

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2011-0017

Klageren: XX
5230 Odense

Indklagede: Fynbus

Klagen vedrører: Refusion ved Rejsetidsgranti, 257 kr. for taxakørsel.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 5.januar 2011

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 25.januar

Sagens omstændigheder: Den 24. og den 25. december 2010 kl.06:25, ventede klageren ved Banegårdscentret, Odense, på buslinje 152 mod Assens. Da klageren havde ventet i mere end 20 minutter, valgte han at tage en taxa. Efterfølgende har klageren søgt Fynbus om refusion af sine ekstraudgifter i henhold til Rejsetidsgarantien.

Indklagede har med henvisning til Rejsetidsgarantiens bestemmelser om vejrliget ikke imødekommet klagerens krav, idet der den 23. december 2010 var snestorm på Fyn, og der de efterfølgende dage faldt mere sne.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker refusion af udgift til taxa i henhold til Rejsetidsgarantien, og har til støtte herfor gjort gældende,

at han ventede i 20 minutter uden at bussen kom,

at der denne dag ikke var snestorm eller sne på vejene,

at alle andre busser end buslinje 152 mod Assens, kom til tiden,

at han ikke kan forstå, hvorfor kun vejen mellem kerteminde og Odense ikke var ryddet for sne, mens alle andre veje var helt ok, så andre busser kom til tiden, evt. med 2 – 3 minutters forsinkelse.

at bus nr. 152 var ikke i stand til at komme i flere afgang, her tales om 2-3 timer,

at klageren på Fynbus´ hjemmeside havde læst at buslinje 152 var aflyst men, at ikke andre buslinjer var aflyst, samt

at der ikke er nogen baggrund for, at bussen ikke kom den pågældende dag, og klageren derfor er berettiget til, at få sine penge tilbage i henhold til reglerne i Rejsetidsgarantien.

Indklagede: Fastholder afslaget på refusion, og har til støtte herfor gjort gældende,

at Rejsetidsgarantien udløses, hvis bussen afgår før tid eller er forsinket med mere end 20 minutter,

at afslaget i den pågældende sag er begrundet i forbeholdet om vejrliget,

at rute 152 betjener strækningen Kerteminde – Assens, derfor kan der meget vel have været driftsproblemer betinget af vejrliget på den øvrige strækning,

at der den 23. december 2010 var snestorm, og at der den 24. og den 25. december faldt yderligere sne, hvorfor der ikke kunne forventes en optimal snerydning fra morgenstunden,

at rute 152, som klageren planmæssigt ville benytte, afgik planmæssigt fra Kerteminde kl. 05:44. Strækningen fra Kerteminde på den pågældende afgang, vil have været meget påvirket af føret, der herskede de 2 dage. Føret uden for bymæssig bebyggelse har uden tvivl været meget præget af glat føre samt drivedannelse på vejen,

at problematikken var generelt for perioden den. 23. december – 26. december 2010, samt

at Fynbus tidligere uden problemer har dækket kundens krav ifm. Rejsegaranti.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har bedt Fynbus om, at fremsende deres log på hvilken oplysninger, der har været tilgængelige om vejret på deres hjemmeside den 24. og den 25. december 2010. FynBus har endvidere på anmodning indhentet oplysninger fra flere kommuner om snerydningen de pågældende dage.

Af den fremsendte log fremgår det, at Fynbus annoncerede om generelle forsinkelser pga. snevejret samt, at rute 152, som klageren skulle have været med, fik omlagt sin rute den 25. december 2010 pga. snefygninger.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance.

Kopi af Fynbus' log fra perioden den 23. december – 26. december 2010.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra www.fynbus.dk:

"Rejsetidsgaranti

FynBus' Rejsegaranti går ud på, at du kan tage en taxa og få regningen refunderet af FynBus, hvis betingelserne for Rejsetidsgarantien er opfyldt.

Hvornår må du tage en taxa?

- Hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket
- Hvis bussen er kørt for tidligt

Hvornår gælder Rejsetidsgarantien ikke?

- Når FynBus ikke har en reel chance for at overholde køreplanerne, fx under ekstreme vejrforhold (sne, isslag, kraftig blæst e.l.)
- Hvis der er arbejdsnedlæggelse
- Når FynBus har meldt ud på hjemmesiden og evt. via lokale medier mindst 24 timer før, at Rejsegarantien ikke gælder på en eller flere ruter
- Hvis du kommer for sent fra eller til andre transportformer. Rejsetidsgarantien gælder ikke den del af din rejse, du ville have udført med busser fra andre trafikskaber, fjernbusruter, tog, fly eller færger"

Den konkrete sag:

Det fremgår af Fynbus' rejseregler for Rejsetidsgarantien, at Rejsetidsgarantien ved forsinkelse bortfalder, såfremt busser ikke har en reel chance for at overholde køreplanerne, bl.a. grundet ekstreme vejr-situationer.

I perioden den 23. december – 26. december 2010 havde Fynbus generelt store vanskeligheder med at overholde køreplanerne, idet vejene var plaget af det strenge vintervejr, og busserne derfor havde svært ved at komme frem.

Det er ankenævnets opfattelse, at FynBus har dokumenteret, at der var helt ekstraordinære vejr-mæssige problemer de pågældende dage, der forhindrede busserne i at køre til tiden. Ankenævnet finder, at FynBus havde sørget for at annoncere dette tilstrækkeligt tydeligt på hjemmesiden.

Fynbus har herefter været berettiget til at afvise klagerens ansøgning om refusion i henhold til Rejsetidsgarantien, og FynBus findes ikke på andet grundlag at være forpligtet til at godtgøre klagerens udgifter til taxa.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Fynbus er berettiget til at opretholde afslaget på refusion i henhold til Rejsetidsgarantien.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 15. august 2011.



Tine Vuust
Nævningsformand