

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2011-0223

Klageren: XX
8471 Sabro

Indklagede: Midttrafik som udbyder af kontrakten på rute 925X.

Klagen vedrører: 1.520 kr. i erstatning for ny flybillet grundet busnedbrud

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til ARRIVA Danmark, som er operatør på ruten: 19. oktober 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 26. oktober 2011.

Sagens omstændigheder: Den 6. oktober 2011 skulle klageren med fly fra Tirstrup til København for at nå et fly videre til Turku i Finland kl. 10:15.

Flyet fra Tirstrup skulle afgå kl. 6:55, og klageren tog lufthavnsbussen linje 925X kl. 5:47 fra Aarhus med planmæssig ankomst til Tirstrup kl. 6:30. Buslinjen betjener udelukkende ruten Aarhus – Lufthavnen og tager ca. 50 minutter. Prisen for en enkeltbillet er 95 kr. Busselskabet ARRIVA Scandinavien kører busruten i henhold til kontrakt med Midttrafik.

Under turen brød bussen imidlertid sammen. Der var 15 buspassager, og chaufføren rekvirerede hos Århus Taxa de ledige taxaer, som var til rådighed for at transportere passagererne videre til lufthavnen. Århus Taxa sendte 4 taxaer. Samtidig hermed kontaktede buschaufføren lufthavnen, og chaufføren fik ifølge Midttrafik at vide, at når der var rekvireret taxaer, ville det formentlig ikke give problemer at nå flyet, men lufthavnen ville ikke garantere noget.

Efterfølgende viste det sig, at kun passagererne i 3 af de 4 taxaer nåede flyet. Klageren befandt sig i den sidste taxa og nåede derfor ikke den planlagte afgang til København men måtte købe en billet til 1.520 kr. til den efterfølgende afgang. Han ankom til Kastrup, således at han kunne nå flyet til Finland kl. 10:15.

Den 19. og 24. oktober 2011 anmodede klageren ARRIVA Danmark om refundering af de 1.520 kr. ARRIVA Danmark afviste dette den 24. og 25. oktober 2011 med henvisning til, at de var uden skyld i, at bussen var gået i stykker, at den var forholdsvis ny, og at de ikke kunne gardere sig mod sådanne motorproblemer, samt at chaufføren havde gjort som foreskrevet; nemlig rekvireret taxaer og underrettet lufthavnen, således at lufthavnen kunne udsætte tjek ind, hvis de have mulighed herfor.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker erstatning for ny flybillet til 1.520 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at han stod på lufthavnsbussen 925X fra Aarhus mod Tirstrup Lufthavn kl. 05:47 og skulle med flyafgangen fra Tirstrup mod København 6:55, hvorfra han skulle videre til Turku i Finland 10:15,

at det er utrolig dårlig service, at så mange passagerer skulle slås om en plads i de første taxaer, hvor der kun var plads til 4 personer på grund af bagagen,

at chaufføren burde have handlet på hvor mange buspassagerer, det drejede sig om, og have bestilt store taxaer og sørget for at dem, der skulle med den første flyafgang kom med de første taxaer og desuden have rykket taxaselskabet, da der gik 25 minutters ventetid, inden den sidste taxa ankom, samt

at klageren havde tjekket alt ind online hjemmefra som anbefalet, så det var bare at aflevere bagagen.

Indklagede: Fastholder afvisningen af at betale erstatning og har til støtte herfor gjort gældende,

at flybussen med afgang fra Århus kl. 05.40 – planmæssig ankomst Tirstrup Lufthavn kl. 06.30 – fik problemer med styretøjet undervejs mod Tirstrup og kunne desværre ikke gennemføre turen.

Chaufføren kontaktede straks Århus Taxa og rekvirerede taxa til de "strandede" kunder, og Århus taxa sendte de vogne, som de havde til rådighed på tidspunktet (i alt 4 stk.). Samtidig blev lufthavnen kontaktet, og chaufføren fik oplyst, at når der var bestilt taxa til kunderne, ville det formentlig ikke give problemer. Chaufføren blev dog ikke lovet, at flyet kunne vente. Flyet fra Tirstrup skulle planmæssigt lette kl. 06.55.

Efterfølgende viste det sig desværre, at kun 3 af de 4 taxaer nåede frem til Tirstrup, inden flyet mod Kastrup lettede.

Arriva har afvist at refundere den ekstra udgift til ny billet med følgende begrundelse:

- Bus selskabet mener de har gjort, hvad de kunne for at få kunderne frem til flyet i tide.
- At de procedurer, der er aftalt omkring pludselige driftssvigt på flybussen, er overholdt. (Taxa bestilt, lufthavn underrettet).
- Alvorlige tekniske fejl på en bus ikke kan forudses.
- At det forventes, at kunderne planlægger deres rejse med lufthavnsbussen i så god tid, at der er plads til eventuelle forsinkelser. I dette tilfælde ville det have været muligt at nå flyet, hvis kunden havde taget flybussen fra Århus med afgang kl. 05.20.

På Midttrafiks hjemmeside, står der følgende:

"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 afgange. Dvs. Du skal tage en tidligere flybus afgang end den angivende ved søgning på flynummer, hvis du skal videre til udlandet."

På baggrund af ovenstående mener Midttrafik ikke, at Arriva er forpligtet til at refundere klagerens merudgift til ny flybillet Tirstrup-Kastrup på 1520 kr.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra Midttrafiks Rejseregler om 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.”

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.

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 værdistempleet, 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 trafikskaber 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.”

Den konkrete sag:

Klageren ønsker erstattet sine udgifter til ny flybillet i anledning af, at bus 925X havde motornedbrud, således at han ikke nåede sin planlagte flyafgang fra Tirstrup Lufthavn, men måtte købe billet til et senere fly.

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

Uanset at operatøren på rute 925X er ARRIVA Danmark, er det ankenævnets opfattelse, at Midttrafik, som er den, der udbyder kontrakten på transporten til operatøren, og som er den part, hos hvem klageren havde købt billet til transporten Aarhus-Tirstrup, hæfter direkte over for klageren for det ansvar, ARRIVA Danmark måtte ifalde som følge af motornedbruddet.

Et eventuelt tab hos Midttrafik som følge af ARRIVA Danmarks erstatningspådragende adfærd må herefter afgøres de to parter imellem.

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

For at være berettiget til erstatning efter de 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.

Ifølge det af ARRIVA Danmark oplyste, skyldtes det motorproblemer, at bussen ikke kunne køre videre.

Det er ankenævnets opfattelse at en sådan teknisk fejl med den følge, at bussen ikke kunne køre, kan udgøre et ansvarsgrundlag efter de almindelige erstatningsretlige regler.

Imidlertid fremgår det af Midttrafiks hjemmeside om buslinje 925X, at det specifikt for flypassagerer, som skal videre med en forbindelse til udlandet, gør sig gældende, at de skal tage en tidligere busafgang fra Aarhus end den, som måtte komme frem ved søgning på flynummeret.

Ved den busafgang, som klageren valgte, var der alene 25 minutter mellem bussens planmæssige ankomst til lufthavnen og flyets afgang mod København. Ifølge Midttrafiks oplysninger afgik der en tidligere lufthavnsbus kl. 05:20 fra Aarhus.

Henset hertil finder ankenævnet, at en eventuel erstatning efter de almindelige erstatningsretlige regler bortfalder som følge af egen skyld hos skadelidte (klageren), som ikke fulgte Midttrafiks anvisninger for planlægning af transporten.

Herefter er der ikke grundlag for at statuere, at Midttrafik skal godtgøre klagerens udgifter til en ny flybillet til en senere flyafgang mod Købehavn.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik er berettiget til at afvise at betale erstatning til klageren.

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 6. februar 2012.



Tine Vuust
Nævnformand