

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0013
Klageren:	XX 2000 Frederiksberg
Indklagede:	Movia
CVRnummer:	29896569
Klagen vedrører:	Erstatning for koncertbilletter som følge af, at klageren og hendes ægtefælle ikke kunne nå rettidigt frem til koncerten grundet omlægning af bussens rute
Parternes krav:	Klageren ønsker erstatning på 1.770 kr. Indklagede afviser at betale erstatning
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg (2 stemmer) Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om erstatning.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hendes ægtefælle skulle den 31. december 2016 til Nytårsgalla i DR Koncerthuset kl. 17. De planlagde at rejse med buslinje 26 fra Pile Allé til Rådhuspladsen og derfra videre med buslinje 33 til DR Koncerthuset.

Den pågældende dag var alle buslinjer, som kører via Rådhuspladsen herunder buslinjerne 26 og 33, omlagt fra kl. 12 på grund af afspærring af Rådhuspladsen i forbindelse med nytårssaften og terrorsikring.

Klageren og hendes ægtefælle var ikke bekendt hermed, så da de ankom med buslinje 26 til Hovedbanegården i stedet for planmæssigt til Rådhuspladsen, begav de sig ifølge klageren til fods mod buslinje 33's stoppested ved Rådhuspladsen. Her ankom de til ca. kl. 15:50, men buslinje 33 afgik imidlertid som følge af omlægningerne ikke herfra, men fra Politortorvet.

Da ingen busser afgik fra stoppestedet, hvor klageren og hendes ægtefælle ventede, forsøgte de ifølge klageren ca. fra kl. 16:20 til kl. 17:00 at praje en taxa, men da de ikke havde held hertil, opgav de at nå frem til koncerten og tog hjem.

Movia har indsendt følgende:

"Dette er lagt på rejseplanen og samt under linjen på DOT.

TILSVARENDE TURE

Turnummer	Kategori / Turnummer	Start holdeplads	Start tidspunkt	Destination	Køredage

MEDDELELSES TEKST

Prioritet: 100

Fritekst

Dansk
 Tysk
 Engelsk

Overskrift Linje 33 kører en anden rute ved Rådhuspladsen

Linje 33 kører kun mellem Dragør og Politortorvet, via Langebro - Rysensteensgade - Hambrosgade - Politortorvet ved stoppestedet for linje 34 - 66. Retur mod Dragør via Bernstorffsgade - Tietgensgade - HC Andersens Boulevard.

Lang meddelelse

Det betyder at bussen ikke kører til stoppestedet Stormgade - Rådhuspladsen.

Det gælder fra den 31-12-2016 kl 12:00 til den 01-01-2017 kl 12:00.

Det skyldes afspærring af Rådhus Pladsen.

SUPPLERENDE LINKS

Navn	URL	Sprog

KANALER

Kanal	Publikations periode	fra	til
Online køreplan	Omgående	25.11.2016, 12:17	01.01.2017, 12:00
External Interface (plain text)	Omgående	25.11.2016, 12:17	01.01.2017, 12:00

Rediger

Nederste billede, her kan man se at vi har lagt det på standerne (SMS feltet sender den ud på standen med teksten fra feltet.)

Information - Hændelse nr: 225817 - Handling: Information - Overskrift: Linje 33 kører kun til Politortorvet

Årsag **Ændret rute**

Information Meddelelse Publicering Påmindelse Weblinks Lydmeddelelse Sprog Yderligere hændelse Udsendelsehistorik

Overskrift [Linje 33 kører kun til Politortorvet](#)

Mail

Antal tegn: 0

Hjemmesiden [linje 33 kører kun mellem Dragør og Politortorvet.](#)

Det betyder at bussen ikke kører til stoppestedet [Rådhuspladsen](#).

Det gælder fra den [31-12-2016 kl 12:00](#) til den [01-01-2017 kl 10:08](#).

Det skyldes afspærring af Rådhus Pladsen.

Antal tegn: 229

SMS [linje 33 kører kun til Politortorvet, fra den 31-12-2016 kl 12:00 til den 01-01-2017 kl 10:08. Se mere på \[www.dinoffentligetransport.dk\]\(http://www.dinoffentligetransport.dk\)](#)

Tegn tilbage: 26

Intern notering

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Movia har oplyst, at ruteomlægningen den 31. december 2016 for buslinje 33 skyldtes afspærring af Rådhuspladsen i forbindelse med nytårsaften og blev annonceret bl.a. via www.rejseplanen.dk og DOT's online køreplan fra den 25. november 2016 til den 1. januar 2017.

Ifølge klageren fremgik det af den digitale stander ved stoppestedet, at linje 33 afgik planmæssigt. Heroverfor har Movia anført, at der blev sendt en tekst til standerne, hvoraf det fremgik, at linje 33 kun kørte mellem Dragør og Polititorvet i perioden 31-12-2016 kl. 12:00 til 01-01-2017 kl. 10:08.

På den baggrund finder ankenævnet, at det ikke kan lægges til grund, at standeren viste en anden tekst end den loggede.

Ankenævnet finder videre, at der ikke i de dagældende fælles rejseregler eller i Movias rejsetidsgaranti er grundlag for, at klageren kan få refunderet prisen for sine koncertbilletter. Spørgsmålet er derfor, om klageren er berettiget til erstatning i henhold til dansk rets almindelige regler.

Det påhviler skadelidte (klageren) at godtgøre, at der er lidt et tab, og at skadevolderen (busselskabet) har handlet culpøst (ansvarspådragende).

Den planlagte og annoncerede omlægning af buslinje 33 skete på baggrund af afspærring af Rådhuspladsen i forbindelse med nytårsaften, hvilket ligger uden for Movias ansvarsområde. Da ankenævnet finder, at annonceringen af omlægningen fra den 25. november 2016 til den 1. januar 2017 på www.rejseplanen.dk og på DOT's online køreplan var tilstrækkelig, er der intet ansvarsgrundlag for Movia.

Ankenævnet bemærker, at også buslinje 26, som klageren først kørte med, var omlagt grundet spærring af Rådhuspladsen i forbindelse med nytårsaften og terrorsikring, hvorfor de ankom til Hovedbanegården i stedet for til Rådhuspladsen. Allerede på det tidspunkt burde klageren derfor have været opmærksom på, at der var ændringer i den planmæssige busdrift i dette område.

Klageren kan herefter ikke få medhold i sit erstatningskrav.

RETSGRUNDLAG:

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler.

Uddrag af de fælles rejseregler (august 2016):

"14. Driftsforstyrrelser

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af

- selskabernes rejsetidsgarantier, og
- forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (tog og metro).

Forordningen giver kunden visse minimumsrettigheder i tilfælde af driftsforstyrrelser. Derudover tilbyder selskaberne hver især rejsetidsgarantier. Det nærmere indhold af rejsetidsgarantierne kan ses på selskabernes hjemmesider.

Det er kundens eget ansvar at orientere sig om ændringer til togets afgang og ankomst.

14.1 Rejsetidsgaranti

Kunden skal søge information hos det selskab, der er benyttet:

- DSB Rejsetidsgaranti
- Movia Rejsegaranti
- Metroens Rejsegaranti

14.2 Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog og metro)

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder ved transport i tog og metro. Der henvises til uddrag af forordningen bagerst i rejsereglerne.

Ved forsinkelser på mere end 60 minutter, kan kunden vælge at afbryde sin rejse og få godtgjort sin billet efter fremgangsmåden i forordningens artikel 17. Kunden kan også vælge at fortsætte sin rejse.

Kunder, som må imødesee en forsinkelse, og som ikke har modtaget billetrefusion, kan kræve erstatning for forsinkelse mellem det på billetten anførte afgang- og ankomststed, efter fremgangsmåden i artikel 17.

Der gælder særlige regler i tilfælde af aflysning, forsinkelse eller svigtende forbindelse, så rejsen ikke kan fortsætte samme dag eller ikke er fornuftig at gennemføre den samme dag.

14.3 Begrænsning af ansvar

Udover rejsetidsgarantierne, jf. pkt. 14.1 og reglerne i pkt. 14.2, påtager selskaberne sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse, herunder refusion af tabt arbejdsfortjeneste eller tab som følge af udgifter til f.eks. hotel, fly-, tog- eller teaterbilletter.

Det gælder dog ikke, hvis selskaberne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler. Selskaberne er aldrig erstatningsansvarlige, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for selskabernes kontrol, så som forhold hos tredjemand, ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombe-trusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold.

Selskaberne er ikke ansvarlige for manglende plads i bus eller tog.”

Uddrag af ”Rejsegaranti for bus og lokaltog” fra DOT’s hjemmeside:

”

Rejsegarantien gælder ikke:

- Ved planlagte busændringer, der er annonceret på dinoffentligetransport.dk senest 24 timer før
- Ved planlagte ændringer af togdriften, der er annonceret på lokaltoget.dk senest 24 timer før
- For mistede forbindelser til øvrige busser eller tog, fx hvis forsinkelse på én bus medfører, at du kommer for sent til din næste bus
- For øvrige omkostninger som følge af forsinkelsen, fx fly-, tog- eller teaterbilletter
- Ved arbejdsnedlæggelser
- Når vejrforholdene betyder, at Movia ikke har en reel chance for at overholde køreplanen
- For rejser med Flextrafik
- Ved force majeure (f.eks. krig, terror og naturkatastrofer).

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Vi skulle med bus 33 fra Rådhuspladsen til Koncerthuset. Vi var ved stoppestedet kl. ca. 15,50.

Der var ingen informationer ved stoppestedet for bus 33 på Rådhuspladsen den 31/12 2016 om, at stoppestedet var omlagt til Polititorvet.

Tværtimod fremgik det af den digitale lystavle, at driften af bus 33 var planmæssig.

Vi troede derfor, som andre ventende passagerer, at bussen blot var forsinket. Kl. ca. 16,30 gik vi fra stoppestedet, da vi nu ikke længere kunne nå Koncerthuset i rette tid.

Såfremt det var fremgået af den digitale lystavle ved stoppestedet på Rådhuspladsen, at stoppestedet var omlagt til Polititorvet, kunne vi være gået dertil fra Rådhuspladsen kl. ca. 15,50 og taget bus 33 derfra til Koncerthuset."

Indklagede anfører følgende:

"Vi kan oplyse, at bus 33 som oplyst i den vedlagte korrespondance med klageren var omlagt i tidsrummet 31/12 kl. 12.00 til 1/1 kl. 12.00 på grund af afspærring af Rådhuspladsen nytårsaften.

Dette var annonceret på DOT's hjemmeside; www.dinoffentligetransport.dk og ligeledes indlagt i rejseplanen. Ændringerne blev lagt ind og var tilgængelige allerede den 25. november 2016.

Klageren skriver, at der ikke var annonceret ændringer i standerens digitale display. Ifølge vores registreringer, var der imidlertid indlagt information på den digitale stander, der oplyste at linjen var omlagt via Polititorvet.

Vi henviser til vedlagte dokumentation, der viser hvilken information, der var tilgængelig på hvilke kanaler.

Det er imidlertid Movias opfattelse, at de annoncerede omlægninger, for det første skyldes forhold, der ligger uden for Movias ansvarsområde, og at annonceringen om ændringerne er sket på tilstrækkelig vis. Der foreligger derfor ikke noget ansvarsgrundlag for Movia, der kan medføre et erstatningsansvar.

Klageren oplyser, at de kl. 16.30, efter at have ventet i 40 minutter ved stoppestedet, besluttede at tage hjem. Ifølge køreplanen har linje 33 ca. 5 afgang i timen lørdag eftermiddag. Det er vores opfattelse, at klageren på et tidligere tidspunkt burde have overvejet, om det var hensigtsmæssigt fortsat at vente så længe på linje 33, og i stedet havde fundet alternativ rejsevej eller transportmiddel. I så fald ville det have været muligt at nå forestillingen. Vi finder det derfor heller ikke godtgjort, at klageren har foretaget det fornødne for at kunne nå forestillingen på anden vis og dermed undgå at billetterne gik tabt. Selv ved at tage en taxa kl. 16.30 til DR Byen ville klagen således formentlig have været i stand til at nå forestillingen.

Movia beklager selvfølgelig den gene, det har betydet for klageren, at hun ikke var opmærksom på omlægningen. Uanset dette, kan vi desværre ikke imødekomme klagerens erstatningskrav."

Hertil har klageren bemærket:

"_Vedr. Erstatningsansvar:

Annoceringen af omlægningen af bus 33 på DOT `s hjemmeside var ikke tilstrækkelig information, da det forudsætter adgang til en Pc -er, og at man går ind på hjemmesiden hver gang, inden man skal med bussen.

Det er ejheller godtgjort, at Movias registreringer af information om omlægningen af linie 33 via Polititorvet fremgik af displayet på den digitale stander.

Såfremt omlægningen var fremgået af den digitale stander, ville vi være gået hen til Polititorvet og taget linie 33 derfra til Koncerthuset. Iøvrigt var der 5-6 andre ventende passagerer.

Årsagen til omlægningen er uden betydning i forhold til Movias erstatningsansvar overfor mig.

Herefter, og da det burde være fremgået af den digitale standers display eller på anden måde ved stoppestedet på Rådhuspladsen, at det var omlagt til Polititorvet, har Movia pådraget sig et erstatningsansvar overfor mig.

Vedr. Tabet:

Da det ikke fremgik af den digitale standers display, at stoppestedet var omlagt, troede vi – som de andre 5-6 ventende passagerer – at bus 33 var forsinket.

I tidsrummet fra, at bus 33 ikke var kommet kl. 16,10 og indtil vi ved 17-tiden tog bus 26 hjem fra stoppestedet ved banegården på Vesterbrogade, forsøgte vi at få forbi kørende taxaer, men de var optaget.

Der er et stort pres på taxaer på det pgl. tidspunkt Nytårsaften, da mange skal nå deres bestemmelsessted med en taxa inden Dronningens nytårstale. Derfor valgte vi den offentlige transport, som ville have været det helt rigtige valg, såfremt omlægningen af bus 33 var fremgået af displayet på den digitale stander.

Herefter må mit tab fastsættes til 1.770 kr.

På baggrund af det ovenfor anførte må Movia anses for at være forpligtet til at erstatte mine udgifter for køb af 2 stk. billetter til Nytårgala i DR Koncerthuset den 31/12 2016 kl. 17,00, eller 1.770 kr.

Grunden til, at vi forlod stoppestedet kl. 16,30, var, at vi ikke længere kunne nå Koncerthuset i rette tid med bus. Indtil kl. 16,30 havde vi 2 muligheder for transport ved stoppestedet, enten med en forsinket bus eller en forbi kørende taxa. Efter kl. 16,30 havde vi kun mulighed for at få en forbi kørende taxa. Bussen kom ikke, og de forbi kørende taxaer var optaget."

Hertil har indklagede bemærket:

" Movia fastholder, at der ikke er et ansvarsgrundlag, idet ændringen har været annonceret med alle de midler, man med rimelighed kan forvente. Ændringen er sendt ud til count-down-modulet på stoppestedetsstanderen ifølge vores registreringer. Vi har ikke registreret at der skulle være problemer med disse på det pågældende tidspunkt.

Omlægningen skyldes forhold som Movia er uden indflydelse på. Når det er væsentligt for kunden at nå frem til en forestilling og nytårsaften samtidig er en dag, hvor der kan forventes særlige forhold, så er det altid en god ide at tjekke eksempelvis rejseplanen eller DOT's hjemmeside. Vi beklager, at kunden ikke har set oplysningen om at bussen var omlagt, men Movia har desværre ikke andre muligheder for at formidle oplysningen end de beskrevne kanaler.

Selvom der *måtte* foreligge et ansvarsgrundlag, finder vi ikke at teaterbilletter er et tab, som Movia vil være forpligtet til at erstatte.

Vi henviser til de [fælles rejseregler](#), hvoraf der bl.a. fremgår følgende om erstatning:

14.3 Begrænsning af ansvar

Udover rejsetidsgarantierne, jf. pkt. 14.1 og reglerne i pkt. 14.2, påtager selskaberne sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse, herunder refusion af tabt arbejdsfortjeneste eller tab

som følge af udgifter til f.eks. hotel, fly-, tog- eller teaterbilletter.

Det gælder dog ikke, hvis selskaberne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler.

Selskaberne er aldrig erstatningsansvarlige, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for selskabernes kontrol, så som forhold hos tredjemand, ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand