

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0116**Klageren:** XX
2200 København N**Indklagede:** Movia
CVR: 29 89 65 69**Klagen vedrører:** Taxaregning på 807 kr. i henhold til Rejsegaranti, hvoraf Movia alene vil refundere 300 kr.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 8. april 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 15. maj 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle den 30. marts 2013 rejse med buslinje 102 A fra Præstø Rutebilstation i retning mod Køge. Bussen havde planmæssig afgang kl. 14:06, men blev aflyst grundet nedbrud. Den næste planmæssige afgang ville være kl. 15:06, hvorfor klageren telefonisk kontaktede Movia Kundecenter hhv. kl. 14:13 og kl. 14:15.

Klageren afbrød den første samtale og ringede derefter op igen. Den seneste samtale med Kundecenterets medarbejder blev optaget, og en udskrift af lydfilen er blevet forelagt ankenævnet, hvorfor ankenævnet er bekendt med indholdet af samtalen.

Af samtalen fremgår det, at Movia-medarbejderen informerede klageren om, at han kunne gøre brug af Rejsegarantien og bestille en taxa. Klageren modtog information om, at han kunne tage en taxa til det busstoppsted, hvortil han skulle være rejst med bussen, og at Movia dækker op til 300 kr. Klageren spurgte om Movia ikke bare kunne betale en taxa, da de stod tre passagerer, der skulle samme vej, og taxaen skulle køre ruten alligevel. Moviamedarbejderen svarede, at Movia ikke kunne betale en taxa, men at klageren selv skulle lægge pengene ud, for at gøre brug af Rejsegarantireglerne. Idet der ikke var nogen taxa i Præstø, fandt Moviamedarbejderen telefonnummeret til Vordingborg Taxa til klageren, og samtalen blev afsluttet.

Ifølge klageren valgte han dernæst sammen med sin søn og en tredje passager at tage en taxi fra Præstø til Køge. Sidstnævnte stod af i Dalby. Den samlede taxi-regning blev på 807 kr., som klageren den 8. april 2013 anmodede om at få godtgjort i henhold til rejsetidsgarantien. Movia godkendte klagerens ansøgning, men alene for et beløb på 300 kr.

Klagerens ansøgning om Rejsegaranti samt taxa-bon:

DANTAXI
SYDSJÆLLAND
70 25 25 25

BESTIL EN DANTAXI
- UDEH VENTETID -
- EGEN INTERNETBOOKING

TEL: 390-0010 FÅRER NR.: 4780

PRÆSTØ RUTEBIL STATION (SVEHD
V 16), PRÆSTØ JØRGENSEN
"RES TIL KØGE"

TIL:

DATE: 30-MAR-2013 TUR: 4060
START KL: 14:45
SLUT KL: 15:27
TAKST NR: 11

STARTGEBYR		DKK.	44,00
KØRSEL	KM. 43,00	DKK.	741,00
TIDETAKST		DKK.	22,00
T-11	KM. 43,00		

EKSTRA DKK. 0,00

KORTBETALING DKK. 807,00
(EUR 115,28)

DATE: 30-MAR-2013 NOTA: 1726
KORT: 4571 84XX XXXX 6846

DANTAXI
Jernbane Allé 68
2720 Vanløse
Tlf. +45 70257701
Fax +45 70254186

03-30 15:27

DKK 807,00

Bankkort PSN: 00
XXXX XXXX 6846
70303028-000224
PBS NR: 0001021265
0174 AED: 000000
A000000031010
5374978-0000303082
ARC: 00 STATUS: 0000
AUT KODE: 152801
REF: 000224 AUTORISERET

- TAK FOR TUREN -

Oplysninger om din planlagte rejse

Dato for hændelse:	30 marts 2013		
Buslinje/Lokalbane:	102 A		
I retning mod:	Køge		
Fra stoppested:	Præstø Rutebilstation	Afgang kl.:	14:06
Til stoppested:	Køge Station		15:27

Hvad skete der?

Beskriv kort, hvad der gik galt i forbindelse med din planlagte rejse:	Bus 102 A - var aflyst på afgang kl. 14.06 fra Præstø Rutebilstation, Movia oplyste at vi skulle bruge rejsegarantien og tage en taxa. Jeg, Tobias Kristensen 190290 og en passage mere der stod af i Dalby, kørte 14,45 ankom til Køge 15,26 se pekeren .
--	---

Oplysninger om taxaturen

Taxa fra:	Præstø Rutebilstation
Taxa til:	Køge Station
Pris for turen:	807 Kr. (Den originale taxa-regning skal medsendes)

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker refusion af hele taxi-udgiften på i alt 807 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at bus 102A med retning mod Køge som havde afgang fra Præstø rutebilstation d. 30 marts kl. 14:06 blev aflyst grundet motorproblemer, og den næste bus afgik først kl. 15:06, hvorfor Movias trafikinformation oplyste ham, om at de skulle tage en taxi,

at han bestilte en Dantaxi, der kørte ham, hans søn og en anden passager, han ikke kender navnet på, til Dalby,

at turen startede kl. 14:45, og de var fremme i Køge kl. 15:27, hvilket bonen kan bevidne. I alt kostede turen 807 kr.,

at han skal have hele beløbet, fordi han betalte for dem alle 3, hvilket kun er rimeligt, når han har lagt ud for 2 andre passagerer,

at han ikke kan huske, at kundeservicemedarbejderen nævnte, at der var en pris på 300 kr. pr. person, og han havde ikke mulighed for at gå på hjemmesiden, på Præstø rutebils station,

at der ikke blev oplyst noget om beløb, og at han ikke oplyste antal personer, der ventede på den aflyste bus,

at han forventede og troede, at han gjorde en god gerning.

Indklagede: Fastholder refusion af 300 kr. i henhold til rejsetidsgarantien og har til støtte herfor gjort gældende,

at afgørelsen er sket efter gældende retningslinjer, som fremgår af Movia's hjemmeside: "*Vi refunderer op til 300 kroner af din taxatur 7-14 dage efter, vi har modtaget din ansøgning,*"

at Movia's Kundecenter oplyser, at man kan køre for op til 300 kr. Der bliver ikke nævnt noget om, at det er pr. person. Er der kunder der spørger ind til dette, så får de at vide, at man ikke kan samle sig 3 mennesker og køre for 3 x 300 kr.,

at ideen med rejsegarantien er, at kunden kan komme videre til et andet korrespondancepunkt, hvis rejsen skal fortsætte,

at Movia optager indkomne samtaler til Movia Kundecenter, og har aflyttet den konkrete samtale for at afklare, hvad der præcist er sagt mellem Movia og kunden:

Klageren ringede ind to gange:

KL. 14:13 – I den første samtale oplyste klageren, at linje 102A kl. 14:06 ikke var kommet til Præstø. Under samtalen fortalte klageren, at der komet bus i horisonten. Movias medarbejder spurgte ind til, om det var linje 102A, og om der stod "ikke i rute" på bussen. Det svarede klageren ikke på, Movia medarbejder sagde 'hallo' et par gange, men pludselig var samtalen afbrudt.

Kl. 14:15 – I den anden samtale oplyste klageren, at linje102A kl. 14:06 ikke var kommet til Præstø. Movias medarbejder tjekkede og oplyste, at afgang var udgået pga. busnedbrud. Movia medarbejder oplyste nu, at klageren kunne gøre brug af rejsegarantien op til 300 kr. fra Præstø og til det ønskede stoppested, men at klageren var nødt til selv at lægge ud og henviste til Movias hjemmeside, hvor der ligger ansøgningsskema, samt at den originale taxakvittering skulle indsendes. Klageren spurgte, om Movia ikke bare betalte, "for vi er jo 3 herfra." Dette afviste Movias medarbejder og fastholdt, at klageren selv skulle lægge ud for en taxa, hvis han ville bruge rejsetidsgarantireglerne. Klageren sagde "okay" og fortalte, at der ikke var taxa i Præstø. Movias medarbejder slog op i telefonbogen og fandt Vordingborg Taxa og oplyste telefonnummeret til klageren. Samtalen afsluttedes herefter.

Vedrørende spørgsmålet om, hvorvidt der foreligger et ansvarsgrundlag, udover rejsegarantien:

Som oplyst var årsagen til at bussen udeblev den pågældende dag, at den havde tabt en ventilatorrem. Der var således tale om et teknisk forhold, som må anses for uundgåeligt og naturligt forekommende i forbindelse med busdrift. Sådanne uforudsete tekniske problemer kan således aldrig

helt undgå. Det er forventeligt og almindeligt kendt, at forsinkelser forekommer i den kollektive trafik, og at der ikke kan forventes erstatning for enhver forsinkelse. De fleste trafiksselskaber, herunder også Movia, har dog i erkendelse af at kunderne skal kunne stole på den kollektive trafik, indført rejsegaranti på forskellige betingelser. Er der tale om forsinkelser af mere end 20 minutters varighed, træder Movias rejsegaranti i kraft, hvis betingelserne i øvrigt er opfyldt. I denne sag er rejsegarantien udbetalt i henhold til de betingelser, Movia har fastsat, og som er udtryk for rimelige aftalevilkår.

Henset til at bussen er vedligeholdt efter almindelig professionel standard, er det vores opfattelse, at der ikke er tale om et ansvarsgrundlag, når en bus udgår af tekniske årsager. Movia stiller i sine udbudsbetingelser og kontrakter samt gennem løbende kvalitetsopfølgning, krav til sine operatører om at busmateriellet er tilstrækkeligt vedligeholdt, således at driften opretholdes på tilfredsstillende vis. Det gøres derfor gældende, at hverken Movia eller Movias operatør har handlet culpøst. Det er Movias opfattelse, at der ikke er et ansvarsgrundlag, og at klageren dermed ikke er berettiget til erstatning eller compensation på andet grundlag end rejsegarantien, som allerede er udbetalt. Den afgørelse, som sekretariatet henviser til (2012-0425), kan efter vores opfattelse ikke direkte sammenlignes med nærværende sag, idet der efter det oplyste angiveligt var tale om forbikørsel. Ved vurderingen af om der foreligger et ansvarsgrundlag, er en sådan situation væsentligt forskellig fra et teknisk problem med bussen.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

På sekretariatets foranledning har Movia hørt operatøren om baggrunden for, at den pågældende bus udgik og har fået oplyst, at der skete busnedbrud som følge af, at bussen havde tabt en ventilator-rem.

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 ansøgningskemaet, som du finder og printer her. Du kan også finde det i bussen i folderen om rejsegaranti. Movia skal modtage ansøgningskemaet 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 de nærmere retningslinjer for udbetaling af Rejsegarantien.

Ankenævnet lægger til grund, at Movia som udgangspunkt har accepteret klagerens ansøgning om rejsegaranti på baggrund af det passerede den pågældende dag.

Efter Rejsegarantireglerne kan den enkelte passager bestille en taxa fra sit oprindelige stoppested og frem til destinationsstoppestedet. Movia refunderer efterfølgende passagerens taxa-udgift, dog højst op til 300 kr., hvis ansøgningen godkendes.

I den konkrete situation ville det have betydet, at hver af de tre passagerer, som klageren nævnte i sin samtale med Movia, havde været berettiget til at bestille en taxa med retning mod Køge, hvorefter Movia ville refundere 300 kr. af taxaregningen til hver af passagererne.

Movia har under denne sag anført, at deres Kundecenter oplyser, at man kan køre for op til 300 kr., og at det ikke nævnes, at det er pr. person, men hvis der er kunder, som spørger ind til dette, får de at vide, at man ikke kan samle sig 3 mennesker og køre for 3 x 300 kr.

Ankenævnet lægger til grund, som det fremgår af udskriften af lydoptagelsen, at klageren under samtalen med Kundecenteret gjorde opmærksom på, at de var tre personer, som ikke var kommet med bussen, og at de skulle samme vej.

Movias medarbejder svarede efterfølgende, at klageren selv skulle lægge pengene ud, hvis han ville gøre brug af Rejsegarantien, men reagerede ikke direkte på klagerens oplysning om, at de var tre personer.

Ankenævnet finder på den baggrund, at klageren havde en berettiget forventning om, at det var i orden i relation til rejsegarantien, at de tre personer sammen tog en taxi til Køge, hvilket endda viste sig at blive billigere for Movia end den løsning, som følger af rejsegarantireglerne, hvorefter de tre passagerer hver i sær ville have været berettiget til en godtgørelse på 300 kr., svarende til en udgift for Movia på i alt 900 kr., ved indsendelse af taxabon.

Ankenævnet finder derfor, at Movia skal godtgøre klageren det fulde beløb for taxaen på i alt 807 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia skal udbetale det resterende beløb til taxaen til klageren. Klagerens betalingskrav er fremsat i klageformularen, som blev sendt til Movia den 15. maj 2013 fra ankenævnets sekretariat.

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 restbeløbet forrentet fra den 15. maj 2013 med rentelovens rentesats, som ifølge § 5 fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats 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.

Movia 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 klagenævne.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at Movia har modtaget ankenævnets opkrævning, som sendes i særskilt faktura.

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. 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. september 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand