

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0020**Klageren:** XX
2200 København N**Indklagede:** Movia**Klagen vedrører:** Refusion af Rejsegaranti, 246 kr.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** 31.december 2010**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 2.februar 2011

Sagens omstændigheder: Fredag den 31.december 2010 skal klageren med buslinje 33 fra Flyvestation Kongelunden, til Rådhuspladsen. Bussen kom dog ikke. Ifølge køreplansoversigten ved stoppestedet skulle bussen været afgået derfra kl. 15:34, på hverdage. Ifølge klageren spurgte hun chaufføren i en modkørende bus om årsagen til, at bussen udeblev. Hun fik det svar at bussen var meget forsinket. Efter 45 minutter ventetid ved busstoppestedet, fik klageren et lift og tog efterfølgende en taxa fra Nøragersmindevej til Rådhuspladsen. Turen kostede hende 246 kr. En udgift hun sidenhen har søgt at få dækket via Movias Rejsegaranti.

Movia har afvist klagerens krav med henvisning til at bussen ikke var forsinket, men at bussen den 31. december kører efter lørdagskøreplanen, hvorfor bussens rettidige afgang var 15:10.

Køreplanen for buslinje 33 fra Flyvestation Kongelund, ser således ud:

Flyvestation Kongelund

Gem som favoritstoppested

3 næste afgang (opdateret kl. 09:52):
46 min. Kører til Københavns Rådhusplads

Andre linjer på dette stop

Afgange | Stoppesteder | Terminalkort | Hittegods

Download en printvenlig version i PDF

Mandag til fredag

Kl.	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
	28	28	28	02	04	07	38	38	38	38	02	04	05	08	30	32	32	32	32	32
				32	36	38					33	34	38	38						

Lørdag

Kl.	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
	45	45	55	-	09	08	09	09	09	09	09	09	09	09	30	32	32	32	32	32

Søn- og helligdage

Kl.	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
	-	14	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	29	30	32	32	32	32	32

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker refusion af udgift til taxa jf. reglerne for Rejsegarantien, og har til støtte herfor gjort gældende,

at buslinje 33 ifølge stoppestedets køreplansoversigt om fredagen, skulle afgang kl.15:35,

at Movia i deres afgørelse gør gældende at bussen skulle gå kl. 15:10. Dette svarer til lørdagskøreplanen, hvilket Movia ikke skriver i afgørelsen,

at ændringen i køreplanen ikke var oplyst på Movias hjemmeside eller på køreplanen ved stoppestedet, hvorfor klageren gik ud fra, at der ikke var nogen ændringer, idet d. 31. december ikke er en helligdag,

at ændringer i køreplanen burde have været oplyst, både på hjemmesiden og ved stoppestedet, samt

at klageren stoppede en chauffør i en modkørende bus, der sagde at bussen var meget forsinket.

Indklagede: Fastholder afslag på refusion af udgift til taxa jf. Rejsegarantien og har til støtte herfor gjort gældende,

at Movia har tradition for at busserne kører efter særlige køreplaner til jul og nytår,

at buslinje 33 den 31. december kørte efter lørdagskøreplanen, dvs. kl. 15:10, og ikke kl. 15:34,

at dette er oplyst på Movias hjemmeside, samt

at der ikke er tradition/mulighed for at Movia giver samme information på samtlige 12.000 stoppesteder.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Movia Rejsegaranti

Er vi mere end 20 min. forsinket, kan du tage en taxa på vores regning.

Hos Movia gør vi alt for at komme frem til tiden. Vores rejsegaranti er derfor blot en ekstra sikkerhed for, at du kommer frem. Er en af vores busser eller lokalbaner mere end 20 min. forsinket – eller er bussen kørt forbi dig, selvom du stod ved stoppestedet og var synlig for chaufføren, kan du tage en taxa på vores regning.

Sådan foregår det

Du lægger selv ud for taxaturen. Husk at få kvitteringen! Herefter udfylder du ansøgningsskemaet, som du finder og printer her. Du kan også finde det i bussen i folderen om rejsegaranti. Movia skal modtage ansøgningsskemaet sammen med den originale taxakvittering senest 14 dage efter hændelsen. Vi refunderer op til 300 kroner af din taxatur 7-14 dage efter, vi har modtaget din ansøgning.

Rejsegarantien gælder:

- Hvis bussen eller lokalbanen er mere end 20 min. forsinket
- Hvis bussen kører forbi stoppestedet uden at stoppe, også selvom du har været der til tiden samt været synlig for chaufføren – og der er mindst 20 min. til næste afgang
- Kun for den del af turen, hvor det var planlagt at benytte Movias busser eller lokalbaner
- Fra stoppested til stoppested eller station til station

Rejsegarantien gælder ikke:

- Ved force majeure (eks. betalingsstandsning), arbejdsnedlæggelser og vejr, hvor Movia ikke har en reel chance for at overholde køreplanen, fx ved orkan eller snestorm
- Ved planlagte busændringer, der er annonceret på moviatrafik.dk og/eller MitMovia senest 24 timer før
- Ved planlagte lokalbaneændringer, der er annonceret på lokalbanen.dk og regionstog.dk senest 24 timer før
- For rejser med Flextrafik

- For øvrige omkostninger som følge af forsinkelsen, fx fly-, tog- eller teaterbilletter
- For mistede korrespondancer til øvrige busser eller tog
- For din forsinkelse på den samlede rejse (fx hvis forsinkelse på én bus medfører at du kommer for sent til din næste bus.

Kørsel på særlige dage

Nytår

Nytårsaftensdag (31. december) kører både dag- og natbusserne efter køreplanen for lørdage. Nytårsdag (1. januar) kører både dag- og natbusser efter køreplanen gældende for søndage.

Den konkrete sag:

3 medlemmer udtaler:

Movia refunderer passagerens udgifter til taxa, såfremt bussen er mere end 20 minutter forsinket. Rejsegarantien gælder dog ikke, hvis der er sket ændringer i køreplanen, og dette er oplyst på hjemmesiden.

Nytårsaftendag kører busserne jf. Movias hjemmeside efter lørdagskøreplanen. Buslinje 33 var dermed ikke forsinket, men havde blot haft en tidligere afgang end på en almindelig hverdag.

Vi finder, at den 31. december er en særlig dag, og at der herefter er en særlig undersøgelsespligt hos passagerer, der skal med bussen den pågældende dag. Klageren kunne i de trykte køreplaner eller på Movias hjemmeside inden rejsen have gjort sig bekendt med, om der på denne dag var særlige forhold, der gjorde sig gældende for bustrafikken. Klageren undlod dette.

Afslaget på refusionen er dermed givet med rette.

Oplysningerne om at bussen, ifølge en anden buschauffør, var forsinket er ikke blevet bekræftet under sagen.

2 medlemmer udtaler:

Movia har tidligere oplyst på stoppestedsstanderne, at der køres efter en særlig plan den 31. december. Denne oplysning har Movia valgt ikke længere at opsætte på standerne. Herefter finder vi, at der ikke gives tilstrækkelig information til passagererne om kørslen den 31. december, og at Movia som følge heraf hæfter for klagerens udgift til taxa den pågældende dag.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Da der træffes afgørelse efter stemmeflertallet, er Movia berettiget til at opretholde afslaget på klagerens krav om refusion af taxa-udgift i forbindelse med Rejsegarantien.

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 27. juni 2011.



Tine Vuust
Nævnensformand