

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0141**Klageren:** XX og YY**Indklagede:** Midttrafik**Klagen vedrører:** Erstatning for mistet flyforbindelse. To flybilletter, i alt 8.906 kr.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklamerede til ARRIVA Danmark, som er operatør på ruten:** 5. januar 2011.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 10. og 18. august 2011.**Sagens omstændigheder:** Klagerne havde bestilt en rejse med Star Tour til Grand Canaria den 1. januar 2011 med afgang fra Tirstrup Lufthavn kl. 09:10. Der var mødetid 2 timer før afgang.

Ifølge klagerne benyttede Star Tour Midttrafiks hjemmeside for at søge oplysning om, hvilken luft-havnsbus fra Aarhus, som passede med afgang til det pågældende fly. Det fremgik, at klagerne skulle med bus 925X, som afgik fra Aarhus Banegård kl. 06:05. Buslinjen betjener udelukkende ruten Aarhus – Lufthavnen, og tager ca. 50 minutter. Prisen for en enkeltbillet er 95 kr.

Klagerne havde bestilt taxa fra deres bopæle til de respektive stoppesteder, hvorfra de skulle med bus 925X den 1. januar 2011. Imidlertid udgik bussen kl. 06:05 grundet tekniske problemer, og da klagerne nytårmorgen forgæves forsøgte at ringe efter en taxa til lufthavnen, nåede de ikke deres fly og kom derfor ikke på ferie.

I brev af 5. januar 2011 anmodede klagerne ARRIVA Danmark, som er operatør på ruten, om kompensation for mistet ferie.

ARRIVA Danmark beklagede i brev af 19. januar 2011, at bussen var udgået grundet tekniske problemer men afviste at betale yderligere end eventuelle udgifter til taxa til lufthavnen og henviste til Midttrafiks rejsetidsgarantibestemmelser.

I brev af 26. april 2011 rejste klagerne krav om erstatning for flybilletterne på 8.906 kr. Uden svar herpå rykkede klagerne ARRIVA Danmark i brev af 7. juni 2011 og udvidede kravet til også at omfatte 200 kr. til taxa fra bopælene til stoppestederne nytårmorgen.

Uden svar herpå indgav klagerne klage til ankenævnet.

Klagen er oprettet over Midttrafik, som er udbyder af pågældende busrute, og som derfor er rette indklagede i henhold til ankenævnets vedtægters § 2.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klagerne: Ønsker erstatning på 8.906 kr. for mistet flyrejse samt 200 kr. for taxaudgifter fra bopælen til stoppestedet for buslinje 925X. Til støtte herfor har de gjort gældende,

at de havde bestilt en ARRIVA-bus til kl. 06:05, de har ingen kvittering som dokumentation herfor, da en sådan ikke udstedes,

at bussen udgik af tekniske årsager, men ARRIVA må da have mere end én bus og én chauffør, samt

at det var umuligt at få en taxa nytårmorgen, og lufthavnen svarede ikke på telefonen.

Indklagede: Fastholder afvisning af erstatningskravet og har til støtte herfor gjort gældende,

at klagerne har rejst krav om refusion af rejse til Gran Canaria den 1. januar 2011 med reference til, at lufthavnsbussen ikke kørte, som det var blevet dem oplyst af Star Tour. Billetterne har en værdi af 4.553,00 kr. pr. stk. Lufthavnsbussen skulle iflg. køreplanen køre fra Århus Banegård kl. 06.05.

Busselskabet Arriva beklagede den 19. januar 2011, at lufthavnsbussen ikke kørte på grund af tekniske problemer. De henviste til Midttrafiks rejsegaranti, som kan anvendes, når der sker svigt som dette. Rejsegarantiens ordlyd:

”Rejsegarantien omfatter alle busser i Midttrafiks område og gælder, hvis bussen er skyld i, at du kommer mindst 20 min. for sent til det sted bussen skulle køre dig, og du vælger at tage en taxa eller køre i egen bil for at indhente forsinkelsen”.

Det forholder sig ikke som klagerne gør gældende, at man kan forudbestille lufthavnsbussen.

Rejseselskabet gør, som en service til kunderne, opmærksom på, at der kører en lufthavnsbus til Tirstrup Lufthavn i forbindelse med deres fly til Gran Canaria. En opringning til Star Tour har bekræftet dette.

Midttrafik bekræfter, at der er sket et svigt, da lufthavnsbussen ikke gennemførte den annoncerede afgang fra Århus kl. 06.05 den 1. januar 2011, men Midttrafik kan ikke drages til ansvar for, at det ikke lykkedes klagerne at rekvirere en taxa på grund af travlhed hos taxa nytårmorgen, så de kunne nå deres fly.

Midttrafik er indstillet på at kompensere klagerne et beløb pr. kulance, der svarer til det en taxa til lufthavnen ville have kostet; anslået 600 kr.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Fra Midttrafiks hjemmeside: "

Lufthavnsbussen til Aarhus Lufthavn kører som rute 925X.

Afgang og ankomst

Afgang og ankomst i Aarhus C er Banegårdspladsen foran Posthuset.

Søgning lufthavnsbus Lufthavnsbusafgangene bliver først planlagt, når fly afgang/ankomster til og fra Aarhus Airport er fastlagte. Du vil derfor komme ud for, at lufthavnsbussens afgangstider ofte kun er kendt 2 eller 3 uger frem i tiden. Det vil derfor ikke kunne lade sig gøre, at søge på en lufthavnsbusafgang 1-2 måneder frem.

Hvis du har spørgsmål omkring lufthavnsbussen eller afgangstider er du velkommen til at kontakte Midttrafik Kundecenter på telefon 86 12 86 22, der har åbent for information hver dag kl. 7.00-23.00.

OBS!

Du skal være opmærksom på, at hvis du rejser med SAS eller Cimber Air og skal med en videre forbindelse til udlandet, så skal du beregne yderligere check-in tid i lufthavnen end den, som der er fastlagt i flybussens afgang. Dvs. Du skal tage en tidligere flybus afgang end den angivende ved søgning på flynummer, hvis du skal videre til udlandet.

Retning

Århus C -> Aarhus Airport

Hvornår skal du rejse?

Find rejse

Udskriv

11

11

2011

09:00

Evt. flyID



Århus C afg.	Stoppesteder	Aarhus Airport ank.	Fly til	Flynr.
07:45	Se stoppesteder 07:52Ndr. Ringgade v/Randersvej 07:55Grenåvej v/Vejlby Centervej 07:57Grenåvej v/Lystrupvej 07:59Grenåvej v/Egå Havvej 08:01Grenåvej v/Skæring Havvej	08:35	London Stansted	FR713
07:45	Se stoppesteder	08:35	København	SK1244
08:05	Se stoppesteder	08:55	København	QI0758
09:40	Se stoppesteder	10:30	København	QI0764

Kørslen

Lufthavnsbussens køreplan er tilpasset flyvningen. Hvis flytiderne ændres, eller flyet bliver forsinket, følger bustiderne med.

Lufthavnsbussen kører direkte mellem Aarhus og Aarhus Airport med få stop undervejs. Fra lufthavnen holder bussen altid klar, og kører så snart alle kunder har fået deres bagage. Køretiden mellem Aarhus og Aarhus Airport er 50 minutter.

	Enkeltrejser	24 timers billet	10 turs klippekort	Periodekort 30 dage *
Voksen	95 kr.	145 kr.	750 kr.	1.125 kr.
Barn (4-15 år)	70 kr.	100 kr.	550 kr.	825 kr.
Pensionist	80 kr.	100 kr.	600 kr.	570 kr.

* Periodekort skal købes hos Midttrafik Kundecenter på Aarhus Rutebilstation.

På vej til lufthavnen kan der modregnes fra 2-4 zoner i enkelt rejse billetprisen, hvis du har en gyldig kontant billet til bybusserne. På vej fra lufthavnen er der fri omstigning til busser i Aarhus området inden for zone 1-4, når der købes en enkelt rejse billet.

Klippekortene, der ikke er værdistempet, kan kun benyttes i flybussen, og er altså ikke gyldige til omstigning.

Betaling:

Der kan betales med følgende betalingskort, hvis kortet har chip: Dankort, Visa, Mastercard, Maestro, Visa Electron, V Pay, JCB, China Union Pay og American Express. Ud over Dkr. kan følgende valuta anvendes (sedler):

Euro, £, US\$, Nkr., Skr. samt Chf. Busselskabet Arriva fastsætter vekselkursen. Hypercard for Midttrafik Øst gælder som fuld betaling i Flybussen. Hypercard for øvrige trafikkselskaber og DSB, giver ret til køb af børnebillet.

Stoppesteder

Lufthavnsbussens stoppesteder kan ses, når du bruger søgefunktionen i skemaet ovenover.

Service

I bussen er der god komfort med plads til ben og bagage, dagens avis samt gratis vand.

Fly- og rejseselskaber

Her kan du se de fly- og rejseselskaber, hvor lufthavnsbussen er tilpasset flyafgangene, så ventetiden i lufthavnen er kort.”

Startour er herefter nævnt som et af disse selskaber, hvor lufthavnsbussen er tilpasset flyets afgang.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra Midttrafiks Rejsegaranti:

"Her gælder rejsegarantien:

Rejsegaranti er din sikkerhed for, at du når frem i tide. Rejsegarantien omfatter alle busser i Midttrafiks område samt Lemvigbanen og Odderbanen.

Rejsegarantien gælder, hvis bussen eller toget er skyld i, at du kommer mindst 20 minutter for sent til dit bestemmelsessted, og at du vælger at tage en taxa eller at køre i egen bil for at indhente forsinkelsen.

Hvis du bliver forsinket, er det dig selv, som beslutter, om du vil tage en taxa eller køre i egen bil for at indhente forsinkelsen. Efterfølgende kan du søge om at få dine udgifter refunderet.

Overvej om du eventuelt kan bruge en anden busforbindelse, før du bestiller en taxa. Der gives ikke kompensation for tabt arbejdsfortjeneste eller lignende.

DSB og Arriva Tog har sine egne rejsegarantier.

Her gælder rejsegarantien ikke:

Rejsegarantien gælder ikke, hvis forsinkelsen skyldes forhold, som Midttrafik ikke har indflydelse på (force majeure), eller hvis Midttrafik senest 24 timer før har informeret om ændret kørsel på www.midttrafik.dk eller via andre lokale medier.

Rejsegarantien gælder heller ikke, hvis du bliver forsinket i forbindelse med skift til/fra tog, fly eller færger.

Bemærk i øvrigt, at Midttrafik kun garanterer korrespondancer, der fremgår af køreplanen. Ved alle andre korrespondancer skal du planlægge din rejse, så du altid har mindst 4 minutter til at skifte bus.

Rejsegarantien gælder ikke for grupper over 8 personer med mindre gruppen er anmeldt senest 5 dage i forvejen hos busselskabet.

Hvad giver rejsegarantien?

Midttrafik refunderer kørselsudgifter op til 50 kilometer, enten i taxa mod kvittering eller i egen bil t/r til statens takst. Vær opmærksom på, at det er føreren af bilen, der skal søge om kompensation. Der refunderes udgifter til taxa eller bil til den destination, bussen ville have kørt dig."

Den konkrete sag:

Klagerne ønsker erstattet sine udgifter til nye flybilletter i anledning af bus 925X udgik, således at de ikke nåede deres flyafgang fra Tirstrup Lufthavn.

Midttrafiks rejseregler giver ikke passagerer ret til erstatning for planlagte tilslutningsrejser med andre transportmidler, som man mister som følge af forsinkelse med bussen.

Spørgsmålet er herefter om Midttrafik på andet grundlag er erstatningsansvarlig over for klagerne i anledning af den udgåede bus.

For at være berettiget til erstatning efter almindelige erstatningsretlige regler kræves det, at skadelidte skal have lidt et økonomisk tab, at der skal være et erstatningsgrundlag, samt at der skal være årsagssammenhæng og påregnelighed mellem handlingen/undladelsen og skadelidtes tab.

Den udgåede bus havde ifølge det af ARRIVA Danmark oplyste en teknisk fejl, der gjorde, at den ikke kunne køre.

Uanset at operatøren på rute 925X er ARRIVA Danmark, er det ankenævnets opfattelse, at Midttrafik, som er den, der udbyder transporten, og som er den part, hos hvem klagerne ville have købt billet, hvis bussen var kommet og dermed ville have indgået kontrakt med om transport til lufthavnen, hæfter direkte over for klagerne for det ansvar, ARRIVA Danmark måtte ifalde som følge af den tekniske fejl. Et eventuelt tab hos Midttrafik som følge af ARRIVA Danmarks erstatningspådragende adfærd må afgøres de to parter imellem.

Det er ankenævnets opfattelse, at en teknisk fejl, med den følge at bussen udgik, udgør et ansvarsgrundlag efter de almindelige erstatningsretlige regler, og at den ansvarsfraskrivelsesklausul, som fremgår af Midttrafiks rejseregler, ikke dækker i et sådant tilfælde. Særligt må det gøre sig gældende, når der på Midttrafiks hjemmeside forefindes en service til lufthavnspassagerer, hvorefter der oplyses den specifikke afgang med den særlige lufthavnsbus, som passer til det fly, passageren måtte have flybillet til, og som passageren oplyser i forbindelse med søgning af busafgang til lufthavnen.

Ankenævnet lægger til grund, at busafgangen kl. 06:05 fra Aarhus Banegård var den afgang, som passagerer med det pågældende fly kl. 9:10 fik oplyst ved søgning på Midttrafiks hjemmeside.

Ankenævnet finder, at det måtte være en adækvat og påregnelig følge for Midttrafik, at en udgået lufthavnsbus, der var tale om i nærværende sag, ville kunne medføre, at passagerer til lufthavnen, risikerede at miste deres flyforbindelse, og at disse passagerer nytårmorgen ikke ville være i stand til at rekvirere en taxa til lufthavnen. Midttrafik er herefter erstatningsansvarlige for klagernes tab ved at de ikke nåede frem til afrejsen i det omfang klagerne ikke har fået anden godtgørelse fra Startour.

Ankenævnet lægger til grund, at klagerne forgæves forsøgte at bestille en taxa til lufthavnen for at nå deres fly, og at de dermed har opfyldt deres tabsbegrænsningsforpligtelse. Herefter finder ankenævnet, at der ikke skal ske nedsættelse eller bortfald af erstatningen grundet egen skyld hos klagerne, og da der heller ikke i øvrigt findes grundlag for at nedsætte erstatningskravet, tages klagernes krav til følge for så vidt angår kravet om erstatning for udgifterne til taxakørsel fra busstoppestederne til lufthavnen.

For så vidt angår kravet om erstatning for taxakørsel *til* busstoppestederne, skal klagerne indsende behørig dokumentation til Midttrafik for udgifterne i form af kvittering for kørslen.

Klagers betalingskrav er fremsat i klageformularen, som var vedlagt i forbindelse med ankenævnets fremsendelse af klagen til Midttrafik den 11. august 2011. Efter rentelovens § 3, stk. 2, skal der betales rente, når der er forløbet 30 dage efter afsendelse eller fremsættelse af et betalingskrav. Klageren kan derfor kræve kravet forrentet fra den 10. september 2011 med rentelovens rentesats, som ifølge § 5 fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte reference-

sats med et tillæg på 7 pct. Som referencesats anses den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. den 1. januar og den 1. juli det pågældende år.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik skal godtgøre klagernes dokumenterede tab i anledning af den udgåede bus inkl. renter som nævnt ovenfor. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Midttrafik skal 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 § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Da klageren har fået 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 5. december 2011.



Tine Vuust
Nævnensformand