

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0128

Klageren: XX
7323 Give

Indklagede: MOVIA

Klagen vedrører: Togbilletter til 358 kr., kørepenge samt et ikke-dokumenteret beløb til forplejning, som ønskes godtgjort, da busturen udgik.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 28. marts 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 12. april 2010.

Sagens omstændigheder: Klageren havde været til X-Faktor-finalen med sin datter på 9 år og skulle tilbage til hjemmet i Give fra Køge. Hun havde bestilt en Orange togbillet over nettet ved DSB og skulle ifølge den medsendte rejseplan med bus 252 til Ringsted kl. 10.48 søndag den 28. marts 2010.

Ifølge klageren ringede hun kl. 10.55 til Movia for at høre, hvornår bussen kom, da de havde reserveret plads i toget fra Ringsted til Give kl. 11.36. Der blev svaret, at bussen var aflyst, da chaufføren havde sovet over sig grundet sommertid, og at Movia ikke kunne hjælpe.

Klageren havde købt i 2 x 24 timers billetter, som hun brugte til at rejse til Roskilde, hvor hun ville ændre togbilletterne. Dette kunne ikke lade sig gøre, da billetten var en Orange billet og der ifølge klageren skulle være en underskrift fra chaufføren om, at bussen var forsinket.

Klageren var herefter nødt til at købe nye togbilletter, som kostede i alt 358 kr. Toget gik kun til Vejle, hvor de måtte hentes af noget familie, som klageren inviterede på McDonalds.

Om aftenen sendte klageren en anmodning til Movia om godtgørelse for sine ekstraudgifter til togbilletter og mad.

Den 6. april 2010 sendte Movia sagen i høring hos operatøren, Arriva, der svarede følgende:
"Turen blev meldt udgået fra Slimmingevej, da motoren satte sig og bussen ikke kunne rykkes en meter. Vores chauffør meldte til vores vagt, som derefter gav jer besked. Ingen af vores chauffører sov over sig, og jeg ved ikke hvor dine folk har den historie fra."

Den 9. april 2010 svarede Movia klageren, at bussen måtte udgå på grund af busnedbrud, at chaufføren ventede ved bussen, indtil den blev fjernet, at Movia i henhold til rejsereglerne ikke udstedte rejsegaranti og ikke påtog sig erstatningsansvar for manglende plads i bussen eller toget eller svigtende korrespondance med andre buslinjer og tog, samt at dette også gjaldt andre forstyrrelser som forsinkelser eller indstilling af driften, ligesom de ikke refunderede udgifter til alternativ transport.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker godtgørelse for sine udgifter og har til støtte herfor gjort gældende,

at da bussen ikke dukkede op, ringede hun til Movia, hvor hun fik, at vide at chaufføren havde sovet over sig, og at bussen ikke kom, hvorfor de ikke kunne nå toget i Ringsted. De tog herefter til Roskilde med tog for at tage et andet tog til Jylland. Da det var Orange billetter, kunne disse ikke bruges til en senere afgang, og hun måtte købe en ny billet til 358kr.,

at de ankom til Vejle kl. 14.30 og måtte afbryde resten af familiens søndagsplaner for at blive hentet, hvilket er en tur på 2 x 30 km. Det blev yderligere 200 kr. dyrere, da hun måtte invitere dem på McDonalds som tak,

at det er rimeligt, at alle hendes merudgifter erstattes.

Indklagede: Afviser at der er grundlag for at godtgøre klagerens udgifter og har til støtte herfor gjort gældende,

at afgørelsen er truffet ud fra Movia's gældende rejseregler, som er tilgængelige på hjemmesiden. Reglen er følgende:

"Driftsforstyrrelser

Vi påtager os ikke erstatningsansvar for manglende plads i bussen eller toget eller svigtende korrespondance med andre buslinjer og tog. Det gælder også andre forstyrrelser som forsinkelser eller indstilling af driften. Vi refunderer ikke udgifter til alternativ transport."

at Movia på dagældende tidspunkt ikke havde rejsegaranti, men det blev implementeret den 1. maj 2010. Movias rejsegaranti dækker udgifter til taxa og gælder når bussen eller lokalbanen er mere end 20 minutter forsinket og kun for den del af turen, hvor det var planlagt at benytte Movias busser, eller lokalbaner fra stoppested til stoppested eller station til station og dækker op til 300 kr. af taxatur. Movias rejsegaranti gælder ikke for øvrige omkostninger som følge af forsinkelse, fx fly-, tog- eller teaterbilletter,

at original taxakvittering er påkrævet,

at Movia er indstillet på at dække klagerens udgifter til de 2 x 24-timers billetter, hvis de indsendes som dokumentation.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har anmodet klageren om at indsende de originale 24-timers billetter samt togbilletten til 358 kr. Klageren har indsendt togbillet fra Roskilde til Vejle til 298 kr. og pladsbillet til 60 kr. De to 24-timers billetter er ikke indsendt.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Klageren ønsker sine udgifter til togbilletter og mad refunderet af Movia i anledning af en udgået tur, da bussen brød ned, og klageren kom for sent til det planlagte tog.

Rejsereglerne/forretningsbetingelserne regulerer passagerers rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse.

Af Movias rejseregler fremgår, at Movia ikke påtager sig erstatningsansvar ved svigtende korrespondance med andre buslinjer og tog. Det gælder også andre forstyrrelser som forsinkelser eller indstilling af driften.

Spørgsmålet er herefter om Movia på andet grundlag er erstatningsansvarlig for følgerne af klagerens forsinkelse.

Ankenævnet finder, at årsagen til den udgåede tur - uanset om denne var begrundet i teknisk nedbrud eller en chauffør, der sov over sig - skal findes i forhold, som Movia, der er udbyder af kollektiv transport, er ansvarlig for.

Da den udgåede bus var den direkte årsag til, at klageren ikke nåede toget, og da dette måtte være påregneligt for Movia, anses Movia herefter for at være erstatningsansvarlig for det tab, som klageren led i anledning af, at hun ikke kunne nå sit tog. Ankenævnet bemærker, at klageren i forbindelse med det oprindelige køb af sin Orange billet modtog en rejseplan fra DSB, hvorpå den pågældende (udgåede bus) skulle være forbindelsesbus til toget. Vedrørende tabets størrelse har Movia oplyst, at de vil godtgøre klagerens 24-timers billetter, hvis disse modtages.

Movia findes herudover at skulle erstatte klageren udgiften på 358 kr. til køb af en ny togbillet, idet klageren ikke kunne anvende sin Orange togbillet til en senere togafgang.

Derimod finder ankenævnet ikke, at klagerens bespisning af familie som tak for afhentning på Vejle station, er et krav, som kan gøres gældende over for Movia.

Det samme gør sig gældende for så vidt angår kravet om kørepenge, da klageren kunne have skiftet på Vejle station og kørt videre med tog til Give inden for rimelig tid.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia skal godtgøre klagerens dokumenterede udgifter til billet på i alt 358 kr. Billetten forefindes i original i ankenævnets sekretariat.

Idet klageren herefter i det væsentlige har fået medhold i klagen, skal Movia endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 27, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Hvis Movia ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen. Movias navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre Movia har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet, jf. vedtægterne § 23, stk. 2.

Selve afgørelsen offentliggøres på hjemmesiden, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 22.

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

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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 1. september 2010.



Tine Vuust
Nævnensformand