

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0186

Klageren: XX
1674 Kbh. V.

Indklagede: Abildskou A/S
CVRnummer: 25 28 03 34

Klagen vedrører: Refusion af busbillet til 540 kr. samt godtgørelse for togbillet, i alt 619,50 kr.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg
Asta Ostrowski
Alice Stærdahl Andersen

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 24. juli 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 3. august 2015

Sagens omstændigheder:

Klageren og dennes ægtefælle skulle den 24. juli 2015 havde rejst med Abildskou A/S' bus 888 fra Skive til Valby station i København med planmæssig afgang klokken 15.10.

Abildskou har i sagen fremlagt udskrift fra bussens køreskive, hvoraf fremgår, at den ankom til Skive st. kl. 15:13 og kørte igen kl. 15:16.

Klageren har oplyst, at han og ægtefællen var tilstede på perron A, hvorfra bussen altid har afgået fra kl. 14:45 til 15:20, men at de ikke så nogen blå bus 888, som de plejer at køre med. De ringede derfor til Abildskous kontor omkring 12 minutter efter planmæssig afgang, hvor de fik oplyst, at busselskabet "Snedsted" betjente den pågældende rute og havde et destinationsskilt i forruden.

Da bussen var kørt, måtte klagerne rejse med toget til København.

Abildskou har fremlagt chaufførens indscanning af de 12 øvrige passagerer, som havde booket billet, og som befandt sig ved stoppestedet på perron A.

Klageren anmodede efterfølgende Abildskou om refusion af såvel busbilletternes som togbilletternes pris idet han anførte følgende:

"Vi har en halv snes gange rejst fra Skive til Valby. Altid i den let genkendelige 888bus og altid med afgang fra perron A.

Den 24. juli kl. 15.10 skulle vi igen af sted fra Skive. Vi var på perronen kl. 14.45.

Kl. 15.00 var der busser på alle perroner. Når det er tilfældet kan man ikke fra perronen, se indkørslen til rutebilstationen. Min ægtefælle gik på dette tidspunkt hen til stationens store informationstavle og den oplyste ikke noget om afgang fra anden perron. De seneste tre fire gange har bussen være 5 til 10 minutter forsinket. Da tiden var overskredet med 12 minutter var der stadig ingen 888bus at se, og en opringning til Abildskou oplyste os om, at bussen ikke var forsinket, at det var "Snedsted" der kørte og at den var forsynet med et skilt i forruden. Vi kender ikke Snedsted, og vi løb ikke rundt til alle de andre perroner for at læse i fremmede bussers frontruder. Når man opholder sig på en perron kan man kun se busserne på naboperronen (to på hver).

Vi havde forudbetalt vores billetter, booking 4053754, og vi vil foreslå, at vi som rejsende informeres når der sker afvigelser fra det forventede.

Vi blev stillet i en meget dårlig situation, vi var først fremme (med tog) i vort hjem omkring kl. 22.00 uden mulighed for fortæring eller væske af nogen art siden frokost.

Ud over bedre information for fremtiden forslår vi derfor også, at I som minimum holder os skadesløse, således at I ud over refusion af den forudbetalte billet godtgør os det ekstra beløb vi måtte betale for togbilletten. Vi håber samtidig, at vores næste afgang med booking nummer 4057486 afvikles uden uforudsete hændelser."

Den 27. juli 2015 afviste Abildskou klagerens krav og henviste til, at chaufføren havde oplyst, at han var ved stoppestedet i Skive ca. til tiden den pågældende dag og havde opsamlet 12 andre passagerer, samt at Snedsted Turistfart kører 200 ture for dem om året på strækningen, og at bussen har et almindeligt destinationsskilt i forruden samt et ekstra sideskilt på 1,2 m x 0,5 m, hvor der står Linie 888. Endeligt oplyste Abildskou, at såvel de fremmede busser som deres egne busser benytter de samme stoppesteder.

Til dette anførte klageren blandt andet, at de ca. 10 gange har rejst fra Skive til Valby og altid med den let genkendelige 888bus og altid fra perron A. Hans ægtefælle havde omkring kl. 15 kigget på den store informationstavle på stationen, som ikke oplyste noget om, at bussen ville afgå fra en anden perron.





PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren: Ønsker at få dækket sine udgifter til afholdt køb af togbillet samt refusion af forudbetalt rejse med bus 888, og har til støtte herfor gjort gældende,

at de har været tilstede ved stoppestedet den 24. juli 2015, ca. 30 min før afgang, hvorfor det ikke er korrekt, når Abildskou hævder, at de kom for sent til bussen,

at de ikke blev informeret om, at bussen den dag holdt et andet sted. Fredag den 31. juli holdt bussen igen ved det normale stoppested,

at ændringen ikke fremgik af stationens elektroniske informationstavler, og de er ikke bekendt med, hvorledes de andre passagerer blev orienteret om stoppestedets placering,

at en sms fra Abildskou kun indeholdt oplysninger om bookingnummer,

at Forbrugerombudsmandens vejledning indeholder krav om bedre oplysning overfor forbrugeren, især ved akutte forstyrrelser i driften, og at klageren mener, at dette ikke er sket i denne sag, og

chaufføren burde som minimum have undersøgt om, de stod ved det normale stoppested, når han vidste, at han manglede 2 passagerer.

Indklagede: Fastholder, at de ikke skal refundere billetens pris eller betale kompensation til klageren og har til støtte herfor gjort gældende,

at klageren tydeligvis ikke var tilstede på tidspunktet for busafrejsen,

at de har beklaget det ærgerlige i, at klageren ikke kom med bussen den pågældende dag,

at de ikke har tilbudt kompensation, idet de har afregnet færgebilletter med Mols- Linien ud fra det bestilte antal billetter,

at der var booket 14 billetter fra Skive, men chaufføren samlede 12 passagerer op ved stoppestedet i Skive,

at chaufføren har bekræftet, at bussen den pågældende dag stod på det sædvanlige stoppested,

at det ikke altid er muligt at køre i bussens egne farver, idet Abildskou også anvender andre bus-selskaber til at køre for dem,

at de ind-lejede busser på Linie 888 altid har et destinationsskilt i forruden, og i tilfælde af, at de bruger Snedsted Turistbusser, så har busserne ligeledes et magnetskilt på 120x40cm med teksten "Linie 888" på begge sider af bussen,

at de har mulighed for at kontakte de andre kunder i bussen for at få bekræftet ovenstående, men at de som udgangspunkt er imod at blande deres andre kunder ind i sådanne sager.

Til dette har klageren anført:

"Busselskabet hævder de holdt ved Perron A. Det er påfaldende, at det først oplyses nu efter de ikke tidligere har oplyst dette. Vi opholdt på Perron A fra 14.45 til 15.20 så vi kan med sikkerhed oplyse, at bussen holdt ikke ved Perron A.

Abildskou oplyser, at Skive Rutebilstation ikke er stor. Korrekt, men den er ikke overskuelig. Fra Perron A kan indkørslen ikke ses når der er busser ved de andre perroner, så der er intet der tyder på, at Jess Abildskou kender noget til Skive Rutebilstation.

Hvis vi havde reserveret billetter pr. telefon ville vi ikke have mistet det forudbetalte beløb.

Chaufføren har ikke taget hensyn til ombudsmandens bemærkninger når der sker ændringer, jf. min henvisning i tidligere mail.

Det er tilsyneladende påstand mod påstand vedrørende stoppestedet den pågældende dag. Det vil derfor være en god ide om der tages kontakt til passagererne fra fredag den 24. juli som busselskabet tilbyder. Ved en retssag var der ingen tvivl om, at vidner i form af øvrige passagerer kan bekræfte, at bussen ikke holdt ved Perron A.

Jeg finder det virkelig anstødeligt, at busselskabet løgnagtigt påstår, at vi ikke var ved Perron A, og vil derfor undersøge om der eksisterer overvågningskamera på stationen.

Jeg har endnu ikke fået svar på om der er overvågningskamera på rutebilstationen i Skive, men er kommet i tanke om, at der er i alle de busser vi hidtil har kørt med hos 888, så det må være let for busselskabet at dokumentere, hvor de har holdt den pågældende dag såfremt de ønsker at afsløre det.

Til orientering vedhæftes billede der viser udsynet fra læskuret på perron A en fredag eftermiddag kl. 15.00 (se uret på perronen). Vejbanen øverst i billedet passeres kun af busser der har holdt ved perron A. Indkørselen findes 100 borte i retning gennem bussen der holder ved perron B (og i øvrigt de resterende perroner C til F). Fredag eftermiddag holder der busser ved alle perroner."

Den 11. august 2015 skriver klager ligeledes;

"Jeg har endnu ikke fået svar på om der er overvågningskamera på rutebilstationen i Skive, men er kommet i tanke om, at der er i alle de busser vi hidtil har kørt med hos 888, så det må være let for busselskabet at dokumentere, hvor de har holdt den pågældende dag såfremt de ønsker at afsløre det.

Til orientering vedhæftes billede der viser udsynet fra læskuret på perron A en fredag eftermiddag kl. 15.00 (se uret på perronen). Vejbanen øverst i billedet passeres kun af busser der har holdt ved perron A. Indkørselen findes 100 borte i retning gennem bussen der holder ved perron B (og i øvrigt de resterende perroner C til F). Fredag eftermiddag holder der busser ved alle perroner"

Til dette har indklagede svaret følgende:

"Til den sidste kommentar fra kunden har jeg følgende bemærkninger.

*Jeg har ikke undersøgt om der er overvågning på Skive Busterminal. Det er kunden der påstår at vi ikke har været der, så det må være i hans interesse at finde ud af dette.
Vores underleverandør, Snedsted Turistbusser, har desværre ikke overvågning som peger ud af bussen.*

Vi har siden Påsken 2015 samlet mere end 2000 kunder op på Skive Busterminal mod Sjælland. (i juli måned alene var det 757 passagerer)

Vi har ikke hørt om andre personer der klager over forholdene den nye Busterminal – snare tværtimod.

Det er stadig vores påstand at kunden ikke var ved stoppestedet, da de 12 øvrige passagerer stod på bussen mod Sjælland."

Til dette har klageren svaret følgende:

"Det er begrænset hvad der kan tilføjes af nyt, men jeg vil gerne kommentere Abildskous seneste oplysninger og kort resumere kendsgerningerne:

Jess Abildskou oplyser, at de 2000 passagerer de har befordret fra Skive siden påske ikke har klaget over forholdene på Skive Busterminal. Det har vi bestemt heller ikke, vi har blot klaget over, at bussen ikke holdt der hvor den plejede uden at oplyse det til os.

Vi har gennem de sidste syv år jævnligt rejst med 888 fra Skive uden problemer, aldrig kommet for sent, altid samlet op ved det "normale" stoppested. Det har kun skiftet placering en gang, nemlig da den nye bus-terminal blev taget i anvendelse.

Vi var på terminalen den pågældende dag og konstaterede, at bussen ikke holdt ved Perron A. Jess Abildskou var ikke tilstede og hævder noget andet. Han ved udmærket godt, at private personer ikke kan få adgang til et overvågningskamera. De første gange jeg skrev til ham forholdt han sig slet ikke til hvor bussen holdt, selv om jeg bad ham forholde sig til dette, jf. fremsendt korrespondance. Han lægger ikke nogen udtalelse fra chaufføren frem, han henviser heller ikke til de passagerer der var med. Det nævner han ellers i en tidligere mail som en mulighed, men jeg forstår udmærket, hvorfor det er gået i "glemmebogen".

Som et argument for ikke at tilbagebetale det forudbetalte beløb anfører Jess Abildskou, at de har afregnet til Molslinjen. Mig bekendt tager Molslinjen ikke betaling for transporter de ikke udfører og hvis 888 ikke har kontakt med Molslinjen ved transportens gennemførelse, hvorledes får de så afregnet for de personer, der ikke har købt billet på forhånd? Desuden er det en overtrædelse af sikkerhedsbestemmelserne for persontransport med færger ikke at oplyse korrekt antal passagerer (det er ulovligt, jf. lovbekendtgørelse nr. 594 af 26. juni 1996 med senere ændringer). Så der taler Jess Abildskou heller ikke sandt; det må også være et argument opfundet til lejligheden.

Umiddelbart mener jeg der bør være størst tiltro til de der var tilstede og ikke til en der fremfører oplysninger uden at fremlægge dokumentation for disse påstande. Abildskou Rejser har ikke været i stand til at dokumentere, at de holdt ved Perron A. Det kan de heller ikke, for det gjorde de ikke.

Vi var i læskuret på Perron A fra en halv time før afgang til 10 minutter efter og bussen var ikke ved Perron A."

Til dette svarer indklagede følgende:

"En sidste kommentar skulle være at vi har afholdt udgifter til færgen og at de ikke fremmødte kunder blokerer for andre kunder der ønsker at rejse.

Hvis vi har tilmeldt 40 PAX til færgeafgang skal vi betale for 40 PAX uanset om der kun bliver registret 38 PAX. Færgen har begrænset kapacitet, så vi skal være meget nøjagtige med PAX-tallet.

Det er meget beklageligt at disse kunder ikke kom med, men chaufføren der kørte bussen observerede ikke noget unormalt den pågældende dag, hvilket kunden fik at vide da han ringede her til kontoret. (jeg ringede nemlig selv til chaufføren, imens kunden var i røret med vores servicemedarbejder Bo)

Kunden har IKKE været på det sædvanlige stoppested, eller har ikke set skiltet i forruden eller på siden af den bus der kørte.

Snedsted Turistfart kører stadig for os hver eneste fredag og søndag og har gjort det siden 2011.

Snedsted Turistfart vil fortsætte med at køre for os, da vi aldrig får klager over deres busser eller service ."

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af bilag fremsendt fra parterne.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Buspassagerers rettigheder og forpligtelser fremgår dels af forordningen om "Eu-passagererrettigheder for buspassagerer nr. 181/2011" samt af Abildskous A/S takst- og befordringsregulativ. Af sidstnævnte fremgår følgende:

"KAPITEL IV

PASSAGERERS RETTIGHEDER I FORBINDELSE MED AFLYSNINGER ELLER FORSINKELSER

Artikel 19

Fortsættelse, omlægning og tilbagebetaling

1. Hvis en transportør med rimelighed forventer, at en rutekørsel bliver aflyst eller dens afgang fra en terminal forsinket mere end 120 minutter, eller i tilfælde af overbookning skal passageren straks tilbydes valget mellem:
 - a) fortsættelse eller omlægning af rejsen uden meromkostninger og under sammenlignelige betingelser til det endelige bestemmelsessted ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed
 - b) tilbagebetaling af billetprisen og, hvis det er relevant, en gratis returrejse med bus til det første afgangssted ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed.
2. Hvis transportøren ikke tilbyder passageren valget i stk. 1, har passageren ret til erstatning svarende til 50 % af billetprisen ud over den tilbagebetaling, der er nævnt i stk. 1, litra b). Dette beløb skal betales af transportøren senest en måned efter, at ansøgningen om erstatning er indgivet.
3. Hvis bussen bliver uanvendelig under rejsen, sørger transportøren for enten fortsættelse af kørslen med et andet køretøj fra det sted, hvor det uanvendelige køretøj befinder sig, eller befordring fra det sted, hvor det uanvendelige køretøj befinder sig, til et passende afventningssted eller en terminal, hvorfra det er muligt at fortsætte rejsen.
4. Når en rutekørsel eller dens afgang fra et busstoppested er forsinket mere end 120 minutter, har passagererne ret til fortsættelse eller omlægning af rejsen eller tilbagebetaling af billetprisen fra transportørens side, jf. stk. 1.
5. Tilbagebetaling i henhold til stk. 1, litra b), og stk. 4 skal ske inden for 14 dage, efter at tilbudet er fremsat, eller anmodningen er modtaget. Tilbagebetalingen skal dække billetens fulde pris på købstidspunktet for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan. Er der tale om abonnementskort eller periodekort, skal tilbagebetalingen være lig med rejsens forholdsmæssige andel af den fulde omkostning til kortet. Tilbagebetalingen skal ske kontant, medmindre passageren accepterer anden form for tilbagebetaling.

Artikel 20

Information

1. I tilfælde af en aflysning eller en forsinkelse i en rutekørsels afgang skal transportøren eller, hvis det er relevant, busterminalens forvaltningsorgan underrette passagerer, der afrejser fra terminalen, om situationen så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder senest 30 minutter efter afgangstidspunktet ifølge køreplanen og om det forventede afgangstidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.
2. Passagerer, der i henhold til køreplanen ikke kan nå en tilslutningsforbindelse på grund af aflysning eller forsinkelse, underrettes i rimeligt omfang af transportøren eller, hvis det er relevant, busterminalens forvaltningsorgan om alternative forbindelser.
3. Transportøren eller, hvis det er relevant, busterminalens forvaltningsorgan sikrer, at handicappede og bevægelseshæmmede modtager de i stk. 1 og 2 krævede oplysninger i tilgængelige formater. DA L 55/8 Den Europæiske Unions Tidende 28.2.2011
4. Hvis det er muligt, gives de i stk. 1 og 2 krævede oplysninger elektronisk til alle passagerer, herunder dem, der afrejser fra busstoppesteder, inden for den frist, der er fastsat i stk. 1, hvis passageren har anmodet om dette og givet transportøren de nødvendige kontaktoplysninger.

Artikel 21

Assistance i tilfælde af aflyste eller forsinkede afgang

For rejser med en planlagt varighed på mere end tre timer skal transportøren i tilfælde af aflysning eller forsinkelse på mere end 90 minutter gratis tilbyde passagererne:

- a) snacks, måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden eller forsinkelsen, forudsat at de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i bussen eller i terminalen
- b) et hotelværelse eller anden indkvartering samt assistance til at arrangere transport mellem terminalen og indkvarteringsstedet i tilfælde, hvor et ophold på en eller flere nætter bliver nødvendigt. For hver passager kan transportøren begrænse de samlede indkvarteringsomkostninger, som ikke omfatter transport fra terminalen til indkvarteringsstedet og tilbage, til 80 EUR pr. nat og til højst to nætter.

Når denne artikel finder anvendelse, skal transportøren især være opmærksom på handicappedes og bevægelseshæmmedes samt eventuelle ledsagende personers behov.

Artikel 22

Andre krav

Dette kapitel udelukker ikke, at passagerer i henhold til national lovgivning søger erstatning ved de nationale domstole for tab som følge af aflysning eller forsinkelse af rutekørsler.

Artikel 23

Undtagelser

1. Artikel 19 og 21 finder ikke anvendelse på passagerer med åbne billetter, så længe afgangstidspunktet ikke er angivet, medmindre de har abonnementskort eller periodekort.
2. Artikel 21, litra b), finder ikke anvendelse, hvis transportøren beviser, at aflysningen eller forsinkelsen skyldes strenge vejrforhold eller større naturkatastrofer, der bringer en sikker busdrift i fare."

...

"19. Almindelige bestemmelser.

Personer, som udsætter bussen for beskadigelser, er til ulempe for chaufføren eller øvrige rejsende eller på anden måde hindrer en rimelig efter chaufførens skøn afvikling af kørslen, kan af chaufføren sættes af bussen. Ved beskadigelse af bussen pådrager skadevolder sig et erstatningsansvar.

Chaufførens anvisninger skal følges.

Chaufførens fortolkning af takst- og befordringsregulativet er umiddelbart gældende.

Det kan undtagelsesvis forekomme, at ved afgang med færge skal nogle af de rejsende selv gå til og fra borde med deres bagage. Der ydes ikke kompensation herfor.

Abildskou forbeholder sig ret til ved færgeaflysninger m.m. at køre afgang via Fyn og Storebæltsbroen. Der ydes ikke kompensation herfor.

Det kan på afgang være nødvendigt med busskifte. Chaufføren orienterer herom.

I perioder med frost kan det være nødvendigt på grund af mulige frostsprængninger at lukke for toiletterne i busserne. Chaufføren vil, i den udstrækning det er muligt, holde Ind ved offentlige toiletter efter kunders anmodning.

Det er kundens eget ansvar via Abildskous hjemmeside at holde sig orienteret om væsentlige forsinkelser, forstyrrelser og aflysninger af afgang. I den udstrækning det tidsmæssigt og resurse-mæssigt er muligt, vil Abildskou forsøge at orientere de berørte kunder via SMS, e-mail eller telefonisk kontakt. Der ydes ikke kompensation for manglende orientering fra Abildskou.

Abildskou påtager sig intet ansvar for forsinkelser eller forstyrrelser i driften, tilslutning til anden trafikforbindelse eller manglende plads i busserne. Selskabet forbeholder sig ret til ændringer i køreplaner og regulativer. Abildskou giver ikke kompensation herfor.

Der er gratis Wi-Fi i Abildskous egne busser. Abildskou yder ikke kompensation ved tekniske problemer eller varierende kvalitet af internetforbindelsen under rejsen. Abildskou kan af kapacitetsmæssige årsager mv. have behov for at entrere med underleverandører. Der vil som oftest ikke være Wi-Fi i disse busser, hvilket der ligeledes ikke ydes kompensation for"

Den konkrete sag:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at buslinje 888 mod Købehavn holdt på perron A på Skive station den 24. juli 2015 mellem kl. 15:13 og 15:16, og at det også fremgik af skiltningen på stationen.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at de 12 øvrige passagerer kom med bussen, at der som anført af klageren ikke var skiltning om, at afgangsstedet skulle være ændret, at Abildskou har oplyst, at også Snedsted busser, som kører ruten for Abildskou, holder ved samme stoppested, at chaufføren kort tid efter afgang fra Skive station oplyste til Abildskou, at han havde holdt ved det sædvanlige stoppested, samt at det fremgår af de tilsendte fotos fra Abildskou, at bussen "Snedsted Turistbusser" ikke er blå, men skiltes med navnet bus888 på siderne af bussen og i forruden.

Således som klageren har beskrevet det passerede, hvorefter de "*10 gange har rejst fra Skive til Valby og altid med den let genkendelige 888bus og altid fra perron A*", kan det ikke afvises, at klagerne så efter en blå bus 888 ved perron A og derfor ikke var opmærksomme på, at det var den orange bus fra Snedsted Turistbusser med sort skiltning og hvid tekst på siden, og hvid skiltning med sort tekst i forruden, som betjente ruten den pågældende dag.

Herefter finder ankenævnet, at det ikke beror på forhold, som indklagede bærer ansvaret for, at klagerne ikke nåede bussen. Sagen vedrører således ikke et spørgsmål om forsinkelse af bussen.

På den baggrund har klagerne hverken efter Abildskous takst- og befodringsregulativ eller EU-forordningen for buspassagerer nr. 181/2011 krav på at få refunderet deres busbilletter eller få kompensation for mærudgiften til togbilletterne.

Det er ankenævnets opfattelse, at klagerne heller ikke efter dansk rets almindelige erstatningsregler er berettiget til at få deres udgifter erstattet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Abildskou A/S er berettiget til ikke at refundere busbilletterne samt til ikke at skulle yde kompensation for mærudgiften i form af togbilletterne.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. februar 2016



Tine Vuust
Nævnshoved