

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2012-0432**Klageren:** XX  
2300København S**Indklagede:** Movia**Klagen vedrører:** Godtgørelse af taxaregning på 90 kr. i henhold til Rejsetidsgarantien.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 14. august 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 19. december 2012.**Sagens omstændigheder:** Ifølge klageren havde han søndag den 12. august 2012 planlagt at rejse med Movias buslinje 40. Sammen med en anden voksen, to børn, fiskestænger og en stor barnevogn ventede klageren på bussen ved stoppestedet Christmas Møllers Plads. Bussen kom imidlertid ikke.

Klageren havde kl. 10:38 købt SMS-billetter til en værdi af 48 kr. Klokkerne 10:59 og igen kl. 11:00 kontaktede klageren Movias kundeservice telefonisk. Ifølge klageren blev der ved det sidste opkald aftalt, at han i henhold til reglerne om Rejsegaranti var berettiget til at tage en taxa. Movia ville efterfølgende refundere klagerens udgift.

Den 14. august 2012 indsendte klageren ansøgning om Movia Rejsegaranti, idet han havde taget en taxa til 90 kr. I ansøgningen skrev han følgende:

## Oplysninger om din planlagte rejse

Dato for hændelse:	søndag den 12. august 2012		
Buslinje/Lokalbane:	40		
I retning mod:	Røfshaleøen		
Fra stoppested:	Christmas Møllers plads	Afgang kl.:	11:45
Til stoppested:	Lynetten		

## Hvad skete der?

Beskriv kort, hvad der gik galt i forbindelse med din planlagte rejse:

Vi ventede i 55 minutter på buslinje 40, fra kl. 11:40 til 12:35, hvorefter vi tog en taxa.

Klageren vedhæftede desuden kopi af en taxa-bon:

## TAXA 4x35

Dato 12-08-2012  
Tid 11:47  
Vogn I-0081 Fører 020871

Best nr 211244446  
Tur 9802

Start 709  
Stop 705

TID	TAKST	KM	DKK
11:40			24,00
11:47	2	3,7	66,00

Ventetid før KIV 0  
Ventetid i alt 2

Taxameter 90,00

Total (DKK) 90,00  
Total (Euro) 12,09

VISA/DANKORT  
45712130\*\*\*\*8883  
033  
Kundens kopi

Bestil fra iPhone eller Android.  
Søg efter "taxa4x35" og download

WWW.TAXA.DK

Den 22. august 2012 afviste Movia klagerens ansøgning om Rejsegaranti og begrundede afslaget således:"

Vi er desværre nødt til at afvise ansøgningen med følgende begrundelse:

-Der er – i henhold til den indsendte Taxa kvittering – ikke overensstemmelse mellem den ventetid du angiver, og tidsstemplingen på Taxa kvitteringen:

Du skriver at der blev ventet fra klokken 11:40 til klokken 12:35. Tidsstemplingen på Taxa kvitteringen angiver, at Taxa kørslen startede klokken 11:40 og sluttede klokken 11:47. "

Klageren henvendte sig først til Movia igen den 14. november 2012, hvor han gjorde gældende, at han ved ansøgningen havde lavet en fejl, idet han havde taget fejl af tidspunkterne med én time.

Movia besvarede klagerens mail den 15. november 2012 og fastholdt deres afgørelse, idet taxabonen viste, at taxameteret var sat i gang 5 minutter før, bussen skulle ankomme til stoppestedet.

Klageren skrev tilbage samme dag og vedhæftede udskrift fra sin mobil, der bekræftede køb af SMS-billet 1 time og 9 minutter inden taxameterets igangsætning.

Den samme dag afviste Movia endnu engang klagerens anmodning på grundlag af de oplysninger klageren i første omgang havde indsendt ved ansøgningen af Rejsegarantien.

### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker refusion af taxa-udgift på 90 kr. i henhold til reglerne om Rejsegaranti og har til støtte herfor gjort gældende,

at på grund af store forsinkelser på buslinje 18 [buslinje 40] søndag den 12. august tog han en taxa på opfordring af Movias kundeservice. Da han efterfølgende udfyldte ansøgningsskemaet for Rejsegaranti, begik han den fejl, at han anførte tidspunkterne for, hvornår han ankom til busstoppestedet, og hvornår han tog en taxa, 1 time senere end det reelt var. Derved ser det ud som om, at han reelt ikke har ventet på bussen,

at han tog kontakt til Movias kundeservice, hvor han forklarede fejlen og vedlagde dokumentation for køb af SMS-billet i fuld overensstemmelse med sin forklaring.

at hans mobil-kontoudskrift kan dokumentere køb af SMS-billet og opkald til Movias kundeservice 1 time før de tidspunkter, som han ved en fejl angav i ansøgningen om rejsegaranti,

at det system, som Movia anvender i forbindelse med rejsegaranti, lægger op til en hvis grad af tillid forbrugeren og Movia i mellem. Han forstår derfor ikke Movias manglende ønske om at yde service i denne sag. Det må være åbenlyst i deres system, at der var store forstyrrelser i driften af buslinje 18 [buslinje 40] på det pågældende tidspunkt. Grunden til, at han ventede 1 hel time med at tage en taxa, skyldtes, at de var 2 voksne og 2 børn af sted med madkurv, fiskestænger og stor barnevogn. De kunne derfor ikke være i en almindelig taxa. Efter 1 times ventetid kom der dog en stor taxa forbi, som de benyttede sig af,

at Movia har afvist klagen denne gang med henvisning til det tidsrum, som sagen har forløbet over. Betingelserne for rejsegaranti hos Movia er, at man indsender et udfyldt ansøgningsskema samt en taxakvittering senest 14 dage efter hændelsen. Disse betingelser er opfyldt. Frister for indsendelse af yderligere ønsket dokumentation er ikke nævnt. Movias betingelser for rejsegaranti siger heller intet om tidsfrister for at klage over en afgørelse. I Movias svar på efterfølgende henvendelser, har de selv henvist til ABTM, senest i mailkorrespondance dateret den 15. november 2012. Her nævnes intet om at Movia betragter sagen som forældet. Da alle gældende tidsfrister er overholdt, bør det ikke komme ham til last, hvis ikke Movia har sikret de nødvendige data i deres system,

at han har indsendt en taxakvittering, som viser tidspunktet for kørslen, et kontoudskrift som angiver tidspunktet for køb af SMS-billet og opkald til Movias kundeservice. Taxakvittering og kontoud-

skrift er handlinger på dagen for hændelsen, som er dokumenteret med tidspunkter. Ansøgnings-skema for udbetaling af rejsegaranti er eneste del af processen, hvor "fodfejl" kan forekomme. I Movias første afvisning af ansøgningen, henviser de til ansøgningskemaet som dokumentation, hvilket man efter hans bedste overbevisning ikke kan betragte det som værende,

at det er ærgerligt, at sagen er endt med dette. Den manglende tillid til kunden og indstilling på at yde service ender nu i, hvad der kunne betragtes som alle tænkelige "krumspring", for at undgå at efterleve Movias egen rejsegarantipolitik, samt

at Movia skriver at "de nødvendige data er således normalt kun umiddelbart tilgængelige i 14 dage". Han indsendte sin ansøgning om udbetaling af rejsegaranti den 14. august 2012. På et brev dateret 22. august 2012, modtog han Movias afslag. Dvs. at Movia altså har haft en behandlingstid på 7-8 dage. I betingelserne for udbetaling af rejsegaranti, har man en frist på 14 dage fra hændelsen til at indsende ansøgning og taxakvittering. Hvis man indsender sin ansøgning netop 14 dage efter hændelsen, kan sagen i princippet ifølge Movias funktionsleder være forældet, da nødvendige data i værste fald ikke længere er tilgængelige, hvis behandlingstiden er på mere end én dag.

**Indklagede:** Fastholder afslag på Rejsegaranti og har til støtte herfor gjort gældende,

at som det fremgår, fremsendte klageren ansøgningsblanket dateret den 14. august 2012 vedrørende udbetaling af rejsetidsgaranti samt kvittering for taxaregning. På blanketten oplyste klageren, at han og hans familie den 12. august 2012 skulle have været med buslinje 40 med afgang fra det pågældende stoppested kl. 11:45, men at de efter at have ventet 55 minutter tog en taxa. Den medsendte taxakvittering viste imidlertid, at taxaturen var påbegyndt kl. 11:40, og da klageren dermed ikke opfyldte betingelsen om at have ventet i 20 minutter, afviste Movias Kundecenter korrekt at udbetale rejsetidsgarantien. Dette blev meddelt klageren ved brev af 22. august 2012,

at først den 14. november 2012, mere end 3 måneder efter hændelsen, kontaktede klageren på ny Movia. Klageren oplyste nu, at han havde taget fejl af tidspunkterne med 1 time,

at Movias rejsetidsgaranti er en ordning, som Movia af egen drift har etableret som en ekstra service til kunder, der er udsat for forsinkelse af et vist omfang. Movia har i den forbindelse fastsat nogle betingelser, som skal være opfyldt for udbetaling af rejsetidsgarantien. En af disse er, at ansøgningsblanketten og dokumentation for opfyldelse af betingelserne for udbetaling, indsendes senest 14 dage efter hændelsen. Fristen på 14 dage er bl.a. fastsat af hensyn til Movias mulighed for at oplyse sagen tilstrækkeligt. De nødvendige data er således normalt kun umiddelbart tilgængelige i 14 dage, samt

at de oplysninger og den dokumentation, som klageren indsendte inden for fristen på 14 dage, ikke opfyldte kriterierne for udbetaling. Klagerens nye oplysninger er først modtaget mere end 3 måneder efter hændelsen, hvorfor fristen er overskredet væsentligt. På den baggrund fastholder Movia, at klageren ikke inden for fristen på 14 dage har rejst og dokumenteret et krav, der berettiger til udbetaling under rejsetidsgarantien.

#### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Movia er blevet forespurgt om følgende: "Movia skal oplyse, om klagerens henvendelse til Kundecenteret kl. 11:00 er registreret i systemet, samt om hvad der er registreret om henvendelsen.

Baggrunden herfor er, at klageren gør gældende, at det blev aftalt med den pågældende medarbejder, at klageren kunne tage en taxa, hvorefter Movia ville godtgøre klagerens udgifter.

Movia bedes endvidere oplyse, hvad der ligger i begrebet "de nødvendige data".

Hertil har Movia svaret: "Vi kan oplyse, at Movia ikke registrerer telefoniske forespørgsler fra kunderne, medmindre der er tale om egentlig sagsbehandling. Det var der ikke tale om i dette tilfælde, idet kunden også selv oplyser, at han ringede til Movia og fik oplysning om reglerne for rejsegarantien. Kundens henvendelse kan og skal derfor ikke registreres. Medarbejderne i Movias kundecenter har ikke kompetence til at godkende en rejsegaranti på forhånd, men skal alene vejlede om betingelserne for denne. Movia behandler herefter henvendelsen på baggrund af den fremsendte, skriftlige ansøgning med dokumentation for taxa-regningen. Da medarbejderen efterfølgende er nødt til at foretage opslag i de systemer, der viser bussens reelle afgang- og ankomsttider, for at vurdere om ansøgningen er berettiget, kan der heller ikke af denne grund gives et telefonisk tilsagn.

Vi kan oplyse, at de nødvendige data, der er tale om, er data fra bussernes GPS, som danner grundlag for, om en ansøgning skal godkendes eller afvises. Dette er en meget stor mængde data, som kun er umiddelbart tilgængelig i 14 dage. Movias rejsegaranti er en ordning, som Movia har valgt at tilbyde kunderne. Movia er derfor berettiget til at opstille rimelige betingelser for at udnytte garantien. Fristen på 14 dage er fastsat af hensyn til Movias mulighed for at oplyse disse henvendelser uden at anvende uforholdsmæssigt mange ressourcer, hvilket ville være tilfældet, såfremt disse sager skulle oplyses i længere tidsrum. Dette skyldes, at data der strækker sig længere tilbage i tiden, kun er tilgængelige ved brug af væsentlig flere ressourcer.

Movia har modtaget, registreret og svaret på kundens ansøgning om rejsegaranti den 22. august 2012. I Movias svar på kundens ansøgning fremgår det tydeligt, at begrundelsen for afslaget er, at den angivne ventetid og tidsstemplingen på taxakvitteringen ikke stemmer overens. Klageren burde umiddelbart have reageret på denne henvendelse, såfremt han var uenig heri. Kunden henvendte sig imidlertid først igen i november måned."

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

#### **Fra 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)."

### ***Den konkrete sag:***

Movia har af egen drift indført bestemmelser om Rejsegaranti i sine forretningsbetingelser, og Movia har derfor også været berettiget til at fastlægge rimelige retningslinjer, som skal følges i forbindelse med en anmodning fra en passager om udbetaling af godtgørelse for at have en smidig administration af ordningen.

Det følger af Rejsegaranti-reglerne, at ansøgning og kvitteringer skal være Movia i hænde senest 14 dage efter hændelsen. Klageren har i første omgang overholdt denne frist, men som det fremgår af de oplysninger, som klageren selv angav i ansøgningsskemaet, var klageren på baggrund af disse oplysninger ikke berettiget til refusion af taxa-regningen. Klagerens taxakørsel var nemlig påbegyndt kl. 11:40, og i klageskemaet skrev klageren, at bussen skulle være afgang kl. 11:45, samt at de havde ventet fra kl. 11:40 til kl. 12:35. Movias afslag på klagerens ansøgning var derfor berettiget på dette tidspunkt.

Ankenævnet har ved afgørelsen yderligere lagt vægt på, at kravet om indsendelse af oplysninger til brug for udbetaling af rejsetidsgaranti ikke er urimeligt byrdefulde, og at klageren ikke har anført omstændigheder, som med rimelighed kan begrunde, at hans henvendelse med nye oplysninger til Movia først skete næsten tre måneder efter afgørelsen den 22. august 2012. Risikoen for at data om buskørslen den pågældende dag ikke længere kan fremfindes, må herefter bæres af klageren.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde afslaget på klagerens ansøgning om refusion af Rejsegaranti på 90 kr.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 1. juli 2013.



Tine Vuust  
Nævnensformand