

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0277

**Klageren:** XX  
9900 Frederikshavn

**Indklagede:** Gråhundbus/Bornholmerbussen (linje 866)  
Yderholmen 18  
2750 Ballerup

**Klagen vedrører:** Erstatningskrav på 8.500 kr. for mistet bagage.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 22. juni 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 3. august 2012.

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 20. juni 2012 med Bornholmerbussen linje 866 fra Københavns Hovedbanegård til Ystad.

Den 22. juni 2012 sendte han en telefaxskrivelse til Gråhundbus/Bornholmerbussen, hvori han rejste et erstatningskrav på 8.500 kr. for en mistet kuffert med indhold. Klageren anførte, at han på grund af manglende opmærksomhed fra chaufføren havde mistet sin kuffert efter at have overgivet den i selskabets varetægt. Han tilføjede, at de hverken på hjemmesiden, i brochuren eller på billetten gjorde opmærksom på, at de frasiger sig ansvaret for bagagen. Klageren bemærkede, at selskabet kun burde have haft én bagageklap åben ad gangen, når bagagen blev læsset, og aflåst rummene efterhånden, som de blev fyldt, sluttende ved den indgang, hvor billetterne blev checket inden ombordstigning.

Telefaxen var underskrevet med klagerens for- og efternavn samt hans e-mailadresse, som begynder med "tusindkunstner..". Det var anført, at telefaxen ikke kunne besvares.

Klageren modtog ikke noget svar fra Gråhundbus og indgav den 3. august 2012 klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Den 8. august 2012 indgav han en tyverianmeldelse til Københavns Politi.

Under denne klagesag har Gråhundbus/Bornholmerbussen afvist at være erstatningsansvarlig og har indsendt køreplanen, hvor det på bagsiden står anført, at de ikke påtager sig ansvar for bortkommet, beskadiget, glemt eller stjålet bagage. Køreplanen ser således ud:

**Forside**

## Bornholmerbussen Rute 866

Billetspriser fra 1. januar 2012 gældende for gennemgående rejser København - Rønne / el.omvendt.

		Kr.
Voksen	<b>A</b>	270
Barn / Ungdom (12-15)		130
Voksen	<b>B</b>	180
Barn / Ungdom (12-15)		90

**A** Kan anvendes af alle passagerer på alle afgang.

**B** Kan anvendes af alle passagerer med særligt kort til BornholmerFærgen.  
Kan anvendes af alle passagerer over 65 år og førtidspensionister.

**10-turs-kort:** Køb 10 billetter for 9 billets pris.  
Send check til Bornholmerbussen, Yderholmen 18, 2750 Ballerup, eller indbetalt på Giro(3138)144 0101, og billetterne sendes pr. post.

**Børn 0-11 år.(incl.)** For hver købt voksenbillet kan gratis medtages max. 2 børn. På ungdomsbillet kan gratis medtages max. 1. barn. Småbørn der rejser gratis må på udsolgte afgang sidde på skødet.

**Grupper:** Grupperejser må altid forudbestilles / forudbetales. Grupper kan efter nærmere aftale opnå rabat.

**Tilbud:** I særlige perioder udbydes billetter til nedsatte priser. Disse tilbuds-billetter sælges i begrænset antal via **Nettet mod forudbetaling**. Tilbuddene fremgår af hjemmesiden og bestilles via **særligt link/klik**.

**Mødetid:** Passagerer med reservation skal møde frem senest **10 minutter FØR** afgangstid. Biletkontrollen skal være gennemført **før** denne frist. Efter fristens udløb fortabes en reservation, og pladserne sælges til eventuelt ventende. I situationer med flere busser på samme afgang, afgår busserne i den rækkefølge de fyldes. De første busser kan således afgå tidligere end egentlig afgangstid. Passagerer, som ønsker at rejse sammen, eller som rejser på samme billet, må lade sig billettere samtidig ved indstigningen.  
Passagerer med betalte billetter betjenes forud for øvrige passagerer.

**Øvrige vilkår:** Det er ikke tilladt at nyde Tobak, Is, Mad og Drikke i busserne. Bornholmerbussen medtager GRATIS almindelig håndbagage, som kan rummes i bussernes bagagerum, og som passagererne selv kan bære og læsse. Bornholmerbussen tager forbehold for driftsforstyrrelser og forsinkelser, herunder korrespondanceforhold med andre rejseforbindelser, ligesom Bornholmerbussen udenfor det normale reservationssystem i særlige situationer forbeholder sig at anvende bussernes ståpladser.

**Barnevogne** og klapvogne medtages gratis. De forudsættes sammenklappet 20 minutter før afgang. Cykler medtages IKKE i busserne. Hunde medtages når de kan rummes i en taske.

---

**Plads-bestilling:** Det anbefales at bestille plads forud for en rejse. En pladsbestilling kan foretages på flere måder:

- 1 Ring en plads:** Ring til Bornholmerbussen på **4468 4400** Få oplyst et bestillings-nummer. Betal kontant ved billetkøb senest **10 minutter** før afgang.
- 2 Bestil / Betal over nettet** Klik på hjemmesiden [www.bornholmerbussen.dk](http://www.bornholmerbussen.dk) Klik på **"billet-bestilling"** Udfyld felterne og betal med **Dankort**. Billetterne fremsendes med post indenfor 3 hverdage.
- 3 Bestil / Betal med Giro-kort** Ring til Bornholmerbussen på **4468 4400** Få oplyst bestillings-nummer. Udfyld Giro-felterne med **personantal og kroner**. Indbetal i bank / posthus og kvitteringen er gyldig som billet. Bornholmerbussen fremsender gerne Girokort, såfremt det ønskes.

Passagerer UDEN reservation medtages på alle afgang i det omfang der måtte være ledig plads.

**Kontant-billetsalg i København sker hos buschaufførerne før hver afgang.**  
Billetsalg på Bornholm sker ved færgens billetsalg i færgeterminalen i Rønne **7023 1515**

Alle billet-typer er **papir-billetter**. Billetter bestilt/betalt med mobiltelefoner eller computere skal være printet ud **inden** afgang.

---

[www.Bornholmerbussen.dk](http://www.Bornholmerbussen.dk) ☎ **4468 4400**  
Yderholmen 18, 2750 Ballerup Abent mandag - fredag

Ved betaling benyt **IKKE:**

- overførsel fra egen giro-konto
- overførsel fra egen bank via PC
- eller lignende automatiske betalinger, idet den **ORIGINALE stempede kvitteringsdel** skal anvendes som egentlig gyldig **BILLET**. Printerudskrifter, kontoudtog, fotokopier o.lign. kan **IKKE** anvendes som gyldig billet

L

Indbetaler

**Pladsreservation er KUN gyldig, når billetter er betalt forud.**

Kroner \_\_\_\_\_ Øre \_\_\_\_\_

**00**

Til maskinel aflæsning – Undgå venligst at skrive i nedenstående felt

+82 < +1440101

---

Gennemgående **ENKELT-BILLET 866** BILLET  
FÆRGEKUPON Afrives af færgepersonalet.

Udfyld og beregn prisen

Antal	Billettype	Pris	Kroner
	Voksen	A á kr. * 260	
	Ungdom (12-15 år)	A á kr. 130	
	Voksen (rabattakst)	B á kr. * 170	
	Ungdom (12-15 år)(rabattakst)	B á kr. 90	
	"65" - Billet	B á kr. * 170	
	Øvrige	Ø á kr.	
Antal gratis børn iflg. voksen.			

**Billet - sum i alt** ➔ \_\_\_\_\_  
overføres til indbetalingskort

\* Prisen er nedsat i forhold til normal pris. Det forudsættes, at passagererne selv betaler gebyr.

**Reservation**

Rejse-dato	Afgangs-tid	Bestillings-nr.
/		

## Bagside:

Check og lignende accepteres under forbehold af, at Danske Bank modtager betalingen. Når du betaler kontant på et posthus med terminal, er det kun posthusets kvitteringstryk der er bevis for hvilket beløb der er indbetalt.

### PLADSBEBESTILLING / RING EN PLADS 4468 4400

Pladsbestilling kan foretages indtil dagen før rejsedatoen. Bestillingskontoret oplyser et bestillingsnummer, som passagererne må angive, når den egentlige billet købes / betales. Passagerer med forudbetalte billetter betjenes før øvrige passagerer.

### REJSER UDEN BESTILLING

Passagerer uden reservation og uden billet medtages på alle afgang, i det omfang der fortsat måtte være ledige pladser. Disse billetter sælges af chaufførerne/rederiet ved afgang.

### BILLETKØB OG BETALING

Kan foretages ved alle posthuse og banker ved anvendelse af BILLET-indbetalingskort, hvor kvitteringen umiddelbart kan anvendes som egentlig billet, når den er kvitteringsstempet. Flere personer kan rejse sammen på en kvittering, blot udfyld antallet. BEMÆRK: Indbetalingskortet kan alene anvendes til enkeltrejser. Ved returrejser må anvendes 2 stk. kort.

Ved betaling benyt IKKE:

- Overførsel fra egen giro-konto.
  - Overførsel fra egen bank via PC.
  - Eller lignende automatiske betalinger, idet den ORIGINAL stempede kvitteringsdel skal anvendes som egentlig gyldig BILLET.
- Printudskrifter, kontoudtog, fotokopier o.lign, kan IKKE anvendes som gyldig billet.

Betaling over Nettet kan ske via [www.bornholmerbussen.dk](http://www.bornholmerbussen.dk) når der samtidig anvendes Dankort.

### MØDETID

Passagerer med reservation skal møde frem senest **10 minutter FØR** afgang

Billetkontrollen skal være gennemført før denne frist.

Efter fristens udløb fortabes en reservation, og pladserne sælges til eventuelt ventende.

### TILBAGEBETALING

Kan ske, når en ubenyttet billet ikke ønskes anvendt senere. Den ubenyttede billet fremsendes til kontoret, hvorefter tilbagebetaling kan ske. Ved tilbagebetaling beregnes ekspeditionsgebyr på 30,00 kr. pr. person.

Anfør gerne bankkontonummer til penge-overførslen.

### BAGAGE

Busselskabet påtager sig intet ansvar for bortkommet, beskadiget, glemt eller stjålet bagage.

### FORBEHOLD

Der tages forbehold for forsinkelser eller aflysninger i driften som følge af vejræssige, tekniske eller andre forhold.

Pladsbestilling kan foretages indtil 2 mdr. forud for en rejse.

Billetterne kan ikke anvendes som returbilletter. Alle billettyper er enkeltrejser.

BORNHOLMERBUSSEN kan af hensyn til køreplan og korrespondance IKKE afvente passagerer, der tilbageholdes af toldmyndighederne ved grænsen mellem Danmark og Sverige.

Antal passagerer

	KUN		KUN		KUN		KUN		KUN		KUN	
<b>Juni</b>	Alle dage	30/6	Alle dage	30/6	LØR	LØR	MAN & TORS	MAN & TORS	FRE LØR	FRE LØR	FRE LØR	KUN
<b>Maj</b>	Alle dage	6+20+28+	Alle dage	6+20+28	FRE, SØN	3+12+16+17+21+28	KUN	6+7+10+14+20+24+28+31	FRE LØR	FRE LØR	FRE LØR	KUN
<b>April</b>	Alle dage	X	Alle dage	6.20.22	FRE & SØN	+5+9	KUN	2-3+4+26	FRE LØR	FRE LØR	FRE LØR	KUN
<b>Januar</b>	MAN	LØR	KUN	30/3+3/3	MAN	TORS	MAN	TORS	FRE LØR	FRE LØR	FRE LØR	KUN
<b>Februar</b>	TR	SØN	X	X	TORS	ONS	TORS	ONS	FRE LØR	FRE LØR	FRE LØR	KUN
<b>Marts</b>	TORS	ons+9+31	X	X	LØR	SØN	LØR	SØN	FRE LØR	FRE LØR	FRE LØR	KUN
<b>FRE</b>	FRE	FRE	FRE	FRE	FRE	FRE	FRE	FRE	FRE	FRE	FRE	FRE
<b>Fra Bornholm</b>												
<b>Rønne Havn</b>	afg	06.30	08.30	10.30	12.30	14.30	16.30	18.30	20.00	21.50	23.00	20.30
<b>Ystad Bus 886</b>	afg	08.10	10.00	12.00	14.00	16.00	18.00	20.00	22.10	23.30	23.30	22.10
<b>Hovedbanen</b>	ank	09.30	11.15	13.15	15.15	17.15	19.15	21.15	23.00	23.00	23.00	23.00
<b>Til Bornholm</b>												
<b>Hovedbanen 886 afg</b>		07.00	08.45	10.45	12.45	14.45	16.45	18.45	21.00	22.30	23.50	21.00
<b>Ystad færg</b>	afg	08.30	10.30	12.30	14.30	16.30	18.30	20.30	22.30	23.50	23.50	22.30
<b>Rønne Havn</b>	ank	09.30	11.50	13.50	15.50	17.50	19.50	21.50	23.50	23.50	23.50	23.50
<b>Juli</b>	Alle dage	MAN	Alle dage	MAN	FRE	Alle dage	MAN	Alle dage	MAN	Alle dage	MAN	Alle dage
<b>August</b>	Alle dage	3+4+5+6+10+11+12+18-19+25	Alle dage	3+4+5+6+10+11+12+18-19+25	FRE LØR	SØN	Alle dage	1.3.7.9.13.14.15.17.24.26.29.31	FRE LØR	FRE LØR	FRE LØR	KUN
<b>September</b>	Alle dage	X	Alle dage	X	FRE & SØN	MAN & TORS	FRE LØR	FRE LØR	FRE LØR	FRE LØR	FRE LØR	KUN
<b>Oktober</b>	Alle dage	20+27+28	Alle dage	Indtil 22/10	FRE LØR	22+23+24+25+29+30+31	MAN	22+23+24+25+29+30+31	FRE LØR	FRE LØR	FRE LØR	KUN
<b>November</b>	Alle dage	LØR og SØN	KUN	LØR og SØN	FRE LØR	FRE LØR	MAN	MAN	FRE LØR	FRE LØR	FRE LØR	KUN
<b>December</b>	Alle dage	LØR, SØN samt 25	KUN	21+22+24+26+27+31	FRE LØR	25+26+27	MAN	21+22+24+26+27	FRE LØR	FRE LØR	FRE LØR	KUN

S: Bussen starter fra Ballerup Station 50 minutter tidligere.  
B: Bussen fortsætter til Ballerup Station efter ankomsten ved Hovedbanen.  
C: Afgang fra Rønne rykkes til 19.45. Ankomst til Rønne rykkes til 01.30

Bornholmerbussen  
KØBENHAVN → RØNNE via Ystad

Rute  
**866**

KØREPLAN 2012

Hertil har klageren oplyst, at det ikke er den version af køreplanen, som han tog på færgen. Den køreplan indeholdt ikke girokortet med bagside, hvorpå det oplyses, at der ikke påtages ansvar for bagagen.

Sekretariatet har forespurgt Gråhundbus om hvilken instruks, der er til chaufførerne i forbindelse med passagerens lastning af bagage. Gråhundbus har svaret følgende:"

Chaufføren opholder sig ved ledbussens fordør. ( ledbus 19 meter ), hvor han udfører billetkontrol og billet salg.

Passagererne lægger selv bagage i bussens bagagerum ved afgangene.

Ved ankomst til destinationen går passagererne ( 85 personer ) ud af både fordør og bagdør. Chaufføren stiger også ud, og åbner de bagagerum han kan nå, og passagererne åbner selv samtidig. Hver passager tager sin egen bagage.

Netop ved udstigningen/destinationen sker det, at passagererne tager bagage, der ligner deres egen. Det opdages nogle gange først, når de når helt hjem.....

I disse forvekslingssituationer, som sker af og til, hjælper vi med tilbagebytningen.

Men vi kan jo kun gøre det, hvis passagererne henvender sig hertil og beskriver bagagen.

Vi påtager os ikke ansvar for bagagen, og vi har anført det i køreplanen. Når passagerer har værdifuld bagage, anbefaler vi, de tager det med ind i bussen.

Vi har læst i pressen, at tyve fra Østeuropa har huseret i København, men vi kan ikke påtage os ansvar herfor. Måske er det det, der er hændt i denne sag.....

Vor transport af bagage svarer i princippet til, at man i en jernbanevogn lægger bagagen i togets midterperroner ved dørene, eller lægger den i en hattehylde, som ikke er udført ens egen siddeplads.....

"

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker erstatning for kuffert med indhold, i alt 8.500 kr., og har til støtte herfor gjort gældende,

at busselskabet, efter at have fået overdraget hans bagage i deres varetægt, ikke førte tilstrækkeligt opsyn eller aflåste bagagerummet efter overdragelsen, hvorved han som følge af tyveri mistede sin bagage. Han satte efter anvisning fra chaufføren sin taske i bussens bagagerum og tog først sine øjne fra den, da chaufføren gjorde klar til afgang ved at tage imod billetter.

Han stod ved bussens bagagerum, da det ved ankomst var tid til at tage sin bagage, og han kunne se, at der ikke var nogen, der tog hans bagage ved en fejltagelse. Desuden tog han og den anden uheldige passager, som fik stjålet sin bagage også initiativ til at få en efterlysning af deres bagage ud over højtaleranlægget på færgen.

Da han som passager betaler for en ydelse, som indbefatter, at han overlader sine ejendele til busselskabet, har de pligt til at erstatte hans bagage, (specielt når de ikke gør opmærksom på andet).

Han anførte sit fulde navn lige så tydeligt, som at "faxen kan ikke besvares" på sin oprindelige henvendelse til busselskabet. Derfor er det besynderligt, at busselskabet mener, at der er tale om en uidentificeret klager.

Han fik under en samtale med busselskabet pr. telefon at vide, at man ikke modtog klager på e-mail, og under samme telefonsamtale fandt han det samtidig indlysende, at de kun var interesseret i at omdanne samtalen til en diskussion om, hvorvidt bussen afgik fra Kbh. på det pågældende tidspunkt. Han fandt det derfor nødvendigt at låne en fax til afsendelsen af klagen for at få en løs-

ning i gang hurtigst muligt. Da han var på ferie, og derfor ikke opholdt sig på sin hjemmeadresse, ville det kun føre til en forlængelse af sagen, hvis busselskabet skulle finde på at svare pr. brev i stedet for e-mail, som det så pænt blev anmodet om i klagen.

Det er ham uvist, om busselskabet ligger inde med specielt designede køreplaner til situationer som denne, men han kan kun påpege, at der er en vis forskel på den køreplan, han er kommet i besiddelse af på færgen (hvor kopi af både forside og bagside er vedhæftet i tidligere mail), og så den, som busselskabet pludselig fremviser under denne klagesag.

Størrelsen på erstatningsbeløbet er tilsvarende det, der i samarbejde med politiet blev kommet frem til ved anmeldelsen og opgørelsen af de pågældende stjålede ejendele (dette er endda lavt sat).

Med hensyn til hvorvidt hans bagage har været med den eneste Gråhundbus, der afgik fra Hovedbanegården på det pågældende tidspunkt, kan han oplyse, at han ikke var den eneste, som fik stjålet bagage ved den pågældende afgang, men den anden passager anmeldte det ikke til Gråhundbus, fordi tyveriet var dækket over hendes forældres forsikring.

Han finder det også tvivlsomt, at deres chauffør skulle være i stand til at huske hver enkelt kuffert eller taske, som chaufføren kører med.

Som busselskabet så fint understreger med den medsendte artikel, er man efter dansk rets almindelige regler erstatningsansvarlig, hvis man har gjort noget forkert. Klageren mener at kunne bevise, at chaufføren har handlet forkert ved ikke at sikre bagagerummene, efterhånden som de blev fyldt op med bagage, og dermed forhindre tyveriet.

Som det også fremgår af artiklen, er det en betingelse for at få erstatning af en forsikring, at der er tegn på indbrud, f.eks. i form af smadret rude eller ødelagt lås. Yderligere fremgår det også, at en betingelse er at genstandene ikke må være synlige udefra, hvilket de i høj grad er, når man vælger at lade bagagerummene stå på vid gab helt frem til, at bussen gør klar til at køre.

**Indklagede:** Afviser at betale erstatning og har til støtte herfor gjort følgende gældende:"

Som det fremgår af klagerens klage-fax hertil så er det anført tydeligt:

Faxen kan ikke besvares.....

Klagen indeholder ej heller nogen afsender-identifikation

Navn og adresse eller et telefonnummer

Selve klagen indeholder alene en mail-adresse til en tusindkunstner-----

Vi indgår ikke i mail-korrespondance med Uidentificerede personer.

Så af disse årsager har vi ikke tidligere kunnet besvare klageren.

Klageren anfører helt fejlagtigt, at vi ikke har noget forbehold vedrørende bagage. Ligesom der ved den nu aktuelle fremsendelse hertil medsendes det halve af en køreplan.....

Vi vedlægger derfor nu den fulde trykte køreplan, således som den uddeles fra busserne og billetsalgsstederne mv.

Vi skal nu særligt henvise til køreplanens bagside, hvor en række vilkår omkring rejsen er optrykt, herunder vort generelle forbehold vedrørende bagage. Det er oplagt, at Klageren ikke har læst køreplanen.

Uanset forbeholdet, erstatter vi i særlige situationer, hvis vi føler vi har et særligt ansvar.

Men i denne sag har vi ikke set den pågældende bagage. Vi aner ikke hvor den er ?

Vi aner ikke, om den overhovedet har været i vor bus ?

Ligesom vi ej heller har nogen mening om rimeligheden i det store erstatningskrav.

Vi kan derfor ikke yde nogen erstatning i denne sag.

Vi må henvise Klageren til hans almindelige indbo-forsikring, (jævnfør vedlagte artikel).

Der var hverken adresse eller telefon-nummer på den oprindelige klage hertil.

Derfor har det ikke været muligt at besvare skriftligt, endsige vedlægge vor køreplan.

Køreplanen vedlægges igen i 2 eksemplarer.

Vi medgiver klageren hans synspunkt om: "*at chaufføren ikke kan huske hver enkelt kuffert*"....

Det kan chaufførerne naturligvis ikke, og skal ej heller.

Derfor transporteres bagage på passagerernes eget ansvar, således som det også fremgår af køreplanens forbehold om bagage.

Vi læser med interesse klagerens bemærkninger om en anden passager, som også manglede sin bagage, men vi har ikke modtaget nogen henvendelse fra denne passager. Vi har faktisk intet hørt om den sag.

..



## Rådgiverklummen

I samarbejde med advokatfirmaet Advodan, Vejle, revisionsfirmaet Martinsen, Vejle, samt Forsikringsoplysningen, København, informerer Danske Busvogmænd her om en række forhold af betydning for driften af busvirksomhed. Rubrikken er specielt skrevet for busvogmænd.

Redaktionen modtager gerne spørgsmål til advokaten, revisoren og forsikringsrådgiveren. Spørgsmålene vil blive besvaret her i klummen med passende diskretion i forhold til enkeltsager og enkeltpersoner. Desuden omtales nye love og regler, interessante afgørelser m.v.

# Hvem bærer egentlig ansvaret for bagage



af konsulent Allan Bo Christensen, Forsikringsoplysningen.

Bagage kan blive forvekslet, glemt, stjålet eller beskadiget. Hvordan er ansvaret, forsikringsdækning, og hvordan fastsættes

erstatningens størrelse.

Mange er af den fejlagtige opfattelse, at chaufføren har ansvaret for den afleverede bagage, men det er altså ikke rigtigt. Ifølge dansk rets almindelige regler kan man kun blive erstatningsansvarlig, hvis man har gjort noget forkert, og at dette er årsag til, at skaden sker. En chauffør er for eksempel ikke ansvarlig for, om passagerer som stiger af, nu tager deres egen, og kun deres egen bagage, dvs. at der ikke sker en forveksling.

Hvis den uheldige passager kan bevise, at chaufføren har handlet forkert, vil der være mulighed for at rette et erstatningskrav imod ham og dermed mod busselskabet, som i egenskab af arbejdsgiver hæfter for de ansattes fejl og forsømmelser.

Chaufføren kan blive gjort ansvarlig i de situationer, hvor han først senere opdager, at en passager har glemt noget bagage. Glemte bagage betragtes som hittegods og skal afleveres til politiet. Så hvis chaufføren beslutter sig for at beholde bagagen, er der tale om ulovlig omgang med hittegods. Gemmer han bagagen, og senere beslutter sig for at beholde den, foreligger der underslæb. Hvad enten der er tale om ulovlig omgang med hittegods eller underslæb, er det ulovligt, og han kan straffes for det, ligesom han personlig skal betale erstatning.

Uanset hvilke straffebestemmelser der overtrædes, har passageren ingen forsikringsdækning, hvis årsagen er, at genstanden som udgangspunkt er glemt af sin ejer.

Hvis der er tale om beskadigelse af bagagen,

og hvis passageren kan løfte bevisbyrden, at chaufføren har handlet uagtsomt, skal busselskabet betale erstatning, da de hæfter for de ansattes fejl og forsømmelser. En betaling busselskabets erhvervsansvarsforsikring overtager, medmindre kravet er under selvrisiko på forsikringen, eller der ikke er tegnet en forsikring.

Sker der skade på bagagen som følge af et færdselsuheld, vil skaden blive dækket af bussens lovpligtige ansvarsforsikring.

### Tyveri fra bussen

Passagererne i bussen kan kun få dækket et eventuelt tyveri af personlige genstande fra bussen over deres egen indboforsikring også kaldet familieforsikring. Busselskabet kan kun komme til at hæfte for et tyveri, hvis chaufføren har påtaget sig at blive ved bussen og se efter passagerernes ting og så alligevel forlader bussen, uden at den er lukket og aflåst. Hvis chaufføren selv medbringer eget indbo, gælder de samme regler for ham som for passagererne.

Når der bliver stjålet noget fra en bus, er det en betingelse for, at man kan få erstatning fra forsikringen, at der er tegn på indbrud f.eks. i form af en ødelagt lås eller en smadret rude. Hvis det lykkes tyven at komme ind i bussen, vil han typisk vælge de letomstøttelige varer, såsom fotoapparater, kikkerter, mobiltelefoner, mp3-afspillere, CD'ere, bærbare computere og lign. – altså det som passagererne typisk tager med ind i kabinen, fordi de kan få brug for det under rejsen. Og det er her, problemet for alvor opstår, fordi alle disse nævnte ting er det, som indboforsikringen betegner som særligt indbo.

### Særlige regler for særligt indbo

For særligt indbo gælder der særlige regler med hensyn til erstatningen. I de fleste indboforsikringer er det et krav for overhovedet at få dækning for særlige indbogenstande, at disse i forbindelse med tyveriet stjæles fra

et fra kabinen aflåst bagagerum, hvor der er tydelige tegn på, at bagagerummet er brudt op. Penge, smykker og lign. er aldrig dækket i forbindelse med tyveri fra bussen.

Hvis man har tegnet det nyeste produkt inden for indboforsikringsområdet, Familiens Basisforsikring 2, kræves der dog kun, at genstandene ikke må være synlige udefra.

Hvis der er tale om såkaldt almindeligt indbo, som f.eks. tøj, tæpper, vindjakker m.m. dækker indboforsikringen, men stadigvæk kun, hvis bussen har været forsvarligt aflåst, og der er tegn på indbrud.

Ethvert tyveri skal altid meldes til det lokale politi samt til forsikringsselskabet. Hvis det sker i udlandet, nytter det ikke noget at vente til man kommer tilbage til Danmark.

### Bortkomst

Passagererne kan også være dækket mod bortkomst af deres genstande på indboforsikringen. Det kræver, at der er tale om en rejse til/fra udlandet, og det er en betingelse, at busrejsen er et led i selve rejsen, købt hos en sædvanlig rejseudbyder. Derudover kræves det, at bagage anbringes i et særligt bagagerum i bussen.

### Erstatningens størrelse

For indbo opgøres erstatningen ud fra værdien af tilsvarende genstande på skadetidspunktet. Hvis indboet er under 1 eller 2 år, vil erstatningen typisk være genanskaffelsesprisen på tilsvarende indbo på skadetidspunktet. Hvis indbo er ældre, vil erstatningen ske med fradrag for eksempelvis slid og ælde.

For at få erstatning skal man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft det ødelagte indbo. Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre kravet, risikerer man, at forsikringsselskabet afviser kravet eller fastsætter erstatningen efter et skøn.

## SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

I forbindelse med sagens behandling har klageren indsendt en kosterliste, hvori de mistede genstande og deres værdi er opgjort til 14.109 kr.

## ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Det påhviler det skadelidte (klageren) at godtgøre, at der er lidt et tab, og at skadevolderen har handlet culpøst.

Klageren har i sin oprindelige henvendelse til Gråhundbus anført, hvorledes der blev forholdt ved bagagens læsning på bussen, herunder at rummene alle stod åbne på samme tid, hvorved chaufføren ikke kunne holde tilstrækkeligt øje med bagagen.

Gråhundbus har over for ankenævnet oplyst, at chaufføren står ved fordøren til den 19 meter lange ledbus og sælger/ kontrollerer billetter, og at passagererne selv lægger bagagen i bussens bagagerum.

Rejsekonceptet lægger op til, at passagererne skal placere større bagage i bagagerummet og ikke medbringe det, hvor de selv kan holde øje med det i bussen. Samtidig lægges der op til, at passagerne skal stige ind i bussen før afgang, og derfor ofte før bagagerummet lukkes. I hvert fald under disse omstændigheder må busselskabet sørge for tilstrækkeligt opsyn med bagagen, fx ved at sørge for, at kun én låge, som chaufføren kan holde øje med, er åben ad gangen eller ved bemanding ved alle låger.

På baggrund af disse oplysninger finder ankenævnet, at selskabet ikke i tilstrækkeligt omfang har sørget for at sikre opsyn med bagagen, efter at varetægten overgik til selskabet ved passagerens læsning af bagagen.

Den på køreplanens bagside anførte ansvarsfraskrivelse for bagagen, sætter efter ankenævnets opfattelse ikke denne tilsynspligt ud af kraft. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at det på forsiden af køreplanen anføres at "*Bornholmerbussen GRATIS medtager almindelig håndbagage, som kan rummes i bussernes bagagerum, og som passageren selv kan bære og læse*". En generel ansvarsfraskrivelsesklausul kan under disse omstændigheder ikke anses for en så klar meddelelse til passagerne om, at de selv har ansvaret for bagage, som de ikke har mulighed for at holde øje med. Dette forudsætter som minimum, at det fremgår af billetten og/eller skiltning ved bussen.

På baggrund af det ovenfor anførte finder ankenævnet herefter, at Gråhundbus er erstatningsansvarlig for klagerens mistede bagage.

Klageren rettede den 22. juni 2012 henvendelse til politiet og har anført, at han i samråd med politiet opgjorde sit tab i anmeldelsen. Klageren har senere indsendt en kosterliste til ankenævnet.

Ankenævnet fastsætter skønsmæssigt erstatningen for den mistede bagage til 6.000 kr. Beløbet skal betales af Gråhundbus, medmindre klageren får beløbet dækket af sit forsikringsselskab. Det er ankenævnet bekendt, at Gråhundbus ikke anvender e-mailkorrespondance, og det fremgår af deres hjemmeside, at kontakt til selskabet sker via telefon eller telefax.



Selskabet kunne derfor på baggrund af klagerens henvendelse, hvor der alene fremgik for- og efternavn samt en e-mailadresse ikke svare på klagerens henvendelse. Det er ankenævnets opfattelse, at klageren selv må bære risikoen for ikke at modtage svar, når han anførte, at telefaksen ikke kunne besvares, og når han hverken oplyste en adresse eller et telefonnummer, hvorpå han kunne kontaktes.

Ankenævnet bemærker, at det vil være hensigtsmæssigt, hvis Gråhundbus anfører sine forretningsbetingelser/rejseregler på hjemmesiden og ikke kun på de trykte køreplaner.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Gråhundbus skal godtgøre klageren 6.000 kr. for mistet bagage.

Beløbet skal betales til klageren inden 30 dage.

Gråhundbus er berettiget til at kræve dokumentation for, at klagerens forsikringselskab ikke vil dække tabet.

Gråhundbus skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som ikke-tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 12.500 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 Gråhundbus har modtaget opkrævning fra ankenævnet.

Ifølge vedtægterne § 15, stk. 5 skal afgørelsen forkyndes for Gråhundbus. Trafikselskabet skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om, at hvis trafikselskabet ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, skal dette skriftligt meddeles nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen. Trafikselskabet skal endvidere have oplyst, at en anmodning om genoptagelse fremsat inden for 30 dage fra forkyndelsen har opsættende virkning, samt at en afgørelse kan tvangsfuldbyrdes, hvis trafikselskabet ikke inden for 30 dage fra forkyndelsen har meddelt, at trafikselskabet ikke ønsker at være bundet, eller har søgt sagen genoptaget.

Hvis Gråhundbus ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, vil Gråhundbus' navn herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre Gråhundbus har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet, jf. vedtægterne § 23.

Hvis Gråhundbus ikke efterlever ankenævnets afgørelse, kan klageren med bistand fra Forbrugerstyrelsen anlægge sag ved domstolene. Brochure om den nærmere fremgangsmåde kan fås ved henvendelse til ankenævnets sekretariat.

Klageren har fået medhold i klagen, og klagegebyret på 160 kr. tilbagebetales, jf. vedtægterne § 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. januar 2013.



Tine Vuust  
Nævnensformand