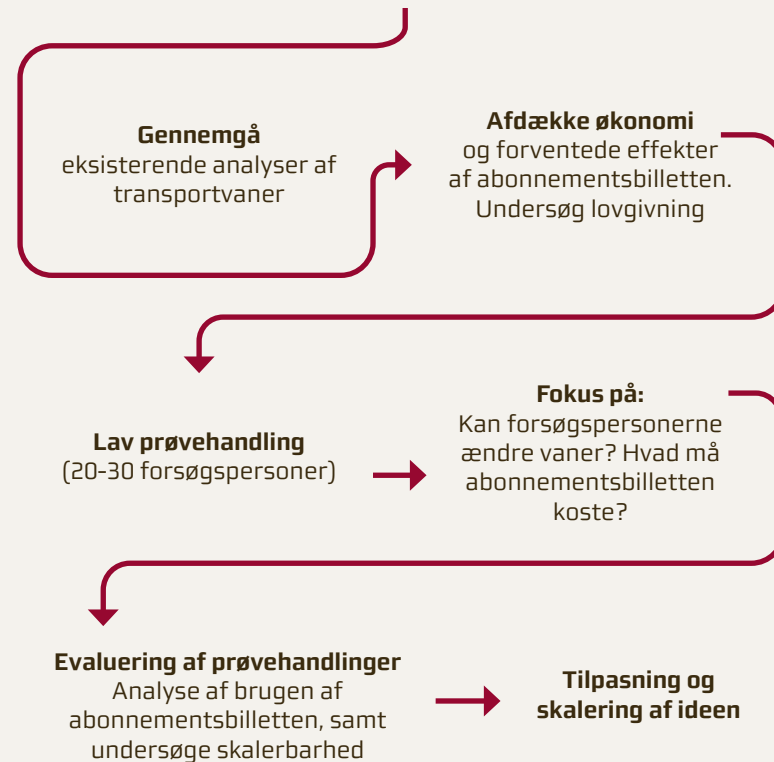
Abonnementet giver adgang til forskellige transportformer, der er til rådighed i den valgte geografi såsom bus, tog, letbane, samkørsel, delecykler, delebiler mv. Eventuelt kan abonnementet også indeholde rabat- og serviceaftaler til f.eks. vareudbringning, lydbøger, musik eller kaffe. Prisen på abonnementet skal være attraktiv og gøre kollektiv mobilitet konkurrencedygtig.

Regionalpolitisk forums forslag til, hvordan og med hvem idéen kan realiseres ses i figuren til højre.

"Det har været spændende at møde så mange forskellige aktører og perspektiver i regionalpolitisk forum om mobilitet. Normalt snakker vi mest med faste samarbejdspartnere, såsom Midttrafik, regionen og nabokommunerne. Selvom diversiteten er stor har vi samme mål – at fremme bæredygtig mobilitet. Vi taler om nye former for mobilitet, såsom delebiler, delecykler og prøver at forstå og understøtte borgenes behov. Jeg tager mange idéer med hjem og glæder mig til det videre samarbejde."

- Anette Vognbjerg, chef i Teknik og Miljø, Holstebro Kommune

Køreplan for analyse og forsøg i 2025 med abonnementsbillet



Aktører, som kan hjælpe med realiseringen:

Midttrafik, Dansk Persontransport, kommuner Arriva, DSB, Rejsekort A/S, Transportministeriet og Region Midtjylland.

FRA BUSSKUR TIL MØDESTED

i landdistrikter og mindre byer

Om ideen

Busskure og stoppesteder i landdistrikter og mindre byer forvandles til aktive mødesteder for lokalsamfundets borgere. Lokalt ejerskab er afgørende og der udvikles en fælles "værktøjskasse", som lokalsamfundene kan anvende til udviklingen af mødesteder. Mødestederne har både praktiske og sociale funktioner. Her mødes forskellige transportformer og er samlingssted for lokale målgrupper. Mødestederne understøtter således både bedre mobilitet, en ændret transportkultur, fællesskaber og mulighed for at bruge lokalsamfundet anderledes. Inddragelsen af borgerne er afgørende for mødestedernes succes og værktøjskassen skal understøtte en samskabende proces.

Mulige elementer i værktøjskassen:

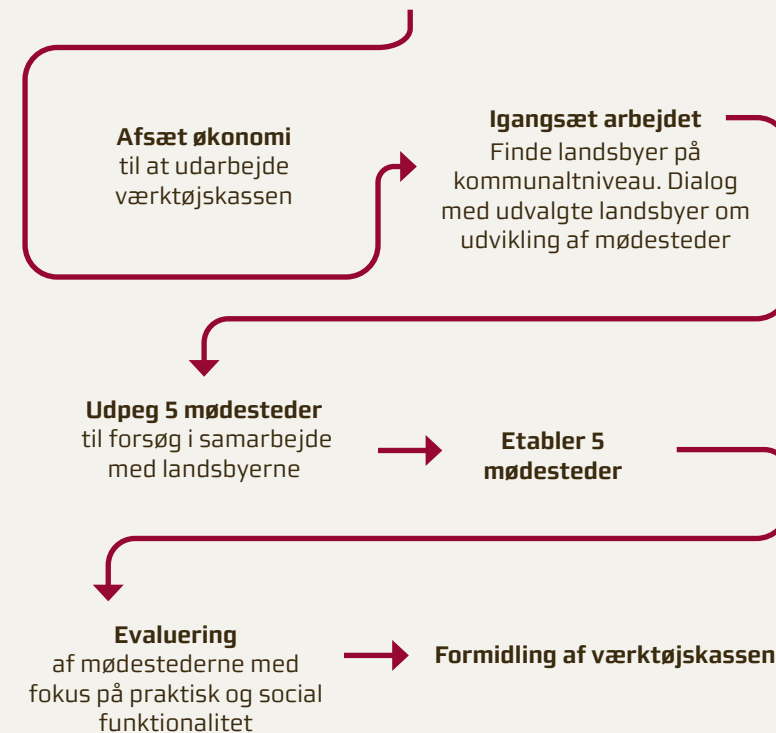
- Redefiner bussen – skab alternativ og funktionel mobilitet i landdistrikter og mindre byer
- Afdæk behovet for mobilitet - eventuelt tegne "rutekort" for lokalområdet og tag afsæt i eksisterende tilbud som f.eks. flextrafik
- Fokus på hverdagens infrastruktur
- Tiltag og øvelser for at bryde gamle vaner og etablere nye
- Styrke lokalsamfundets handlingskapacitet

Regionalpolitisk forums forslag til, hvordan og med hvem idéen kan realiseres ses i figuren til højre.

"Ideen med mødestederne er at skabe et krydsfelt, hvor mobilitetsbrugerne inviteres ind i det lokale foreningsliv og hvor lokalt engagerede får øjnene op for mulighederne i at vælge nye og mere bæredygtige mobilitetsløsninger. Det er afgørende at tænke bottom up fra start, så der skabes det rette lokale ejerskab."

- Jørgen S. Madsen, tovholder, Danmarks Flotteste busskur

Køreplan for udvikling af mødesteder



Aktører, som kan hjælpe med realiseringen:

Landdistrikternes Fællesråd, sammenslutning af lokalråd, Blaffarnationen, ungeråd, handicapråd, lokale købmænd og dagligvare forretninger, Kolding Designskole, Midttrafik, kommunerne og Region Midtjylland.

GRATIS KOLLEKTIV TRANSPORT

til alle unge under 25 år

Om ideen

Kollektiv trafik skal være gratis for alle unge under 25 år – uanset om transportformålet er uddannelse, læreplads, arbejde eller fritids- og kulturaktiviteter. Gratis kollektiv transport vil få flere unge til at bruge den kollektive trafik og forbedre unges mobilitet. Det vil understøtte, at flere unge gennemfører en uddannelse og arbejder. Ideen afprøves i 2025 i en midtjysk by.

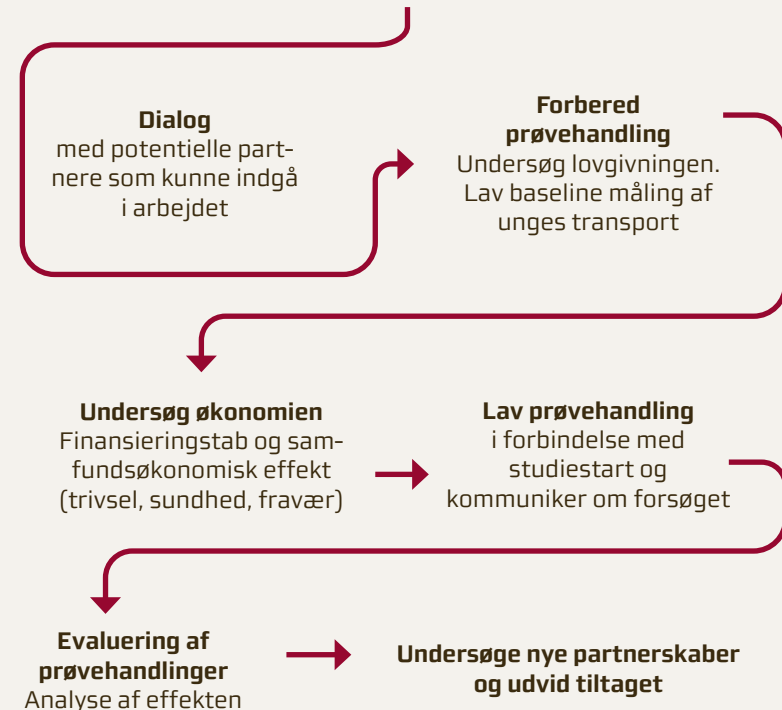
Den offentlige økonomi er under pres, og realiseringen af idéen forudsætter, at nye finansieringsformer undersøges og udvikles.

Pris er en stor barriere for unges brug af kollektiv trafik. De unge oplever, at det nuværende ungdomskort er dyrt og ikke matcher deres behov. Flere unge fravælger ungdomskort og kollektiv transport og benytter i stedet bil, ofte deres forældre. Unge er en vigtig kundegruppe i den kollektive trafik – både nu og i fremtiden. De transportvaner, der grundlægges i ungdommen har stor betydning for vanerne senere i livet.

Regionalpolitisk forums forslag til, hvordan og med hvem idéen kan realiseres ses i figuren til højre.



Køreplan for forsøg og analyser i 2025 til gratis kollektiv transport til unge under 25 år



Aktører, som kan hjælpe med realiseringen:

Midttrafik, Herning Kommune og andre kommuner, Transportministeriet, Tørring Gymnasium og andre ungdomsuddannelser, VIA University College, Aarhus Universitet, DSB, Arriva, Sydtrafik, Nordjyske Trafikselskab, ungeråd, virksomheder, fritidsaktører og Region Midtjylland.

VIRKSOMHEDERS GRØNNE PENDLERPLANER

rådgivning og lovgivning omkring medarbejderpendling

Om ideen

Virksomheder er en vigtig medspiller i arbejdet for at skabe mere bæredygtig transport, men der er behov for både motivation og rådgivning. Idéen er, at virksomheder understøtter medarbejdernes bæredygtige transport til og fra virksomheden med en grøn pendlerplan.

Idéen har to spor: 1) rådgivning af virksomheder og 2) lovgivningen omkring samkørsel og medarbejderpendling.

Rådgivningen tager udgangspunkt i 3 gange 7 gode råd til grøn pendling som Dansk Industri, FDM og Supercyklistisamarbejdet i Region Midtjylland har udviklet som led i arbejdet i regionalpolitisk forum om mobilitet. De gode råd kan findes på rus.rm.dk.

Mange virksomheder er motiverede for at arbejde med medarbejderpendling, men den nuværende lovgivning begrænser mulighederne. Nogle virksomheder har brug for yderligere incitamenter i lovgivningen. Derfor er det nødvendigt at kigge på lovgivningen så den i højere grad understøtter grøn pendling.

Regionalpolitisk forums forslag til, hvordan og med hvem idéen kan realiseres ses i figuren til højre.

"Arbejdspladser kan med de rette indsatser rykke medarbejdernes transportvaner i en mere bæredygtig retning. Arbejdspladserne har ofte behov for rådgivning, fordi grønne pendlerplaner og adfærdsændringer ikke er en kerneopgave. Skattelovgivningen skal samtidig understøtte medarbejderes bæredygtige transportvaner. Det vil være en investering i en mere bæredygtig fremtid."

- Gordon Trier Holm, regionalforeningskonsulent, Dansk Industri

Køreplan for udvikling af virksomheders grønne pendlerplaner

Forbered prøvehandling
- Arranger en række temaarrangementer om bæredygtigt pendling
- Forbered kommunikation og eventuelle tests

Undersøg lovgivningen (skatteregler)
hvordan den kan udfordres, f.eks. med test af tiltag

Lav prøvehandling
i Skejbyområdet og kommuniker herom

Evaluering af prøvehandlingen
Analyse af effekten

Undersøg nye partnerskaber og udvid tiltaget

Aktører, som kan hjælpe med realiseringen:

Dansk Industri, FDM, Supercyklistisamarbejdet i Region Midtjylland, virksomheder, business regions, Aarhus Letbane, Midttrafik og region

SKUB TIL MOBILITETS-VANER

ved hjælp af kommunikation og fælles kampagnemateriale

Om idéen

Der igangsættes i 2024 en prøvehandling med kampagnemateriale, som skal inspirere ansatte i midtjyske virksomheder til at pendle mere bæredygtigt til arbejde. Der skal udvikles et kampagnekoncept, som virksomheder og organisationer kan koble sig på. Kampagnen kaldes "vi gør noget andet end vi plejer" og fokuserer på at få flere til at afprøve nye mobilitetsløsninger.

Prøvehandlingen skaleres i 2025 med udvikling af kampagnemateriale, som skal sætte fokus på bæredygtige transportvaner i hele Midtjylland. Målet er, at bæredygtig mobilitet bliver det naturlige førstevalg af transport for flest mulige midtjyder. Fokus er på at kommunikere om tiltag og prøvehandling, der fremmer bæredygtig transport.

Mulige elementer er:

- Puljemidler til mobilitetstiltag i lokalsamfund
- Gratis transport, fast lav pris, rejsekort med startbeløb til studerende ved studiestart
- Samtalefirkant ved Letbane-stoppesteder
- Bruttolønsordninger, med f.eks. månedskort
- Prøvehandling blandt Region Midtjyllands medarbejdere
- Kobling til virksomheders grønne pendlerplaner

Regionalpolitisk forums forslag til, hvordan og med hvem idéen kan realiseres ses i figuren til højre.

Køreplan for prøvehandling i 2024: Kampagnemateriale målrettet udvalgte virksomheder



Aktører, som kan hjælpe med realiseringen:

Region Midtjylland, Aarhus Letbane, Midttrafik, Super-cykelstisamarbejdet i Region Midtjylland, Midtjyske Jernbaner

DELTAGERE I REGIONALPOLITISK FORUM OM MOBILITET

- **Henrik Juul Vestergaard**, planchef, Midttrafik
- **Britta Charming**, udviklings- og kommunikationskonsulent, Midttrafik
- **Mie Krogh**, bestyrelsesformand, Aarhus Letbane
- **Arne Lægaard**, næstformand, Aarhus Letbane
- **Michael Borre**, direktør, Aarhus Letbane
- **Lars Winther Wagner**, head of operations, Keolis Letbaner A/S
- **Maja Bech Kristensen**, projektleder, Aarhus Letbane
- **Thomas Rosendal**, senior product and pricing manager, Arriva
- **Martha Vrist, direktør**, Midtjyske Jernbane
- **Steven Diemar**, driftschef, Midtjyske Jernbaner
- **Lasse Repsholt**, sektorchef, Dansk PersonTransport
- **Hans Michael Betch**, forperson, Passagerrådet i Midtjylland
- **Grethe Bremer**, hovedbestyrelsesmedlem, Skole og Forældre
- **Martin Ingemann**, rektor, Egaa Gymnasium
- **Tanja Huus Gulmann**, rektor, Tørring Gymnasium
- **Mikkel Østerby Andreassen**, uddannelsesleder, Tørring Gymnasium
- **Kirsten Suhr Bundgaard**, professionshøjskoleledende, VIA
- **Henning Markussen**, chef for campusliv og planlægning, VIA
- **Lars Chr. Pedersen**, stabschef, VIA
- **Ole B. Jensen**, professor, Aalborg Universitet
- **Jens Peter Hansen**, landsformand, Cyklistforbundet
- **Signe Møller Strandvig**, sekretariatsleder, Supercykelstisamarbejdet
- **Trine Frengler**, kommunalbestyrelsesmedlem, Skanderborg Kommune
- **Kim Lykke Jensen**, kommunalbestyrelsesmedlem, Syddjurs Kommune
- **Tyge Wanstrup**, vicedirektør i Teknik og Miljø, Aarhus Kommune
- **Annette Vognbjerg**, chef i Teknik og Miljø, Holstebro Kommune
- **Eva Kanstrup**, direktør for Teknik og Miljø, Herning Kommune
- **Arne V. Andersen**, indehaver, Byens Bil
- **Carsten Thede**, stifter, Blaffernationen
- **Maria Foverskov**, design researcher, Designskolen
- **Morten Krogh Petersen**, associate professor, Designskolen
- **Jørgen S. Madsen**, tovholder, Danmarks flotteste busskur

- **Ruth Crone Foster**, Art Director
- **Oliver Mathiasen**, country manager Danmark, NaboGo
- **Gordon Trier Holm**, regionalforeningskonsulent, Dansk Industri
- **Torben Lund Kudsk**, afdelingschef, FDM
- **Maria Lindboe Nielsen**, bæredygtighedsansvarlig, Raunstrup
- **Søren Qvist, konsulent**, FH Region Midtjylland
- **Henrik Pedersen**, planchef, Viden Djurs
- **Emil Buch Jacobsen**, senior consultant, Is it a bird
- **Gitte Kate Jensen**, formand, Danske Handicaporganisationer Horsens
- **Niels Otto Hansen**, formand, LEV, Odder/Samsø
- **Per Jacobsen**, næstformand, LEV, Odder/Samsø
- **Henrik Narud**, projektleder, Daugård
- **Torben Nørregaard**, regionsrådsmedlem, Region Midtjylland (formand)
- **Morten Pedersen Flæng**, regionsrådsmedlem, Region Midtjylland
- **Henrik Qvist**, regionsrådsmedlem, Region Midtjylland
- **Christina Liv Poulsen**, landsbyfællesskab Stjær
- **Frederik Wrona Holgersen**, landsbyfællesskab Stjær
- **Jakob Fuglsang Andersen**, Samfundsformer
- **Jonathan Gosney**, Samfundsformer
- **David Únal Kosar**, Samfundsformer

Fra Regional Udvikling, Region Midtjylland deltog:

- **Kim Kofod Hansen**, Udviklingsdirektør, Region Midtjylland
- **Jane Baad Jensen**, kontorchef, Region Midtjylland
- **Henning Salling**, vicekontorchef, Region Midtjylland
- **Lene Bek Jørgensen**, udviklingskonsulent, Region Midtjylland
- **Sille Møberg Askholm**, udviklingskonsulent, Region Midtjylland
- **Allan Holst**, Specialkonsulent, Region Midtjylland
- **Peter Hermansen**, Specialkonsulent, Region Midtjylland
- **Lise Kjærgaard**, Udviklingskonsulent, Region Midtjylland
- **Linea Kjerstine Toftgaard**, Studentermedhjælper, Region Midtjylland

FÆLLES OM BÆREDYGTIGE LØSNINGER

Region Midtjylland inviterer i 2023-2025 repræsentanter for politik, viden, erhverv, myndigheder, civilsamfund og organisationer til at samarbejde om otte vilde problemer, der kalder på løsninger i fællesskab.

Samarbejdet sker i regionalpolitiske fora, hvor foraene arbejder med anbefalinger til løsninger. De regionalpolitiske foras anbefalinger indgår i revisionen af Regional Udviklingsstrategi.



Otte vilde problemer

- Hvordan hjælper vi unge, der står udenfor?
- Hvordan forhindrer vi, at blomsterne forsvinder?
- Hvordan får vi flere til at stige på?
- Hvor finder vi arbejdskraften?
- Hvordan mindsker vi forbruget?
- Hvordan får vi arealer nok til den grønne omstilling?
- Hvordan understøtter vi det gode liv på landet?
- Hvad gør vi, når vandet kommer?



"Der er en utrolig energi på møderne i regionalpolitisk forum om mobilitet. Kloge og dygtige mennesker fra hvert deres område er samlet. Formen på møderne får idéerne på tegnebrættet og fokuserer på, hvor vi drømmer om at komme hen på mobilitetsområdet. Det er nogle spændende snakke, hvor jeg hører andres perspektiver. Sammen udvikler vi gode idéer, som f.eks. et abonnement til kollektiv mobilitet. Vi forestiller os en mere tilgængelig, bæredygtig og holistisk fremtid for mobiliteten, hvor sådan en idé kan realiseres."

- Henrik Juul Vestergaard, planchef, Midttrafi



Midtjyske Jernbaners vision og strategi 2024 og frem

Revurdering/finpudsning af strategi fra juni 2023




~

Fremlagt på bestyrelsesmøde 30. januar 2024 og tilrettet efterfølgende

Midtjyske Jernbaners vision

Vision betyder "idé eller forestilling om fremtiden"

Vi vil være Danmarks grønneste jernbane –
OG vi vil mere end det!

- Mere for kunderne 
- Mere for medarbejderne 
- Mere for miljøet 

Vi har modet, viljen og medarbejderne.

Visionen dækker de tre elementer af bæredygtighed



Fokuspunkter til visionen (1)



Mere for kunderne:

- **Udvidelse af passagerkørsel**
 - Vi fokuserer på mulighederne for at udvide vores kørsel på de nuværende baner med flere afgang i døgnet.
 - Vi fokuserer på mulighederne for at udvide vores kørsel til flere jernbanestrækninger.
- **Kundetilvækst**
 - Vi skaber nem adgang til bæredygtig offentlig transport med fokus på tilgængelighed over for alle befolkningsgrupper, herunder børn, personer med handicap og ældre.
 - Udvalget af vores produkter og kørselstilbud er ud over det sædvanlige, hvilket tiltrækker flere kunder til os og turister til lokalsamfundet.

Fokuspunkter til visionen (2)



Mere for kunderne (fortsat):

- Godstransport
 - Vi fokuserer på mulighederne for at tilbyde godstransport.
 - Vi tilbyder pålidelig godstransport, som mindsker den miljømæssige påvirkning af vejtransport og skaber langsigtede kunderelationer. Med flere ugentlige afgang, nye spor og transparens i vores bæredygtighedsrapporter, er vi en godstransportør, som kunderne kan stole på.

Fokuspunkter til visionen (3)



Mere for medarbejderne:

- Medarbejderfokus
 - Vi har det bedste personale og prioriterer sammenholdet.
 - Medarbejdere med de bedste kvalifikationer ansættes ud fra en bæredygtig indgangsvinkel. Vi tror på, at diversitet i personalegruppen skaber det bedste arbejdsmiljø, hvor en mangfoldig palet af perspektiver øger vores samlede intelligens og muliggør, at vi træffer de bedste beslutninger.
 - Rekrutteringen understøtter lige muligheder for ansøgere uanset uddannelsesmæssig baggrund, anciennitet, køn, alder og religiøs overbevisning.
 - Vi har fokus på medarbejdernes trivsel, et lavt sygefravær og lav medarbejderomsætning. Arbejdsmiljøet skal afspejle, at vi er et sted, hvor medarbejdere går glade på arbejde.
 - Vi skaber muligheder for medarbejdernes individuelle ønsker til kompetence- og karriereudvikling.

Fokuspunkter til visionen (4)

Mere for miljøet:

- Klimainsats
 - Vores udbud af transportformer skal være socialt og miljømæssigt ansvarligt. Vi er et grønt valg for vores passagerer. Vores tog, og på sigt lokomotiver, skal køre på egenproduceret grøn strøm, og vi tilbyder ladestandere til biler og cykler.
 - Vi fokuserer på energireduktion i den daglige drift og i vores generelle forbrug. Vi fordrer, at vores medarbejdere benytter miljøvenlige valg frem for en "brug og smid ud"-kultur.
 - Vi indkøber bæredygtige produkter med lang levetid og søger for, at produkterne bedst muligt kan indgå i en cirkulær økonomi.

Muligheder og trusler (1)

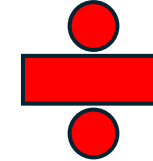


Politiske faktorer: Stigende politisk fokus på bæredygtig transport kan åbne muligheder for incitamenter og støtteordninger til jernbaneselskaber, der fremmer miljøvenlige og energieffektive transportløsninger.

- Mere støtte til infrastruktur
- Nye baner
- Grøn omstilling – ny lovgivning
- Øget godstransport

Økonomiske faktorer: Efterspørgslen efter bæredygtig transport og grønne rejsealternativer kan øge passagerantallet og generere økonomisk vækst for jernbanevirksomheder som Midtjyske Jernbaner.

- Øget effektivitet
- Energieffektivitet
- Partnerskaber med private virksomheder
- Egen energi og grøn strøm



Politiske faktorer: Ændringer i lovgivningen eller mangel på politisk støtte til bæredygtig transport kan skabe usikkerhed og begrænse Midtjyske Jernbaners evne til at implementere og opretholde bæredygtige praksisser.

- Støtte tilbagerulles
- Kontrakten for HO-SJ bliver ikke forlænget
- Regioner bliver nedlagt

Økonomiske faktorer: Højere driftsomkostninger i forbindelse med investeringer i bæredygtige teknologier og infrastruktur kan udfordre Midtjyske Jernbaners økonomiske bæredygtighed og konkurrencedygtighed i forhold til andre transportformer.

- Driftsomkostningerne
- Fremtidige investeringer

Muligheder og trusler (2)

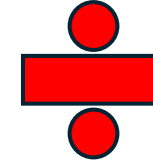


Sociale faktorer: Stigende bevidsthed om klimaforandringer og miljømæssige udfordringer kan resultere i et skift i forbrugerpræferencer, hvor flere mennesker vælger bæredygtig transport som toget frem for biler eller fly.

- Hybrid arbejdsplads
- Bevidst forbruger

Teknologiske faktorer: Muligheder opstår med udviklingen af nye teknologier, der kan forbedre energieffektiviteten og reducere miljøpåvirkningen af togdrift, f.eks. ved implementering af elektriske tog og avancerede signalsystemer.

- Batteritog
- Digitale signaler
- Hybrid arbejdsplads
- Infrastruktur
- Fremtidssikrede signalsystemer



Sociale faktorer: Hvis kundernes præferencer forbliver uændrede, og de ikke prioriterer bæredygtige rejsealternativer som toget, kan det være svært for Midtjyske Jernbaner at tiltrække nok passagerer og opnå en bæredygtig forretningsmodel.

- Tiltrække medarbejdere og få de rette kompetencer
- Demografi

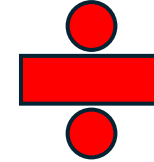
Teknologiske faktorer: Hvis Midtjyske Jernbaner ikke formår at holde sig opdateret med ny teknologi, der fremmer bæredygtighed i togbranchen, kan vi risikere at sakke agterud og miste konkurrenceevne i markedet.

- Kan sporene holde til gods
- Ikke-fremtidssikrede signalsystemer

Muligheder og trusler (3)



Lovgivningsmæssige faktorer: Krav til ESG rapportering tilskynder, at vi bliver mere bæredygtige.



Lovgivningsmæssige faktorer: Skærpede miljøstandarder og reguleringer kan påvirke drifts- og vedligeholdelsespraksis og kravet til emissionskontrol. Ændringer i arbejdsmarkedslovgivning kan påvirke ansættelsespraksis og arbejdsforhold.

- Kræver flere ressourcer
- Andre kompetencer

Overordnede målsætninger



Mere for kunderne - vi ønsker at:

- øge antallet af passagerer på nuværende baner med 12% inden 2030. Samtidigt ønsker vi 2% flere kørte km i gennemsnit pr. år på nuværende baner
- udvide kørslen med min. 100% inden 2031
- stå stærkere på godstransport med 3 ugentlige afgangene inden 2027 og 5 ugentlige afgangene inden 2030
- være en transparent virksomhed, hvor vi deler vores bæredygtige resultater gennem offentlige rapporter.



Mere for miljøet – vi ønsker at:

- reducere Midtjyske Jernbaners samlede CO₂-udledning med 70% inden 2028 og at være CO₂-neutral senest i 2040 (*bør evt. redefineres, når vi har vores første klimaregnskab*)
- have en 70% egenproduktion af grøn strøm inden 2027 og have opnået 100% inden 2030. Vi ønsker at undersøge mulighederne for at være selvforsynende og udnytte nye grønne teknologier.
- sikre, at vores affald i størst muligt omfang går til genanvendelse, med minimum 80% i 2025 og 90% i 2030
- have fokus på biodiversitet og dyreliv i nærheden af vores faciliteter.



Mere for medarbejderne – vi ønsker at:

- alle medarbejderne trives og går glade på arbejde, hvorfor et godt arbejdsmiljø vægtes højt i hele organisationen
- undersøge vores medarbejdertilfredshed via en trivselsundersøgelse inden 2025 og ved at holde styr på fremmøde
- bidrage til flere uddannede og have fokus på videreuddannelse af medarbejdere. Ved at investere i vores organisation vil vi sikre, at vi har de rette kompetencer og ressourcer til rådighed til at opretholde den bæredygtige udvikling
- sikre en rummelig arbejdsplads med plads til mangfoldighed samt diversitet i hele organisationen (*se DI's Diversitetsløfte*)
- udvikle bæredygtige indkøbspolitikker på alle vores vigtigste indkøbskategorier.



Hos Midtjyske Jernbaner har vi valgt at arbejde med FN's verdensmål

7 BÆREDYGTIG ENERGI



MÅL 7: BÆREDYGTIG ENERGI

Målet handler om at sikre en universel adgang til elektricitet til en overkommelig pris og øge andelen af vedvarende energi væsentligt.

8 ANSTÆNDIGE JOBS OG ØKONOMISK VÆKST



MÅL 8: ANSTÆNDIGE JOBS OG ØKONOMISK VÆKST

Målet handler om at fremme økonomisk vækst ved at skabe højere produktivitet og teknologiske gennembrud og opnå fuld og produktiv beskæftigelse og anstændige jobs for alle kvinder og mænd i 2030.

9 INDUSTRI, INNOVATION OG INFRASTRUKTUR



MÅL 9: INDUSTRI, INNOVATION OG INFRASTRUKTUR

Målet handler om at udvikle pålidelig infrastruktur, fremme bæredygtig industri og investere i videnskabelig forskning og innovation.

11 BÆREDYGTIGE BYER OG LOKALSAMFUND



MÅL 11: BÆREDYGTIGE BYER OG LOKALSAMFUND

Målet handler om at garantere adgang til sikre og billige boliger samt opgradere beboelse i slumkvarterer og om investeringer i offentlig transport, skabelsen af grønne offentlige rum og forbedring af byplanlægning og bystyring.

7 BÆREDYGTIG ENERGI

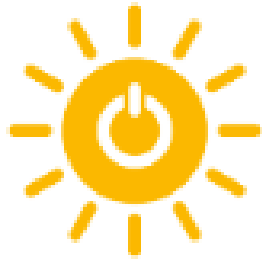


**SIKRE AT ALLE HAR
ADGANG TIL PÅLIDELIG,
BÆREDYGTIG OG
MODERNE ENERGI TIL EN
OVERKOMMELIG PRIS**

VERDENSMÅL 7 I DELMÅL OG INDIKATORER

7.1. 	Inden 2030 skal der sikres universel adgang til pålidelig og moderne energiforsyning til en overkommelig pris.	7.1.1.	Andel af befolkning med adgang til elektricitet.
		7.1.2.	Andel af befolkning, som primært anvender rene brændstoffer og ren teknologi.
7.2. 	Inden 2030 skal andelen af vedvarende energi i det globale energimix øges væsentligt.	7.2.1.	Andel af vedvarende energi i det samlede, endelige energiforbrug.
7.3. 	Inden 2030 skal den globale hastighed for forbedring af energieffektiviteten fordobles.	7.3.1.	Energiintensitet målt i forhold til primær energi og BNP.
7.a. 	Inden 2030 skal det internationale samarbejde styrkes for at lette adgang til forskning i ren energi og teknologi, herunder vedvarende energi, energieffektivitet og avanceret og renere teknologi indenfor fossile brændstoffer, og for at fremme investeringer i energiinfrastruktur og ren energiteknologi.	7.a.1.	Internationale finansielle overførelser til udviklingslande til støtte af forskning og udvikling indenfor ren energi og vedvarende energiproduktion, herunder hybridsystemer.
7.b. 	Inden 2030 skal infrastrukturen udvides og teknologien opgraderes til at kunne levere moderne og bæredygtige energiforsyning til alle i udviklingslandene, især de mindst udviklede lande, små udviklingsøstater og udviklingslande uden adgang til havet, i overensstemmelse med deres respektive støtteprogrammer.	7.b.1.	Investeringer i energieffektivitet som en procentdel af BNP og mængden af udenlandske direkte investeringer i finansiel overførelse til infrastruktur og teknologi til bæredygtige udvikling.

7 BÆREDYGTIG ENERGI



**SIKRE AT ALLE HAR
ADGANG TIL PÅLIDELIG,
BÆREDYGTIG OG
MODERNE ENERGI TIL EN
OVERKOMMELIG PRIS**

Sådan arbejder vi med verdensmål 7:

7.2 Inden 2030 skal andelen af vedvarende energi i det globale energimix øges væsentligt.

- Indkøb af grøn strøm, både til almindelig drift og til opladning af kommende batteritog.
- På sigt egen produktion af vedvarende energi. Mulighederne for at være selvforsynende og udnytte nye grønne teknologier skal undersøges.

8 ANSTÆNDIGE JOBS OG ØKONOMISK VÆKST



**FREMME VEDVARENDE,
INKLUSIV OG
BÆREDYGTIG
ØKONOMISK VÆKST,
FULD OG PRODUKTIV
BESKÆFTIGELSE SAMT
ANSTÆNDIGT ARBEJDE
TIL ALLE**

VERDENSMÅL 8 I DELMÅL OG INDIKATORER







8.1. 	Den årlige økonomiske vækst pr. indbygger skal fastholdes i overensstemmelse med nationale forhold og, især, på mindst 7 procent vækst i bruttonationalproduktet (BNP) pr. år i de mindst udviklede lande.	8.1.1.	Årlig reel BNP-vækst pr. indbygger.
8.2. 	Der skal opnås højere økonomisk produktivitet gennem diversificering, teknologisk opgradering og innovation, blandt andet gennem fokus på høj værditilførsel og arbejdskraftintensive sektorer.	8.2.1.	Årlig reel BNP-vækst pr. beskæftiget person.
8.3. 	Der skal fremmes udviklingsorienterede politikker, der støtter produktive aktiviteter, skaber anstændige jobs, iværksætter, kreativitet og innovation, og som fremmer en formalisering og udvikling af mikro-, små- og mellemstore virksomheder, gennem bl.a. adgang til finansielle tjenesteydelser.	8.3.1.	Andel af beskæftigelse i den uformelle sektor uden for landbruget, opdelt på køn.
8.4. 	Frem til 2030 skal den globale ressourceeffektivitet inden for forbrug og produktion løbende forbedres, og det skal bestræbes at afkoble økonomisk vækst fra miljøforringelse, i overensstemmelse med de 10-årige Ramme programmer for bæredygtige forbrugs- og produktionsmønstre, med de udviklede lande i spidsen.	8.4.1.	Materielt fodaftryk, materielle fodaftryk pr. indbygger og materielt fodaftryk pr. BNP.
		8.4.2.	Indenlandsk materialeforbrug, indenlandsk materialeforbrug pr. indbygger og indenlandsk materialeforbrug pr. BNP.
8.5. 	Inden 2030 skal der opnås fuld og produktiv beskæftigelse og anstændigt arbejde for alle kvinder og mænd, herunder også unge og personer med handicap, og med lige løn for arbejde af samme værdi.	8.5.1.	Gennemsnitlig timeløn for kvindelige og mandlige ansatte, opdelt efter type af beskæftigelse, alder og personer med handicap.
		8.5.2.	Ledighedsgraden fordelt på køn, alder og personer med handicap.
8.6. 	Inden 2020 skal andelen af unge, der ikke er i beskæftigelse eller under uddannelse væsentligt reduceres.	8.6.1.	Andelen af unge (15-24 år) der ikke er under uddannelse, i beskæftigelse eller i træning.

8 ANSTÆNDIGE JOBS OG ØKONOMISK VÆKST



**FREMME VEDVARENDE,
INKLUSIV OG
BÆREDYGTIG
ØKONOMISK VÆKST,
FULD OG PRODUKTIV
BESKÆFTIGELSE SAMT
ANSTÆNDIGT ARBEJDE
TIL ALLE**

VERDENSMÅL 8 I DELMÅL OG INDIKATORER

<p>8.7.</p> 	<p>Der skal træffes øjeblikkelige og effektive foranstaltninger for at udrydde tvangsarbejde, moderne slaveri og menneskehandel og for at sikre forbud mod og afskaffelse af de værste former for børnearbejde, herunder rekruttering og anvendelse af børnesoldater, og for at udrydde børnearbejde i alle dens former inden 2025.</p>	<p>8.7.1.</p>	<p>Andel og antal af børn i alderen 5-17 år, der er involveret i børnearbejde, opdelt på køn og alder.</p>
<p>8.8.</p> 	<p>Arbejdstagernes rettigheder skal beskyttes og et sikkert og stabilt arbejdsmiljø for alle arbejdstagere skal fremmes, herunder for migrantarbejdere, især kvindelige migranter, og dem i usikre beskæftigelsesforhold.</p>	<p>8.8.1.</p>	<p>Hyppighed af dødelige og ikke-dødelige arbejdsulykker fordelt på køn og migrantstatus.</p>
		<p>8.8.2.</p>	<p>Stigning i national efterlevelse af arbejdstagerrettigheder (foreningsfrihed og kollektive overenskomstforhandlinger) baseret på kilder fra Den Internationale Arbejdsorganisation (ILO) og national lovgivning, fordelt på køn og migrantstatus.</p>
<p>8.9.</p> 	<p>Inden 2030 skal der udformes og gennemføres politikker, der fremmer bæredygtig turisme, som skaber arbejdspladser og fremmer lokale kultur og produkter.</p>	<p>8.9.1.</p>	<p>BNP for direkte turisme i forhold til det samlede BNP og vækstrate.</p>
		<p>8.9.2.</p>	<p>Antal af arbejdspladser i den bæredygtige turismeindustri som en andel af den samlede andel af arbejdspladser i turismeindustrien.</p>
<p>8.10.</p> 	<p>Indenlandske finansielle institutioners kapacitet for at fremme og udvide adgang til bankforretninger, forsikring og finansielle tjenesteydelser for alle skal styrkes.</p>	<p>8.10.1.</p>	<p>Antal af kommercielle bankfilialer og pengeautomater pr. 100.000 voksne.</p>
		<p>8.10.2.</p>	<p>Andel af voksne (15 år og opefter) med en konto i en bank eller anden finansiell institution, eller hos en mobil-penge-tjeneste-udbyder.</p>
<p>8.a.</p> 	<p>Handelsrelateret bistand til udviklingslandene skal øges, især til de mindst udviklede lande, bl.a. gennem den Styrkede Integrerede Rame for Handelsrelateret Faglig Bistand til de Mindst Udviklede Lande.</p>	<p>8.a.1.</p>	<p>Forpligtelser og udbetalinger af handelsrelateret bistand.</p>
<p>8.b.</p> 	<p>Inden 2020 skal der udvikles og igangsættes en global strategi for at få unge i arbejde, og Den Internationale Arbejdsorganisations (ILO) Globale Jobpakt skal gennemføres.</p>	<p>8.b.1.</p>	<p>Tilstedeværelse af en udviklet og operationaliseret national strategi for at få unge i arbejde, som en særskilt del af den nationale strategi for beskæftigelse.</p>

8 ANSTÆNDIGE JOBS OG ØKONOMISK VÆKST



**FREMME VEDVARENDE,
INKLUSIV OG
BÆREDYGTIG
ØKONOMISK VÆKST,
FULD OG PRODUKTIV
BESKÆFTIGELSE SAMT
ANSTÆNDIGT ARBEJDE
TIL ALLE**

Sådan arbejder vi med verdensmål 8:

8.5 *Inden 2030 skal der opnås fuld og produktiv beskæftigelse og anstændigt arbejde for alle kvinder og mænd, herunder også unge og personer med handicap, og med lige løn for arbejde af samme værdi.*

- Ligeløn og overenskomster
- Beskæftigelse af personer med handicap via fleksjob m.v.
- Praktikpladser
- Investering i efter- og videreuddannelse
- Medarbejdertilfredshedsmålinger

8.8 *Arbejdstagernes rettigheder skal beskyttes, og et sikkert og stabilt arbejdsmiljø for alle arbejdstagere skal fremmes, herunder for migrantarbejdere, især kvindelige migranter, og dem i usikre beskæftigelsesforhold.*

- Vi prioriterer arbejdstagernes rettigheder og et sundt, respektfuldt og sikkert arbejdsmiljø.
- SLS (sikkerheds- og ledelsessystem) og uddannelse inden for sikkerhedspraksis.

8.9 *Inden 2030 skal der udformes og gennemføres politikker, der fremmer bæredygtig turisme, som skaber arbejdspladser og fremmer lokale kultur og produkter.*

- Minimere CO₂-udledning, udvide sommerkøreplaner og skabe gode forhold for sommerhusbeboere. Særlige begivenheder som Halloween- og juletog styrker vores forbindelse til lokalsamfundet og bidrager til økonomisk vækst med respekt for miljøet.

9 INDUSTRI, INNOVATION OG INFRASTRUKTUR



**BYGGE ROBUST
INFRASTRUKTUR, FREMME
INKLUSIV OG
BÆREDYGTIG
INDUSTRIALISERING OG
UNDERSTØTTE
INNOVATION**

VERDENSMÅL 9 I DELMÅL OG INDIKATORER

9.1. 	Der skal udvikles pålidelig, bæredygtig og robust infrastruktur af høj kvalitet, herunder regionale og grænseoverskridende infrastruktur, for at støtte den økonomiske udvikling og menneskelig trivsel, med fokus på lige adgang for alle til en overkommelig pris.	9.1.1.	Andel af befolkningen udenfor byer, der bor inden for 2 km af en helårsvej.
		9.1.2.	Passager- og godsmængde, opdelt efter transportform.
9.2. 	En inklusiv og bæredygtig industrialisering skal fremmes, og industriens andel af beskæftigelsen og bruttonationalproduktet skal øges i betydelig grad inden 2030 i overensstemmelse med nationale forhold. I de mindst udviklede lande skal industriens markedsandel fordobles.	9.2.1.	Fremstillingsindustriens merværdi i forhold til BNP pr. indbygger.
		9.2.2.	Beskæftigelse i fremstillingsindustrien som andel af den totale beskæftigelse.
9.3. 	Små industri- og andre virksomheders adgang til finansielle tjenesteydelser, herunder lånemuligheder til en overkommelig pris skal øges, især i udviklingslandene, og de skal integreres bedre i værdikæder og markeder.	9.3.1.	Andelen af små og mellemstore virksomheder i industriens samlede værditilvækst.
		9.3.2.	Andelen af små og mellemstore virksomheder med et lån eller en kreditlinje.
9.4. 	Inden 2030 skal infrastrukturen opgraderes og industrier retrofittes for at gøre dem bæredygtige, med mere effektiv udnyttelse af ressourcer og øget brug af rene og miljøvenlige teknologier og industrielle processer. Alle lande skal handle ud fra deres respektive kapacitet.	9.4.1.	CO2-udledning ift. værditilvækst.

9 INDUSTRI, INNOVATION OG INFRASTRUKTUR



**BYGGE ROBUST
INFRASTRUKTUR, FREMME
INKLUSIV OG
BÆREDYGTIG
INDUSTRIALISERING OG
UNDERSTØTTE
INNOVATION**

VERDENSMÅL 9 I DELMÅL OG INDIKATORER

9.5. 	Videnskabelig forskning skal styrkes og den teknologiske kapacitet i de industrielle sektorer i alle lande skal opgraderes, især i udviklingslandene, ved bl.a. inden 2030 at fremme innovation og væsentligt forøge det samlede antal forsknings- og udviklingsmedarbejdere pr. 1 million indbyggere, samt ved at øge de offentlige og private midler til forskning og udvikling.	9.5.1.	Udgifter til forskning og udvikling som en andel af BNP.
		9.5.2.	Forskere (i fuldtidsbeskæftigelse eller tilsvarende) pr. million indbyggere.
9.a. 	Der skal faciliteres en bæredygtig og robust infrastrukturudvikling i udviklingslandene gennem øget økonomisk, teknologisk og teknisk støtte til afrikanske lande, de mindst udviklede lande, udviklingslande uden adgang til havet, små udviklingsøstater.	9.a.1.	Samlede officielle internationale støtte (officiel udviklingsbistand og anden offentlig finansiering) til infrastruktur.
9.b. 	National teknologiudvikling, forskning og innovation i udviklingslande skal støttes, herunder ved at sikre et gunstigt politisk miljø for bl.a. industriel diversificering og højere merværdi for varer.	9.b.1.	Andel af merværdien for mellem- og højt teknologi industri af den samlede værditilvækst.
9.c. 	Adgang til informations- og kommunikationsteknologi skal øges betydeligt og det skal tilstræbes at tilbyde alle adgang til Internettet, til en overkommelig pris, i de mindst udviklede lande, inden 2020.	9.c.1.	Andel af befolkning dækket af et mobilt netværk, opdelt på type af teknologi.

9 INDUSTRI, INNOVATION OG INFRASTRUKTUR



**BYGGE ROBUST
INFRASTRUKTUR, FREMME
INKLUSIV OG
BÆREDYGTIG
INDUSTRIALISERING OG
UNDERSTØTTE
INNOVATION**

Sådan arbejder vi med verdensmål 9:

9.1 Opbyg pålidelig, bæredygtig og robust infrastruktur af høj kvalitet, herunder regional og grænseoverskridende infrastruktur, for at støtte økonomisk udvikling og menneskelig velfærd med vægt på universel adgang til en overkommelig pris og under rimelige betingelser.

- Punktlighedsforbedringsprogram for at forbedre punktligheden af passagertrafikken på en bæredygtig måde for at forbedre kvaliteten og pålideligheden af jernbanetransporten

9.4 Inden 2030 skal infrastrukturen opgraderes og industrier retrofittes for at gøre dem bæredygtige med mere effektiv udnyttelse af ressourcer og øget brug af rene og miljøvenlige teknologier og industrielle processer. Alle lande skal handle ud fra deres respektive kapacitet.

- Opgradere vores infrastruktur og gøre vores industri mere bæredygtig.
- Indkøb af grøn elektricitet
- Partnerskaber med lokale producenter
- Udviklingsprojekt for optimal godstransport
- Vi implementerer ERTMS (nyt signalsystem) på Lemvigbanen og sikrer overkørselsbeskyttelse for øget sikkerhed
- Øge passagertallet og køre flere kilometer på eksisterende baner
- Styrke vores position for godstransport
- Bæredygtige indkøbspolitikker på tværs af alle vores vigtigste indkøbskategorier

**11 BÆREDYGTIGE BYER
OG LOKALSAMFUND**



**GØRE BYER,
LOKALSAMFUND OG
BOSÆTTELSE
INKLUDERENDE, SIKRE,
ROBUSTE OG
BÆREDYGTIGE**

<p>11.1.</p>	<p>Inden 2030 skal alle sikres adgang til egnede og sikre boliger til en overkommelig pris med adgang til grundlæggende tjenesteydelser, og slumkvarterer skal opgraderes.</p>	<p>11.1.1.</p>	<p>Andel af bybefolkning, der lever i slumkvarterer, uformelle bebyggelser eller uegnede boligforhold.</p>
<p>11.2.</p>	<p>Inden 2030 skal der skabes adgang for alle til sikre, tilgængelige og bæredygtige transportsystemer til en overkommelig pris, trafikikkerheden skal forbedres bl.a. ved at udbygge den kollektive trafik med særlig hensyn til behov hos sårbare befolkningsgrupper, kvinder, børn, personer med handicap og de ældre.</p>	<p>11.2.1.</p>	<p>Andel af befolkning, der har nem adgang til offentlig transport, fordelt på køn, alder og personer med handicap.</p>
<p>11.3.</p>	<p>Inden 2030 skal byudvikling gøres mere inkluderende og bæredygtig, og kapaciteten til en inddragende, integreret og bæredygtig boligplanlægning og forvaltning i alle lande skal styrkes.</p>	<p>11.3.1.</p>	<p>Forholdet mellem arealanvendelsesraten (LCR) og befolkningstilvækst.</p>
<p>11.4.</p>	<p>Indsatsen for at beskytte og bevare verdens kultur- og naturarv skal styrkes.</p>	<p>11.3.2.</p>	<p>Andel af byer med en direkte inddragelse af civilsamfundet i byplanlægning og forvaltning, som opererer regelmæssigt og demokratisk.</p>
<p>11.5.</p>	<p>Inden 2030 skal antallet af dødsfald og antallet af berørte personer samt reduktion i de direkte økonomiske tab i forhold til det globale bruttonationalprodukt, som følge af katastrofer, herunder vandrelaterede katastrofer, reduceres betydeligt med fokus på beskyttelse af de fattige og mennesker i sårbare situationer.</p>	<p>11.4.1.</p>	<p>Samlede udgifter (offentlige og private) pr. indbygger anvendt til bevaring, og beskyttelse af al kultur- og naturarv, opdelt efter type (kulturarv, naturarv, blandet samt verdenskulturarv registreret under World Heritage Centre), forvaltningsniveau (nationalt, regionalt og lokalt/kommunalt), udgiftstype (drifts-/anlægsudgift) og type af privatfinansiering (naturalier, privat non-profit sektor og sponsorater).</p>
		<p>11.5.1.</p>	<p>Antal af døde, forsvundne personer og personer, som er berørt af katastrofe pr. 100.000 mennesker.</p>
		<p>11.5.2.</p>	<p>Direkte økonomisk tab i forbindelse med katastrofe i forhold til det globale BNP, herunder katastrofeskader på central infrastruktur og afbrydelse af basale tjenesteydelser.</p>

**11 BÆREDYGTIGE BYER
OG LOKALSAMFUND**



**GØRE BYER,
LOKALSAMFUND OG
BOSÆTTELSE
INKLUDERENDE, SIKRE,
ROBUSTE OG
BÆREDYGTIGE**

<p>11.6.</p>	<p>Inden 2030 skal den negative miljøbelastning pr. indbygger reduceres, herunder ved at lægge særlig vægt på luftkvalitet og på husholdnings- og anden affaldsforvaltning.</p>	<p>11.6.1.</p> <p>Andel af affald fra byer, der indsamles regelmæssigt og har en tilstrækkelig affaldsbehandling, ud af det samlede total genereret mængde affald fra byer opdelt, efter byer.</p>
		<p>11.6.2.</p> <p>Det årlige gennemsnitsniveau af fine partikler (f.eks. PM2.5 og PM10) i byer (vægtet indbyggertal).</p>
<p>11.7.</p>	<p>Inden 2030 skal der gives universel adgang til sikre, inkluderende og tilgængelige, grønne og offentlige rum, især for kvinder og børn, for ældre mennesker og for personer med handicap.</p>	<p>11.7.1.</p> <p>Den gennemsnitlige andel af bebyggede områder i byer, der er åben tilgængelig for offentlig brug for alle, opdelt på køn, alder og personer med handicap.</p>
		<p>11.7.2.</p> <p>Andel af personer, der er ofre for fysisk eller seksuel chikane, opdelt på køn, alder, handicap og ulykkessted, indenfor de seneste 12 måneder.</p>
<p>11.a.</p>	<p>Positive økonomiske, sociale og miljømæssige forbindelser mellem by, opland og landdistrikter skal støttes ved at styrke den nationale og regionale udviklingsplanlægning.</p>	<p>11.a.1.</p> <p>Andel af befolkning, der lever i byer, der gennemfører bymæssige og regionale udviklingsplaner med inddragelse af befolkningsfremskrivning og ressourcebehov, opdelt efter byens størrelse.</p>
<p>11.b.</p>	<p>Inden 2020 skal der ske en betydelig stigning i antallet af byer og bosættelser, der vedtager og gennemfører integrerede politikker og planer, der stræber mod inklusion, ressourceeffektivitet, modvirkning og tilpasning til klimaændringer, modstandsdygtighed over for katastrofer, og som udvikler og gennemfører helhedsorienteret katastrofe- risikostyring på alle niveauer, i overensstemmelse med Sendai-rammen for Katastrofe- og Risikoforebyggelse (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030).</p>	<p>11.b.1.</p> <p>Andel af lokale regeringer, der vedtager og gennemfører lokale katastroferisikostyrings-strategier i overensstemmelse med Sendai-rammen for katastrofe- og risikoforebyggelse 2015-2030a.</p>
		<p>11.b.2.</p> <p>Antal af lande med nationale og lokale katastroferisikostyrings-strategier.</p>
<p>11.c.</p>	<p>De mindst udviklede lande skal støttes, bl.a. gennem finansiel og teknisk bistand, til at bygge bæredygtige og robuste bygninger med anvendelse af lokale materialer.</p>	<p>11.c.1.</p> <p>Andel af finansiel støtte til de mindst udviklede lande, som anvendes til konstruktion og eftermontering af bæredygtige, robuste og ressourceeffektive bygninger med brug af lokale materialer.</p>

11 BÆREDYGTIGE BYER OG LOKALSAMFUND



**GØRE BYER,
LOKALSAMFUND OG
BOSÆTTELSER
INKLUDERENDE, SIKRE,
ROBUSTE OG
BÆREDYGTIGE**

Sådan arbejder vi med verdensmål 11:

11.2 *Inden 2030 skal der skabes adgang for alle til sikre, tilgængelige og bæredygtige transportsystemer til en overkommelig pris, trafiksikkerheden skal forbedres bl.a. ved at udbygge den kollektive trafik med særlig hensyn til behov hos sårbare befolkningsgrupper, kvinder, børn, personer med handicap og de ældre.*

- Investering i batteritog
- Ambitiøse mål for reducere af emissionsudledning
- Tog kører på vedvarende energi.
- Tilbud af ladestandere, der bruger vedvarende energi til biler og elektriske cykler.

11.a *Positive økonomiske, sociale og miljømæssige forbindelser mellem by, opland og landdistrikter skal støttes ved at styrke den nationale og regionale udviklingsplanlægning.*

- ”The last mile”
- Medarbejdere kan komme på arbejde med tog frem for bil.
- Børn og andre uden bil får friheden og fleksibiliteten til at komme rundt.

ÅRSBERETNING

2023

fra

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Årsberetning 2023

Indholdsfortegnelse:

1. Nævnens formandens forord.....	3
2. Oversigt over medlemmer og sekretariatet.....	4
3. Ankenævnets etablering og baggrund.....	5
4. Ankenævnets virksomhed / sagsbehandling i sekretariatet.....	6
5. Udvalgte afgørelser.....	8
6. Statistiske oplysninger / efterlevelseshøjhedsprocent.....	22

Årsberetning 2023

1. Nævnens formandens forord:

Dette er ankenævnets femtende årsberetning og den første, hvor jeg er tiltrådt som ny formand.

Ankenævnets sekretariat oprettede 386 sager i 2023, hvilket var det højeste antal i flere år, og også højere end årene op til Covid19-restriktionerne. Trafikvirksomhederne har efter genoplukningen oplevet en generel passagernedgang, så der nu er ca. 10 % færre passagerer i den kollektive transport. Denne passagernedgang er imidlertid ikke slået igennem på antal klager i ankenævnet, der steg 26% fra 2022 til 2023. Ankenævnet spåede i årsberetningen for 2022 en stigning i sagsmængden på baggrund af, at flere trafikvirksomheder havde hævet kontrolafgiftens størrelse fra 750 kr. til 1.000 kr. Denne forudsigtelse må siges at have holdt stik.

DSB udbyder flere Orangebilletter end tidligere. Orangebilletter er et stærkt rabatteret produkt med den særlige betingelse, at billetten kun gælder til en specifik togafgang, og kun i DSB, Arriva-tog og Nordjyske Jernbaner. Dette har ført til mange misforståelser hos passagerer med Orangebillet, der er blevet pålagt en kontrolafgift for at rejse med andre transportmidler. Ankenævnet har fastholdt kontrolafgifterne, men har samtidigt anbefalet DSB at gøre informationen om billettens begrænsede anvendelse endnu tydeligere.

I november 2023 oplyste DSB til ankenævnet, at det fremover vil blive kommunikeret allerede i den indledende søgning af billetter i appen, at Orangebilletten kun gælder til en del af rejsen, og derudover skal kunden acceptere en pop-up-besked om billettens begrænsning, inden købet kan godkendes og gennemføres. Ankenævnet glæder sig over forbedringerne, og forhåbningen er nu, at passagererne køber den korrekte billet til deres rejse og dermed undgår at blive pålagt en kontrolafgift. Ankenævnets sekretariat har i skrivende stund konstateret med tilfredshed, at denne sagstype har været drastisk faldende.

Ankenævnet afgjorde i alt 138 sager på sine seks nævnsmøder i 2023. Sagerne kan læses på hjemmesiden www.abtm.dk, hvor de er offentliggjort i anonymiseret form.

Herudover afsluttede sekretariatet 219 sager, der enten blev forhåndsafvist af sekretariatet, imødekommet af trafikvirksomheden eller frafaldet af klageren, inden nævnsbehandling. Den nærmere fordeling af sagernes udfald på de respektive trafikvirksomheder fremgår af den detaljerede statistik fra side 22 og frem.

Ankenævnets hjemmeside blev ændret i slutningen af 2023 for at sikre overholdelse af webtilgængelighedsdirektivet, så fx farvekontraster fremstår tydeligere, og tilgangen via mobiltelefon er forbedret.

God læselyst!

Dommer Lone Bach Nielsen

Nævnens formand for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Årsberetning 2023

2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat

Medlemmer i 2023

Nævnensformand:

Landsdommer Tine Vuust indtil 1. juli 2023
Byretsdommer Lone Bach Nielsen fra 1. juli 2023

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

Anna Langskov Lorentzen (DSB) indtil 28. februar 2023
Dorte Lundqvist Bang (DSB) fra 1. marts 2023
Helle Berg Johansen (Midttrafik)

Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:

Torben Steenberg
Gry Midttun Retur fra barsel 15. september 2023, udtrådt 31. december 2023
Jacob Ruben Hansen 1. januar 2023 indtil 15. september 2023

Sekretariat:

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

3. Ankenævnets etablering og baggrund

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro blev etableret den 1. februar 2009 af Forbrugerrådet (nu Forbrugerrådet Tænk) og udbydere af kollektiv trafik i Danmark. Ankenævnet er et godkendt privat ankenævn i medfør af lov nr. 524 af 29/04/2015 om forbrugerklager.

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

De tilsluttede trafikvirksomheder i 2023 var:

DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup

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

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

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

Trafikselskabet Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg,

Trafikselskabet Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen,

Trafikselskabet FynBus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C,

Bornholms Trafikselskab, Munch Petersens vej 2, 3700 Rønne,

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

Flixbus ApS, Marselis Boulevard 1, 8000 Aarhus C.

4. Ankenævnets virksomhed

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

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

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

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

Sagsbehandling i sekretariatet

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

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

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

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

Sagens afgørelse

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

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

Årsberetning 2023

Offentliggørelse

Ifølge vedtægterne offentliggøres afgørelserne på hjemmesiden.

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

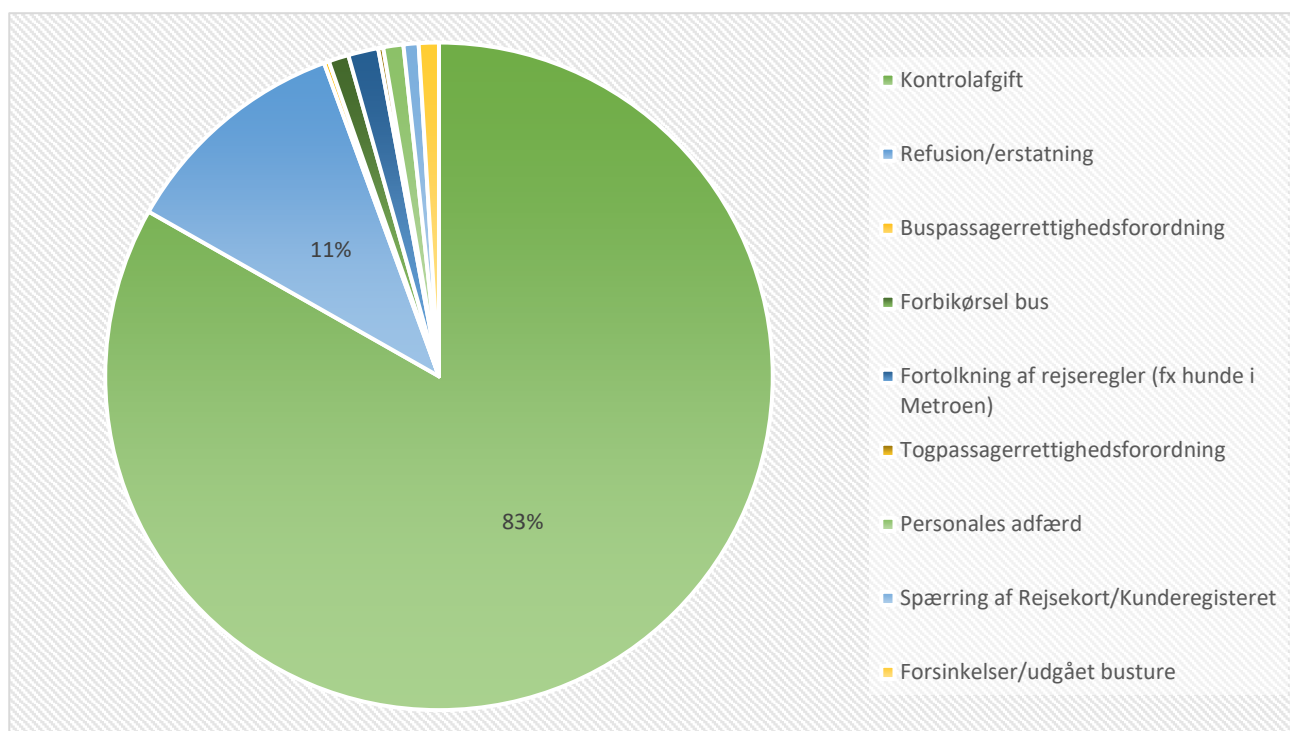
Der figurerer pt. ingen trafikvirksomheder på listen.

5. Udvalgte afgørelser

Generelt

I 2023 udgjorde klager over kontrolafgifter 83 % af de samlede klagepunkter, hvilket er på niveau med de forrige års fordeling. De øvrige klageemner vedrører diverse refusionskrav som fx godtgørelse af taxaregning, erstatningskrav fx ved mistet bagage, refundering af pris for handicapkørsel mv.

Fordelingen mellem sagskategorierne er skitseret visuelt i lagkagen nedenfor. En sag kan angå flere klagepunkter, hvorfor der er 411 klageemner fordelt på 386 sager:



Talmæssige fordeling af klageemnerne:

Kontrolafgift	342
Refusion/erstatning	46
Buspassagerrettighedsforordning	1
Forbikørsel bus	4
Fortolkning af rejseregler (fx hunde i Metroen)	6
Togpassagerrettighedsforordning	1
Personales adfærd	4
Spærring af Rejsekort/Kunderegisteret	3
Forsinkelser/udgået busture	4
I alt	411

SAGER OM INFORMATION TIL PASSAGERERNE:

Den kollektive transport i Danmark hviler på et princip om selvbetjening, hvilket betyder, at passageren har fri adgang til transportmidlet, men samtidigt som udgangspunkt selv bærer ansvaret for at have gyldig rejsehjemmel. Et vigtigt element i ankenævnets sagsbehandling er derfor, hvorledes trafikvirksomhederne informerer til passagererne om køb af rejsehjemmel. Særligt vigtigt er det, hvis informationen er rettet mod kundetyperne Barn eller Ung, fordi denne gruppe har en anden forudsætning for at forstå informationen end voksne.

I det følgende omtales sager, hvori ankenævnet har gjort bemærkninger om trafikvirksomhedens informationsforpligtelse.

Manglende Metrotillæg:

I sag nr. 23-0256 fik klageren medhold i, at kontrolafgiften for manglende Metrotillæg på hendes pendlerkort købt i Skånetrafikens app skulle frafaldes. Ankenævnet begrundede det med, at informationen i købsflow'et var vildledende:

"....Hertil kommer, at når kunden først (måske fejlagtigt) har valgt billetten "30-days" i Skånetrafikens app, i et tilfælde, hvor en af de indtastede destinationer (også) er en Metrostation, bliver der ikke i købsflow'et oplyst om, at billetten ikke er gyldig til rejser med Metroen, hvilket er særdeles vildledende og uhensigtsmæssigt, når det manglende tillæg har den konsekvens, at kunden risikerer en kontrolafgift på 750 kr. Det bemærkes, at det heller ikke i købsflow'et til "30-days" billetten er muligt at tilvælge Metro som "add-on".



Den omstændighed, at kunden for at oprette sig i appen skal godkende handelsbetingelserne, kan under disse omstændigheder ikke føre til en anden vurdering, da reglerne om metrotillægget ikke er særligt fremhævet i de generelle handelsbetingelser.

Efter en samlet bedømmelse af nærværende sags omstændigheder, herunder at den ene af destinationerne også var en Metrostation, finder ankenævnet, at det ikke var oplyst tilstrækkelig tydeligt for klageren, at hendes pendlerkort ikke var gyldigt i Metroen, og Metro Service skal derfor frafalde kontrolafgiften på 750 kr. mod klagerens betaling af prisen for en tilkøbsbillet på 12 kr., som hun rettelig skulle have købt. Ankenævnet bemærker, at der ikke er risiko for konkret omgåelse, da det var berettiget i kontrolsituationen at udstede en kontrolafgift til klageren, som nu er vidende om, at det er nødvendigt at tilkøbe Metrotillæg, og at en generel omgåelsesrisiko kan afværges ved en tydeligere information til kunderne."

Ankenævnet annullerede også kontrolafgiften i [sag nr. 23-0084](#) vedrørende pendlerkort i Skånetrafikens app og kommenterede på den erhvervsdrivendes oplysningsforpligtelse i forbrugerforhold:

Årsberetning 2023

"Ankenævnet bemærker indledningsvis, at der med Metrotillægget er sket en fravigelse af princippet om, at billetter og kort i København som udgangspunkt er gyldige til den købte periode, de valgte zoner og kan benyttes i bus, tog og Metro.

Trafikvirksomheder i et billetsamarbejde har efter ankenævnets opfattelse derfor en særlig forpligtelse til tydeligt at oplyse kunden herom, når billetter og kort er begrænsede til specifikke transportformer.

Ankenævnet har i to tidligere afgørelser (sag 2020-0017 og sag 2021-0144) udtalt henholdsvis, at det ville være god kundeservice, hvis det fremgik af det endelige pendlerkort, når der ikke er tilvalgt metrotillæg, og at uanset, at billetter sædvanligvis ikke oplyser, hvad de ikke er gyldige til, kan man ikke udelade en så vigtig oplysning om manglende Metrotillæg på pendlerkort.

Selv om afgørelserne vedrørte DOT's pendlerkort, er det ankenævnets opfattelse, at den særlige oplysningsforpligtelse i forbrugerforhold også gælder for pendlerkort udbudt af Skånetrafiken til transport i Danmark, når hændelsen finder sted i Danmark. Det er videre ankenævnets opfattelse, at det som udgangspunkt ikke kan lægges passageren til last, at den pågældende ikke er opmærksom på, at pendlerkortet ikke er gyldigt til rejser med Metroen i de zoner, som pendlerkortet omfatter, når det ikke fremgår af selve pendlerkortet, at det er uden Metrotillæg.

Uanset at udeladelsen af denne "ikke-oplysning" kan være valgt ud fra specifikke kommunikationsmæssige overvejelser, fremstår det efter ankenævnets opfattelse ikke tilstrækkeligt tydeligt, at klagerens pendlerkort ikke kunne anvendes i Metroen. En billets gyldighed bør fremgå af billetten."

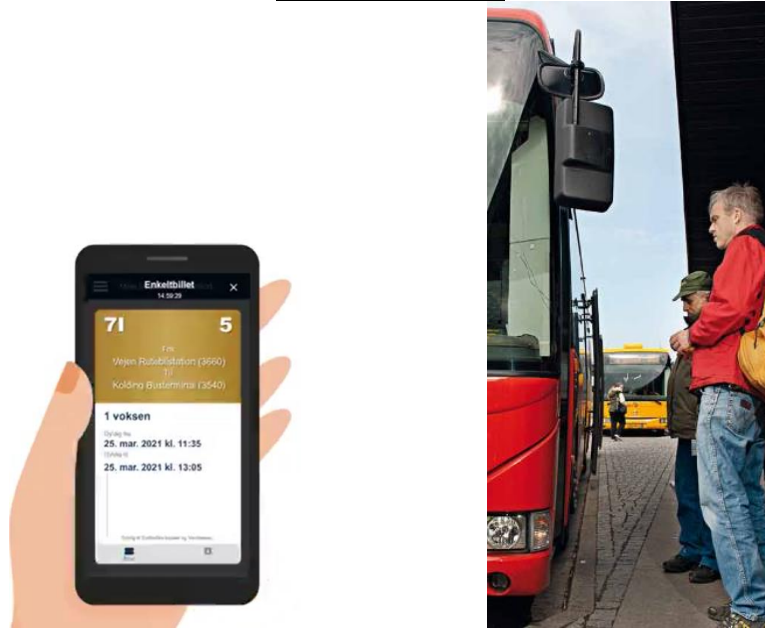
-o0o-

- **Rejst på forkert kort eller billet:**

Ankenævnet har afgjort 11 sager, hvori passageren ikke havde købt den korrekte billettype. Der var i alle sagerne tale om DSB Orangebilletter, som kun er gyldige til DSB, Arriva-tog, NJ (Nordjyske Jernbaner) samt Skånetrafikens tog i Danmark, men ikke til bus, Metro, letbane, lokal- eller privatbane. Samtlige sager blev afgjort med dissens, hvor mindretallet fra Forbrugerrådet Tænk fandt, at informationen om billettens begrænsede anvendelse ikke var meddelt tilstrækkelig tydeligt i købsprocessen. Flertallet, der fastholdt kontrolafgifterne, anbefalede dog, at DSB overvejede at gøre informationen tydeligere. Som omtalt i forordet har DSB ændret i appen, så Orangebillet ikke længere kan købes, uden at kunden har accepteret en pop-up-besked om billettens begrænsede gyldighedsområde.

-o0o-

MANGLENDE MODTAGELSE AF MOBILBILLETEN PÅ TELEFONEN INDEN PÅSTIGNING



Denne sagskategori er den største sammen med kategorien manglende (straks)-check ind på Rejsekort.

Passageren skal sikre sig først at stige om bord på transportmidlet, når mobilbilletten er modtaget på telefonen. Baggrunden for reglen er både at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, men også at sikre, at passageren rent faktisk får leveret en billet og undgår en kontrolafgift. Selv om passageren har godkendt selve billetkøbet, hænder det nemlig, at billetten ikke kan leveres fx grundet manglende mobildækning, en pludseligt opstået teknisk fejl i betalingsmodulet/Nets eller manglende penge på passagerens betalingskortet, som også kan være udløbet.

Passagerer, der swiper en betaling for billetten inden påstigning, men først modtager billetten efter påstigning, har ikke gyldig rejsehjemmel i relation til de Fælles landsdækkende rejseregler. Det har derfor som hovedregel ikke betydning, hvis passageren rent faktisk kan forevise en billet på telefonen ved en efterfølgende kontrol, hvis billetten ikke var modtaget inden påstigningen. Ankenævnet fastholder derfor i udgangspunktet kontrolafgiften i denne situation.

-o0o-

MANGLENDE STRAKS-CHECK IND PÅ REJSEKORT

Det er anført i de Fælles landsdækkende rejseregler, at buspassagerer skal checke ind oppe i bussen straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned. Denne regel skal sikre, at passagerer ikke venter med at checke ind, til der eventuelt stiger kontrollører om bord på bussen.

Årsberetning 2023



På baggrund af nævnets praksis kan det konkluderes, at passageren bør have sit Rejsekort parat allerede inden påstigningen, og at der skal helt konkrete, særlige omstændigheder til, hvis det ikke skal komme passageren til skade, at der ikke blev checket ind ved først givne lejlighed efter påstigning via den korrekte dør, hvor passageren naturligt kom forbi en check-ind kortlæser.

Dette indebærer også, at selv om bussen endnu ikke er kørt fra stoppestedet, når

passagerens Rejsekort kontrolleres, kan der udstedes en kontrolafgift, hvis der alligevel er forløbet for lang tid efter påstigning, uden at passageren har checket ind. Ankenævnet afgjorde 21 sager om manglende straks-check ind, og samtlige sager blev afgjort til fordel for trafikvirksomheden.

I sag nr. 23-0077 fastholdt ankenævnet kontrolafgiften, selv om Rejsekortet rent faktisk var checket ind, da kontrolløren satte et kontrolmærke, fordi bussen forlod stoppestedet kl. 16:30:55, og Rejsekortet blev checket ind 8 sekunder derefter, kl. 16:31:03. Ankenævnet lagde også vægt på, at check ind skete 40 sekunder efter, at kontrollørerne som de sidste var steget om bord, og at passageren satte sig ned, før hun checkede ind.

I sag nr. 23-0002 opholdt passageren sig minimum 30-35 sekunder i bussen uden at foretage sig noget aktivt for at checke ind. Og selv om bussen endnu ikke var kørt fra stoppestedet på tidspunktet for kontrollen af passagerens Rejsekort, udtalte ankenævnet, at det i relation til rejsereglerne om straks-check ind er mere tungtvejende, hvor længe passageren opholdt sig i bussen uden at checke ind, end om bussen havde forladt stoppestedet på kontroltidspunktet.

Således også i sag nr. 23-0010, hvor passagerens Rejsekort havde for lav saldo til check ind, men hvor passageren forblev om bord på bussen i mere end 30 sekunder uden at stige af bussen igen. Her blev kontrolafgiften også fastholdt, selv om kontrollen skete, mens bussen stadig holdt stille.



-o0o-

SAGER OM REFUSIONSKRAV:

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

Passageren kan også gøre andre krav gældende mod trafikvirksomheden, selv om kravet ikke opstod som følge af forsinkelser.

Ankenævnet afgjorde i alt 16 sager om diverse refusionskrav, hvoraf klageren fik medhold i 5 af sagerne:

Resultat	Sagsnummer
Afsluttet - Selskab overvejende medhold	23-0173
Afsluttet - Selskab medhold (Dissens)	23-0192
Afsluttet - Selskab medhold	23-0144
Afsluttet - Selskab medhold	23-0111
Afsluttet - Selskab medhold	23-0111
Afsluttet - Selskab medhold	2022-0298
Afsluttet - Selskab medhold	2022-0281
Afsluttet - Selskab medhold	2022-0269
Afsluttet - Selskab medhold	2022-0268
Afsluttet - Selskab medhold	2022-0264
Afsluttet - Selskab medhold	2022-0199
Afsluttet - Klageren medhold	23-0208
Afsluttet - Klageren medhold	23-0151
Afsluttet - Klageren medhold	2022-0237
Afsluttet - Klageren medhold	2022-0213
Afsluttet - Klageren medhold	2022-0094

Men i sag nr. 2022-0269 ønskede klageren, at Metro Service skulle refundere 68 kr. til ham, som han havde betalt for en togbillet i anledning af, at han var blevet pålagt en kontrolafgift i Metroen, fordi hans telefon var løbet tør for strøm, og han derfor ikke kunne forevise sin mobilbillet. Klageren gjorde gældende over for ankenævnet, at stewarden i Metroen havde rådgivet ham forkert om, at han var nødt til at købe en ny billet til den efterfølgende DSB-togrejse, fordi klageren mente, at kontrolafgiften fra Metroen måtte kunne benyttes som en billet til slutdestinationen.

Ankenævnet gav ikke klageren medhold deri og udtalte, at en kontrolafgift fungerer som billet til den station, hvor passageren afslutter sin rejse i det pågældende transportmiddel, hvor kontrolafgiften er blevet udstedt. En kontrolafgift i en Metro er derfor ikke gyldig billet til rejse med bus, tog, Lokaltog eller letbane. Princippet gælder for alle kontrolafgifter. Ankenævnet bemærkede, at klageren ville have risikeret at blive pålagt endnu en kontrolafgift på 750 kr. i DSB-toget, hvis han ikke købte en ny rejsehjemmel, og den rådgivning, som stewarden gav om at købe en ny billet, var derfor korrekt. Klagerens togbillet kostede 68 kr. og var dermed billigere end en kontrolafgift på 750 kr.

Årsberetning 2023

Sag nr. 23-0208 vedrørte en kunde, der var til Folkemøde på Bornholm, og som skulle fra Allinge med buslinje 7. Forinden havde han købt en billet til 75 kr. i BAT's billetapp, men da bussen ikke kom efter længere ventetid, opgav han rejsen og anmodede BAT om at få refunderet de 75 kr. BAT afviste dette med den begrundelse, at bussen var kørt om end med forsinkelse, samt at det var anført på selve busbilletten, at den ikke kunne refunderes.



Ankenævnet gav kunden medhold i at BAT skulle tilbagebetale de 75 kr. til ham, fordi BAT ikke kunne godtgøre med GPS fra bussen, at bussen rent faktisk var afgået fra Allinge på det omhandlede tidsrum. Ankenævnet fandt det uden betydning, at det stod på billetten, at den ikke kunne refunderes, fordi det ikke beroede på klagerens eget forhold, at rejsen måtte opgives og billetten blev uanvendelig.

I sag nr. 2022-0298 kørte kunden med Movia Handicap Flextrafik hvilket kostede ham 26 kr., som han grundet chaufførens opførsel ønskede refunderet og tildelt en ny gratis tur.

Ankenævnet gav ham ikke medhold og konstaterede, at turen blev udført i henhold til bestillingen i Flextrafikordningen og blev beregnet derefter, og at Movia havde beklaget klagerens oplevelse af chaufførens opførsel.

Ankenævnet konstaterede videre, at de eventuelle konsekvenser af chaufførens opførsel var et internt kontraktuelt og ansættelsesretligt anliggende mellem Movia Flextrafik, vognmanden og dennes ansatte chauffør, som det faldt uden for ankenævnets virke at bedømme.



-o0o-

Årsberetning 2023

- **Taxaregninger:**

I sag nr. 23-0144 indstillede Arriva togdriften fra Vejle st. på grund af stormvejr og iværksatte alternativ transport med togbus for de berørte passagerer, hvilket blev annonceret via højtalerne på Vejle st. Klageren hørte dog ikke informationen, og vidste ikke hvordan han skulle komme videre fra stationen og hjem, og han tog derfor en taxa hjem. Arriva afviste at betale taxaregningen på ca. 1.400 kr., da klageren ville være ankommet med 62 minutters forsinkelse, hvis han var kørt med den togbus, som Arriva havde indsat. Arriva refunderede 50% af hans togbillet i medfør af EU-togpassagerrettighedsforordning, fordi han af egen drift havde afbrudt rejsen.

Ankenævnet gav Arriva medhold i dette standpunkt, da klageren valgte at tage en taxa på trods af, at det blev annonceret på stationen, at der var indsat togbusser.

I sag nr. 23-0268 skulle klageren til et vigtigt møde, men hans tog blev aflyst akut. Imidlertid oplyste DSB via højtalerudkald passagererne om at benytte en anden togforbindelse, hvilket ville have bragt klageren frem med 38 minutters forsinkelse. Klageren valgte dog at checke sit Rejsekort ud og tog en taxa til mødet. Taxaen kostede 888 kr.

Ankenævnet gav ikke klageren medhold i, at DSB skulle godtgøre ham denne udgift. Selv om det aflyste tog i sig selv udgjorde et erstatningsgrundlag for DSB, var betingelsen i erstatningsreglerne om påregnelighed ikke opfyldt, og klageren havde desuden planlagt sin rejse med for lille en margin på 10 minutter til uforudsete hændelser. Da klageren ikke havde løst billet, fordi han havde checket sit Rejsekort ud, var der heller ikke grundlag for at udbetale en Rejsegaranti på 25% af billetens pris til ham.

-o0o-

- **Erstatningskrav:**

Når trafikvirksomhedernes rejseregler og -bestemmelser ikke berettiger en kunde til at få godtgjort et økonomisk tab, tager ankenævnet stilling til, om kunden alligevel skal have erstattet sine udgifter i medfør af dansk rets almindelige erstatningsregler.

I sag nr. 2022-0213 var klageren på ferie i Danmark og havde købt en busbillet til 52 kr. hos Midttrafik for at køre med en Midttrafik Flexbus. Flexbus kører efter en fast køreplan, men kunden skal ringe til Midttrafik og bestille bussen, hvis man ikke har NemId og kan bestille bussen online. Da det var uden for Midttrafiks telefontid sent på aftenen, fik klageren ikke fat i kundeservice for at bestille bussen, og han valgte derfor at tage en taxa til 996 kr. for at komme til sin destination. Midttrafik ville ikke godtgøre hans udgifter til taxaregningen, og ankenævnet fandt, at klageren ikke kunne stille krav om at få taxaen betalt via Midttrafiks Rejsegaranti, da der ikke var tale om nogen forsinkelse.

Derimod fandt ankenævnet, at klageren under de konkrete omstændigheder, hvor han ikke havde NemID, og informationen på afgangstavlen var utilstrækkelig, var berettiget til at få erstattet sine taxaudgifter i medfør af dansk rets almindelige erstatningsretlige regler.

Årsberetning 2023

Ankenævnet udtalte:

”Når man skal foretage en rejse med kollektiv transport, har man en forpligtelse til at sætte sig ind i de betingelser, der måtte knytte sig til den påtænkte rejse. Ved rejse med Flexbus er der tale om en særlig bus, der kræver mere af passageren end det blotte fremmøde ved buslinjens stoppested, idet kunden derudover skal bestille turen i Midttrafiks app alle dage mellem kl. 8-16 med en times varsel, eller skal booke den via Rejseplanen med NemID.



Der er efter Rejsegarantien ikke noget grundlag for at klageren skal have godtgjort sin taxaregning, når han ikke havde bestilt en Flextur, der udløste ret til Rejsegaranti. Det skal herefter afgøres, om Midttrafik på andet grundlag er forpligtet til at godtgøre klagerens udgifter til den foretagne taxatur, der kostede 996 kr.

For at ifalde et erstatningsansvar efter dansk rets almindelige erstatningsregler skal skadevolders handling eller undladelse udgøre et ansvarsgrundlag, og skadelidte skal have lidt et økonomisk tab. Derudover skal der være årsagssammenhæng mellem handlingen/undladelsen og det lidt tab, og endelig skal tabet være påregneligt for skadevolder. Skadelidtes eventuelle egen skyld kan medføre nedsættelse eller bortfald af erstatningen.

Det fremgår af afgangstavlen, at en billet til Flexbus 270 kan bestilles op til 1 time før afgang på et nærmere angivet telefonnummer, og der vises samtidig afgang kl. 17:45, 19:45, 21:45 og 22:45, hvilke afgang alle ligger efter den telefoniske åbningstid til kl. 16. Ankenævnet finder, at disse oplysninger om flexbus er utilstrækkelige, idet den telefoniske åbningstid kunne og burde være tilføjet. Det gør i den forbindelse ikke nogen forskel, at der også henvises til Midttrafiks hjemmeside ”for mere information”.

Klageren har oplyst, at muligheden for at bestille en Flextur online via Rejseplanen, i stedet for telefonisk hos Midttrafik, kræver, at kunden har NemID. Men da ikke-herboende udlændinge ikke kan få NemID, kunne klageren ikke benytte denne mulighed.

Herefter finder ankenævnet, at informationen på afgangstavlen i det konkrete tilfælde udgør et ansvarsgrundlag for Midttrafik, og at der var årsagssammenhæng mellem klagerens behov for at tage en taxa og den manglende information om åbningstider på afgangstavlen.

Afstanden mellem Holstebro og Thorsminde er på ca. 46 km, hvilket ligger inden for de 75 km, som Rejsegarantien dækker, og når det reelt ikke var muligt for klageren at bestille en Flexbus, finder ankenævnet, at det var berettiget, at klageren i situationen regnede med, at Midttrafik efterfølgende ville være forpligtet til at godtgøre ham udgiften til taxaen i medfør af Rejsegarantien. Ankenævnet finder derfor, at det måtte være påregneligt for Midttrafik, at klageren var nødsaget til at tage en taxa for at rejse til og fra den destination, som han havde købt billet til i Midttrafiks app. Som følge af det anførte skal Midttrafik godtgøre klagerens udgift til taxaregningen, mens klageren skal betale for Flexbusturen på 52 kr. via den allerede købte billet.”

Årsberetning 2023



I sag nr. 23-0111 skulle klageren rejse med Neptunbus fra Malmø Lufthavn til København, hvorfra hun havde købt en DSB Orangebillet for at komme videre til Odense. Neptunbus kører efter tidsplaner, der passer med flyenes ankomst til Malmø Lufthavn, og det står anført i handelsbetingelserne, at bussens afgangstider er omtrentlige, da man venter på eventuelt forsinkede fly.

Klageren var ombord på bussen i Malmø Lufthavn, men bussen ventede på et forsinket fly, og afgik derfor 39 minutter senere end oplyst på tidsplanen. Kunden accepterer handelsbetingelserne i forbindelse med købet af busbilletten. Klageren nåede ikke sit tog i København og måtte købe en ny og dyrere togbillet til Odense, da Orangebillet kun var gyldig til den eksakte togafgang. Ankenævnet fandt ikke grundlag for at omgøre Neptunbus' afslag på at erstatte klagerens udgifter til den nye togbillet, da kunden gøres opmærksom på, at tiderne er omtrentlige, og da klageren havde planlagt den videre togrejse efter ankomst til København med for lille en tidsmargin til uforudsete hændelser. Ankenævnet anbefalede dog Neptunbus om at tydeliggøre, at tiderne fra Malmø er omtrentlige, så kunderne kan planlægge deres videre rejse på et fuldt oplyst grundlag.

I sag nr. 2022-0268 skulle kunden skifte mellem to buslinjer, hvilket han havde beregnet 4 minutter til. Da Midttrafiks bus var forsinket, nåede han dog ikke sin videreførelse med Sydtrafik, og kørte resten af vejen i bil. Derefter anmodede han Midttrafik om at godtgøre sin udgift på 125 kr. til kørslen i bil, hvilket Midttrafik afviste.

Ankenævnet gav ikke klageren medhold og udtalte, at trafikskaberne ikke påtager sig erstatningsansvar for passagerers omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke opnået tilslutningsforbindelse ud over selskabernes egne rejsegarantier, der ikke gælder ved forsinkelse i forbindelse med skift til eller fra busser fra øvrige trafikskaber. Ankenævnet fandt, at Midttrafik var ansvarlig for forsinkelsen med deres egen bus, men at klageren, der med en forsinkelse på blot 4 minutter var i risiko for ikke at nå den videre forbindelse, havde en særlig anledning til at planlægge rejsen med en større margin end 4 minutter til at skifte mellem de to buslinjer.

-o0o-

FORTOLKNING AF REJSEREGLER:



Trafikvirksomhederne i Danmark har vedtaget fælles landsdækkende rejseregler, der regulerer passagerers krav og forpligtelser i den kollektive trafik. Disse regler er ikke altid tilstrækkeligt

Årsberetning 2023

tydelige eller dækker måske ikke helt den konkrete situation, som passageren befinder sig i. Der kan derfor forekomme tilfælde, hvor det beror på en nærmere fortolkning af rejsereglerne for at afklare retstillingen mellem passager og trafikvirksomhed.



I sag nr. 23-0155 var klageren blevet pålagt en børnekontrolafgift, da hun på en rejse med Metroen ikke kunne forevise en børnebillet for den lille hund, som hun sad med i armene. Ifølge klageren havde hun til at starte med haft hunden i en taske, men havde taget den op i armene, da den blev urolig. Hun syntes ikke det fremgik tydeligt, at der krævedes børnebillet for små hunde som hendes.

Ankenævnet fastholdt kontrolafgiften og udtalte, at det fremgår tilstrækkelig tydeligt i rejsereglerne, at hunde som udgangspunkt rejser til børnepris, samt at det er en forudsætning for at medbringe en lille hund gratis, at den forbliver i tasken eller buret under hele rejsen. Ankenævnet anbefalede dog, at reglerne om medtagelse af hunde i de Fælles landsdækkende rejseregler formuleres endnu tydeligere, så der ikke opstår usikkerhed hos passagerer om, hvorledes rejsereglerne skal eller kan fortolkes, når der medbringes hunde i Metroen. Ankenævnets udtalelse beroede også på en tidligere sag om rejse med hund, der er omtalt i årsberetningen for 2022.



I sag nr. 23-0017 havde klageren overført penge til Rejsekort Ungdomskort, men ventede ikke de krævede 5 timer, inden han forsøgte at checke ind og rejste med Letbanen i Odense, hvor han blev pålagt en kontrolafgift. Ankenævnet nedsatte kontrolafgiften til 125 kr. efter en analog anvendelse af reglen om nedsættelse af kontrolafgift på baggrund af efterfølgende indsendelse af gyldigt periodekort på kontroltidspunktet. Fynbus blev i første omgang pålagt at betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, men dette ophævede ankenævnet i den efterfølgende genoptagelsessag.



Ankenævnet udtalte følgende i den første afgørelse:

”Klageren havde 30 minutter inden rejsen betalt for en ny periode, hvilken betaling endnu ikke var overført til Rejsekortsystemet, og han steg på Letbanen, selv om han ikke kan have hørt lyden for

Årsberetning 2023

korrekt check ind, eller kan have set teksten "OK, god rejse". Det fremgår af loggen ovenfor, at klagerens Ungdomskort den 30. december 2022 stod anført som "under produktion", hvilket betyder, at perioden endnu ikke er aktiv. Kontrolafgiften til klageren den 30. december 2022 blev dermed i selve kontrolsituationen pålagt med rette, idet perioden endnu ikke var aktiveret ved et check ind.

Imidlertid aktiverede klageren pendlerperioden ved check ind den 31. december 2022, og periodens længde forblev uændret til den 27. januar 2023. Fynbus har oplyst, at ifølge handelsbetingelserne for Ungdomskort er der ingen fortrydelsesret, når man har overført beløbet, og Fynbus bliver kompenseret af staten for den fulde periode, uanset hvornår i perioden kunden aktiverer kortet.

Ankenævnet lægger derfor til grund, at klageren betalte beløbet på 395 kr. for en gyldighedsperiode fra den 29. december 2022 – 27. januar 2023, selv om perioden først blev aktiveret fra hans check ind den 31. december 2022.

På den baggrund finder ankenævnet, at Fynbus skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. efter en analog anvendelse af reglen om efterfølgende forevisning af et gyldigt pendlerkort. Ankenævnet bemærker, at der ikke er risiko for omgåelse, fordi det var berettiget i kontrolsituationen at udstede en kontrolafgift. Ankenævnet understreger, at kunder med et almindeligt pendlerkortprodukt på Rejsekort, der aktiveres i fortløbende i 30 dage, ikke vil være omfattet af den ovenstående betragtning."

Ankenævnet udtalte blandt andet i genoptagelsessagen:

"Ankenævnet bemærker hertil, at den konkrete sags udfald ikke medfører, at Fynbus er forpligtet til at nedsætte en kontrolafgift i alle andre situationer, hvor passageren venter med at aktivere en periode/overføre betaling til Rejsekort Ungdomskort til efter en kontrolafgift. Ankenævnet lægger ved denne vurdering vægt på, at den konkrete afgørelse baserer sig på det helt snævre tidsmæssige forløb, hvor klageren den 30. december 2022 dokumenteret forsøgte at checke ind inden for 30 minutter efter, at han havde indtastet sin betaling for perioden i selvbetjeningen, og derpå blev pålagt en kontrolafgift få minutter efter påstigning, hvorefter han aktiverede perioden med check ind den følgende dag, den 31. december 2022. Herved betalte han for hele perioden fra den 29. december 2022 – 27. januar 2023 med tilbagevirkende kraft.

Fynbus er blevet godtgjort af staten for den fulde periode, og ankenævnet lægger til grund, at Fynbus dermed de facto har fået korrekt betaling for klagerens rejse den 30. december 2022.

I klagerens sag ses en fortløbende, kontinuerlig aktivering af perioderne på hans Ungdomskort, og der ses ikke noget forsøg på omgåelse af hans pligt til at betale for sine rejser. Den trufne afgørelse afskærer ikke Fynbus fra at fastholde kontrolafgifter i tilfælde, hvor der ikke er denne snævre tidsmæssige sammenhæng, eller hvor kundens adfærd viser, at der ofte først aktiveres en periode efter en kontrolafgift."

Fynbus begærede herefter genoptagelse på ny og anmodede ankenævnet om at præcisere, hvad der ligger i begrebet "snæver tidsmæssig sammenhæng" og i begrebet "ofte".

Ankenævnet fastholdt afgørelsen og tilføjede:

Årsberetning 2023

"...at der efter ankenævnets opfattelse ikke er tale om, at kunderne på baggrund af ankenævnets afgørelse af 11. oktober 2023 generelt kan vente med at aktivere Ungdomskortet, til de bliver pålagt en kontrolafgift. I den konkrete sag var forløbet kontinuerligt og successivt:

Den 29. december: Periodens startdato på klagerens Ungdomskort Rejsekort.

Den 30. december kl. 14:16: Klageren indtastede sit betalingskort til brug for betaling af perioden.

Den 30. december kl. 14:40: Registrering af klagerens forsøg på check ind, der ikke lykkedes.

Den 30. december straks efter: Klagerens påstigning på Letbanen.

Den 30. december kl. 14:43: Kontrolmærke sat på klagerens Rejsekort.

Den 30. december kl. 14:45: Kontrolafgift udstedt til klageren.

Den 31. december kl. 11:30: Klagerens aktivering af perioden gld. fra den 29.12.23-27.01.24.

Et lignende hændelsesforløb kan ikke anses for at være noget, som en passager kan "spekulere i" at ville foreligge, som Fynbus gør gældende. Ankenævnet understreger, at det vil være berettiget at udstede en kontrolafgift til passageren i selve kontrolsituationen, således som ankenævnet også har statueret i den omhandlede sag.

Fynbus har bedt ankenævnet om at redegøre for, hvad begrebet en 'snæver tidsmæssig sammenhæng' indebærer, og hvornår det foreligger. Hertil kan ankenævnet oplyse, at det ikke er muligt at give en eksakt tidsafgrænsning af begrebet, og at det kommer an på en konkret vurdering. Begrebet anvendes også inden for andre retsområder.

For så vidt angår Fynbus' anmodning om, at ankenævnet redegør for, hvad, der ligger bag betegnelsen "ofte" i den påklagede afgørelse, bemærker ankenævnet, at ankenævnet ikke kan fastsætte nogen eksakt antalsangivelse, men finder, at det bør indgå som ét af flere parametre, når der skal dannes et overblik over den pågældende kundes adfærd, altså om der tegner sig et mønster, en form for systematik, hyppighed osv.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at det er et forvaltningsretligt princip, at afgørelsesmyndigheden ikke må sætte skøn under regel. Dette betyder, at afgørelsesmyndigheden som udgangspunkt har pligt til at skønne konkret og individuelt, i tilfælde hvor den er tillagt en skønsmæssig beføjelse. Alle relevante omstændigheder skal inddrages i afvejningen, og forvaltningen kan som udgangspunkt ikke opstille en fast regel og følge den i alle tilfælde.

En vejledende hovedregel må imidlertid gerne opstilles, men det er et krav, at denne hovedregel ikke må administreres således, at skønnet reelt afskæres. Forvaltningen skal derfor have for øje, at der kan være omstændigheder, der skal lede til et andet resultat end den opstillede hovedregels resultat.

Der kan argumenteres for, at der med de eksplicite bestemmelser om forbud mod at rejse på et Rejsekort, der ikke er aktiveret, ikke er tillagt afgørelsesmyndigheden en skønsmæssig beføjelse, men heroverfor står hensynet til, at afgørelsesmyndigheden udviser en vis saglighed og rimelighed, når det skal besluttes, om en kontrolafgift skal fastholdes, når der rent faktisk er betalt for rejsen.

Kontrolafgifter skal sikre billetindtægter og håndhæve passagernes betalingsforpligtelse. Ankenævnet statuerede i afgørelsen, at Fynbus var berettiget til i selve kontrolsituationen at udstede en kontrolafgift på 1.000 kr. til klageren. Klageren er nu gjort opmærksom på, at han ikke en anden gang kan rejse med kollektiv transport uden at have aktiveret Ungdomskortet med et check ind,

Årsberetning 2023

hvis han ikke vil risikere at få en kontrolafgift, ligesom han ikke kan forvente en efterfølgende nedsættelse af kontrolafgiften til 125 kr.”

Sag nr. 23-0151 vedrørte fortolkning af regler om Ungdomskort Praktikkort og klagerens forpligtelse til at betale for Ungdomskortperioder, der lå uden for hans gratis Ungdomskort Praktikkorts gyldighedsperiode.



Ankenævnet gav klageren medhold i dette standpunkt, men Fynbus har anmodet om genoptagelse af sagen, hvilket vil ske i 2024, hvorfor sagen ikke omtales yderligere her.

I sag nr. 23-0250 rejste klageren på et pendlerkort i en zone uden for kortets gyldighedsområde, hvor han blev pålagt en kontrolafgift. Klageren mente, at kontrolafgiften skulle nedsættes til 125 kr., som det står i rejsereglerne ved efterfølgende forevisning af et gyldigt periodekort. Klageren anførte, at hans kort var gyldigt datomæssigt, og dermed var gyldigt som sådan.



Ankenævnet fastholdt kontrolafgiften på 750 kr., da reglen om nedsættelse til 125 kr. er beregnet til pendlere, der fx har glemt deres ellers gyldige kort på rejsen, eller hvis telefonen er løbet tør for strøm, så kortet ikke kan forevises til kontrolløren. Teksten kan ikke fortolkes således, at passagerer med et pendlerkort, der rejser uden for kortets gyldighedsområde, men inden for kortets gyldighedsperiode, kan få reduceret en kontrolafgift. En sådan fortolkning ville medføre, at passagerer kunne nøjes med at købe et pendlerkort til kun fx zone 01 og 02 og rejse i alle øvrige zoner uden at betale herfor, og få nedsat en kontrolafgift, hvis blot selve gyldighedsperioden var gyldig. Da dette ikke har været meningen med reglen, var det åbenbart, at gyldigheden skal være opfyldt, for så vidt angår både zoner og periode.

-o0o-

Årsberetning 2023

6. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent

Der er oprettet 386 klagesager i beretningsåret.

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

Det samlede antal oprettede og afsluttede sager fra 1. januar 2023 til 31. december 2023

(Tallet i parentes vedrører 2022)

Antal oprettede sager:	386	(304)
<u>Antal afsluttede sager i alt (inkl. 83 sager overført fra 2022):</u>	<u>357</u>	<u>(257)</u>
- afgjort på nævnsmøde:	138	(85)
• heraf klageren medhold el. overvejende medhold	12	(4)
• trafikvirksomhed medhold el. overvejende medhold	126	(81)
• afvist af ankenævn	0	(0)
- afsluttet i sekretariatet uden nævnsbehandling:	219	(172)
• heraf har trafikvirksomheden imødekommet klagerens krav helt eller delvist, hvorefter klagen er blevet frafaldet	141	(127)
• klageren har frafaldet klagen inden nævnsbehandling:	54	(29)
• sekretariatet har afvist klagen/henvist klageren til at klage til trafikvirksomheden, før der kan klages til nævnet	24	(16)

Resultat i afsluttede sager	Antal
Afsluttet - Henvist klageren til at klage til selskab	17
Afsluttet - Klageren frafaldt efter vejledning fra sekretariatet	13
Afsluttet - Klageren medhold	12
Afsluttet - Klageren selv frafaldt	41
Afsluttet - Oversendt til Gældsstyrelsen	1
Afsluttet - Sekretariatet afviser	6
Afsluttet - Selskab delvist imødekommet klageren der herefter frafalder	17
Afsluttet - Selskab frafaldt sagen inden nævnsbehandling	124
Afsluttet - Selskab medhold	107
Afsluttet - Selskab medhold (Dissens)	15
Afsluttet - Selskab overvejende medhold	4
Antal i alt	357

Årsberetning 2023

Antal oprettede sager fordelt på trafikvirksomheder i alfabetisk rækkefølge:

Arriva Tog A/S	11
Bornholms Amtselskab BAT	1
DSB	29
<u>Flixbus</u>	9
Fynbus	24
<u>Kombardo Expressen Bornholm</u>	1
Lokaltog A/S	3
Metro Service	109
Midttrafik	14
Movia	175
Neptunbus ApS	1
Nordjyllands Trafikselskab NT	7
Nyborg Rejser under <u>konkurs</u>	1
<u>Sydtrafik</u>	1
I alt	386

Efter antal:

Bornholms Amtselskab BAT	1
<u>Kombardo Expressen Bornholm</u>	1
Neptunbus ApS	1
Nyborg Rejser under <u>konkurs</u>	1
<u>Sydtrafik</u>	1
Lokaltog A/S	3
Nordjyllands Trafikselskab NT	7
<u>Flixbus</u>	9
Arriva Tog A/S	11
Midttrafik	14
Fynbus	24
DSB	29
Metro Service	109
Movia	175
i alt	386

Årsberetning 2023

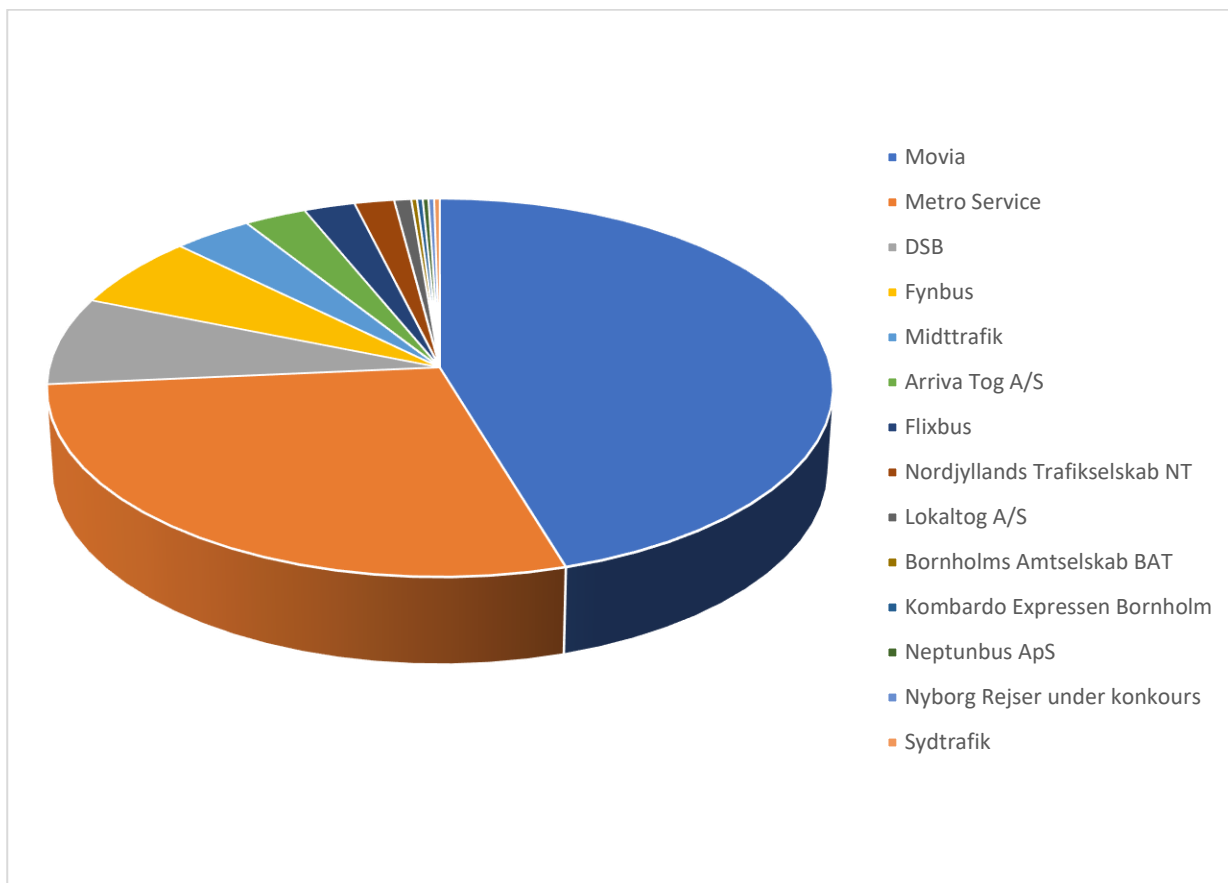
Samtlige afsluttede sager fordelt på trafikvirksomheder:

Trafikvirksomhed	Oversendt til Gældsstyr./ afvist af nævn el. af sekr.	Henvist klageren til at klage til trafikvirksomheden	Klageren frafaldet klagen	Klageren helt eller delvist medhold i nævn	Trafikvirksomhed Imødekom klageren helt eller delvist inden nævn	Trafikvirksomheden helt eller overvejende medhold i nævn
Arriva Tog					8	5
Bornholm Amts Trafikselskab				1		
DSB	2	11	3		4	8
Flixbus					8	
Fynbus			6	2	11	4
Kombardo Ekspresen					1	
Lokaltog					3	
Metro Service	2		20	5	31	49
Midttrafik		1	1	3	4	7
Movia	1	5	22	2	68	52
Neptunbus						1
Nordjyllands Trafikselskab	1		2		2	1
Nyborgrejser under konkurs	1					
Sydtrafik	0	0	0	0	0	0
I alt	7	17	54	13	140	127
Samlet antal						357

De 127 sager, hvori ankenævnet har givet trafikvirksomheden medhold eller overvejende medhold, skal ses i forhold til de i alt 140 sager, hvori trafikvirksomheden har imødekommet klagerens krav helt eller delvist allerede under sagens forberedelse i sekretariatet. Samlet set har klagerne derfor fået medhold eller overvejende medhold i i alt 140 + 12 (medhold i nævn) = 152 af de samtlige afsluttede 357 sager, hvilket svarer til ca. 43 %.

Sekretariatet afsluttede 61% af sagerne, uden at disse blev behandlet i ankenævnet, heraf 12%, fordi klageren trak sin klage tilbage.

Grafisk fordeling mellem trafikvirksomhederne:



De 411 klagepunkters fordeling på de 386 oprettede sager:

Efter antal:

Manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning	59
Manglende straks-check ind	52
Udløbet rejsehjemmel	30
Rejst på forkert billet	24
Ingen billet	15
Rejsetidsgaranti/Rejsegaranti	15
Kontrolafgift udstedt til rette vedkommende?	11
Rejsekort ikke omstillet til korrekt kundetype	10
Erstatning i nævn 2023	9
Rejse i spærretid	7
Fortolkning af rejseregler	6
Check ud i stedet for check ind	5
Erstatning mistet videreforbindelse	5
Manglende Metro tillæg	5
Manglende aktivering af ny periode	4
Personalets adfærd	4

Årsberetning 2023

Udgåede ture/for tidlig afgang	4
Rejsekort rejsens pris	3
Spærring af Rejsekort	3
Handicapkørsel	2
Ud og hjem ikke lige langt	2
Taxaudgifter	1
Togpassagerrettighedsforordningen	1

Grafisk overblik:

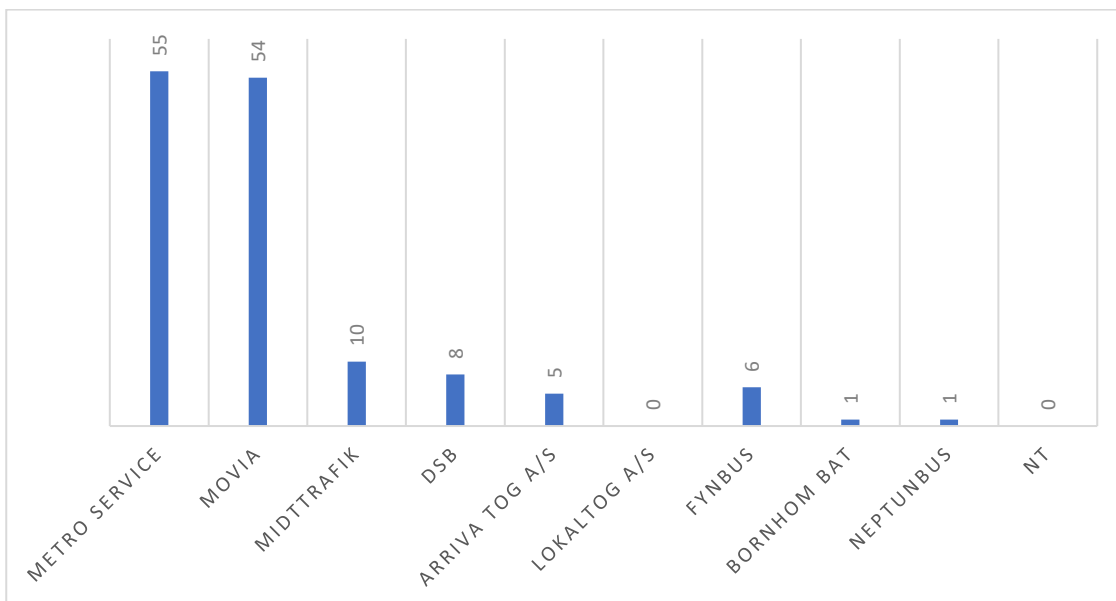


Årsberetning 2023

Trafikvirksomhedernes andel af de 138 sager på nævnsmøderne:

Trafikvirksomhed	Antal
Metro Service	53
Movia	54
Midttrafik	10
DSB	8
FynBus	6
Arriva Tog A/S	5
Bornhom BAT	1
Neptunbus	1
Lokaltog A/S	0
NT	0
I alt	138

Grafisk overblik:



-o0o-

Årsberetning 2023

Sagsbehandlingstid for både oprettede og afsluttede sager i 2023:

Sagsbehandlingstid for oprettede og afsluttede sager i 2023	Antal sager	Procentvis
0-2 uger	52	19%
2-4 uger	29	11%
4-8 uger	34	12%
> 8 uger	162	58%
Ialt	277	100%

Der blev overført 83 sager fra 2022 til behandling i 2023.

Gns. sagsbehandlingstid i dage:

Sager oprettet og afsluttet i 2023 uden nævnsbehandling:	64
Sager oprettet og afsluttet i 2023 med nævnsbehandling:	159
Samlet gns. sagsbehandlingstid:	95
Sager oprettet i 2022 og afsluttet i 2023 uden nævnsbehandling:	67
Sager oprettet i 2022 og afsluttet i 2023 med nævnsbehandling:	104
Samlet gns. sagsbehandlingstid:	91

-o0o-

Gns. sagsbehandlingstid for afsluttede sager i sekretariatet 2022: 36 dage.

Gns. sagsbehandlingstid for sager afgjort i ankenævnet 2022: 120 dage.

Tallene påviser, at den øgede sagsmængde fra 2022 til 2023 afspejler sig i forlængede sagsbehandlingstider i 2023.

-o0o-