

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0298

Klageren: XX
2200 Kbh. N

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29896569

Klagen vedrører: Erstatningskrav på 3.697 kr. for mistet/glemt pung i bussen.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 10. september 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 25. september 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren kørte den 10. september 2013 med buslinje 300S fra Herlev Hospital og to stoppesteder frem. Efter udstigning opdagede han, at han havde efterladt sin pung på sædet i bussen. I en efterfølgende klage til Movia samme dag, beskrev klageren forløbet således:

"Jeg har i d.d. mistet min pung. kl. 15:30 ca. dvs. lagt denne i en af jeres busser 300s Ishøj. Dette opdager jeg umiddelbart efter jeg stod af, (stoppet efter, Herlev bymidte). Og min tur startede fra Herlev hospital. Der kom ikke flere passagerer ind og jeg var den sidste der stod ud af bussen...jeg sad på sædet bag chaufføren... dvs min pung stadig lå på sædet hvor jeg har lagt den... jeg løber efter bussen med indhenter for-gæves. Den næste bus kommer i samme sekundet. 300s Glostrup. (300 s Ishøj var forsinket, altså den jeg var med.). Jeg stiger på denne og forklarer chaufføren, at min pung er i den bus foran hende... hun ringer til centralen men jeg kan ikke hjælpes yderligere.. eftersom jeg ikke husker nummeret på bus-sen... forklare hun...

Centralen ringer op til samtlige 300s busser og spørger disse om de har fået indleveret en pung. 1 -2 mi-nutter efter jeg har mistet denne.. DVS en fælles besked til ALLE 300 busser om en mistet pung (som ALLE passagerer kunne høre)... !!!...

Følgende løsning ville være mulig:

Vi kunne rent fysisk se bussen... hvorfor jeg tænker det må være muligt at ringe til centralen og forklare at min pung befinder sig i bussen foran os. Vi har jo adressen på vores vej ... derfor tænker jeg at man må fra centralen kunne ringe ud til busserne (300s ishøj) og spørge HVEM har lige forladt Herlev Bymidte og hvem befinder sig på "xxx" vej lige nu... der måtte derved kunne meldes tilbage fra pågældende chauffør.

Hvorved denne chauffør kunne få besked på, at han skulle kigge på sædet bag ham efter min pung ved sit næste stoppested (som IKKE var nået endnu)... der ville den havde lagt. !!!

Jeg bad chaufføren om dette dog ville chaufføren ikke ringe op igen og ville ikke hjælpe yderligere.. og jeg måtte forstå at der ikke var nogen busser som har fået indleveret nogen pung. Fuldstændig ignorerende overfor situationen...hvorefter hun forklarer at der er blevet indleveret en pung. Chaufføren var vel vidende om at det ikke var min pung eftersom personens navn ikke kunne udtales af den dansker som sad på centralen... mit navn er Jacob... hun forsøgte med andre ord at lyve sig ud af situationen...at man kan være så ligeglad med folks tilværelse eller sit job er mig uforstående...

I min pung var der ca. 600 kr. et nyt 2 zoner et nyere 3 zoners kort, studie kort, træningskort, kørekort, id kort af forskellig art samt mange forskellige vigtige kvitteringer bland andet...

Jeg skiver denne klage og forventer en form for erstatning, situationen taget i betragtning samt kommunikation omhandlende situationen."

Til dette svarede Movia følgende den 24. september 2013:

"Linje 300S

Tak for din henvendelse til Movia Kundecenter.

Jeg har nu haft kontakt til busselskabet, der kører linje 300S, og hvor chaufføren er ansat. Busselskabet er helt enig i, at den beskrivelse du giver af episoden kunne have været håndteret på en bedre måde. Det har de selvfølgelig taget til efterretning. Det samme har chaufføren, som de også har haft en samtale med.

Det ændrer imidlertid ikke på, at de desværre ikke har modtaget en pung med dit ID i. Det beklager jeg. Det betyder også, at jeg ikke har mulighed for at komme sagen nærmere eller imødekomme dit krav om erstatning.

For en god ordens skyld kan jeg oplyse, at du har mulighed for at anke til Ankenævnet for bus, tog og metro, som Movia er tilsluttet. Læs mere på deres hjemmeside www.abtm.dk.

Din henvendelse er registreret i vores system, og jeg beklager endnu engang episoden."

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker erstattet et beløb på i alt 3.697 kr. og har henvist til den oprindelige klage til Movia.

Indklagede: afviser kravet og har til støtte herfor gjort gældende:

"Kunden fortæller, at han har mistet sin pung i bus 300S den 10. september 2013, idet han lagde den fra sig på bussædet og herefter forlod bussen. Kunden oplyser, at han steg ind i den næste bus og fik chaufførens hjælp til at kalde op til centralen. Ifølge kunden blev der kaldt ud til samtlige 300S-busser vedrørende hans efterladte pung.

Movia har som opfølgning flere gange talt med operatøren, der kører buslinje 300S. Ifølge operatøren blev der ikke, som anført af klageren, kaldt op til samtlige 300S-busser. Det sker kun i tilfælde af, at der f.eks. er

tale om efterlysninger af personer, omlægninger m.v. Proceduren ved efterladte værdigenstande er, at man kalder op til den specifikke bus og spørger chaufføren efter den efterladte genstand, samt beder chaufføren om at se efter i bussen ved næste stoppested. Er der tale om andre ting end værdigenstande, kaldes ud til alle busser, i chaufførens højtaler og ikke i passagerhøjtaleren.

Vi er ikke helt klar over, hvad kundens forklaring omkring en anden indleveret pung handler om, men vi forstår af kundens henvendelse, at han i situationen ikke har følt sig godt behandlet af chaufføren. Derfor har operatøren efterfølgende haft en snak med chaufføren om dette.

Vi synes naturligvis, det er rigtig ærgerligt for kunden, at han har mistet sin pung. Vi mener imidlertid, at man fra operatørens side har gjort, hvad man kunne for at hjælpe kunden. Det kan ikke bebrejdes Movia eller operatøren, at kunden har glemt sin pung i bussen.

Indledningsvis er det vores opfattelse, at Movia ikke er rette indklagede i denne sag. Sagen har ikke forbindelse til den udførte rejse og skal derfor vurderes efter principperne om erstatning uden for kontrakt, idet et erstatningskrav for en glemt pung ikke udspringer af retsforholdet mellem parterne. Kundens køb af rejsehjemmel ændrer ikke herved. Movia har ikke været involveret i den situation, der fører til at klageren rejser krav om erstatning, herunder har Movia ikke været involveret i opkaldet og efterlysningen af kundens pung. Hele situationen er efter normal procedure håndteret af operatøren og chaufføren, og Movia hæfter ikke for operatørens eller dennes ansattes handlinger.

Hertil kommer, at der under alle omstændigheder ikke er handlet culpøst fra chaufførens og/eller operatørens side. Kunden er selv årsag til det opståede tab, derved at han efterlader sin pung i bussen. Dette kan ikke bebrejdes chaufføren/operatøren. Der foreligger derfor ikke et ansvarsgrundlag.

Endvidere gøres det gældende, at erstatningsbetingelserne ikke ses at være opfyldt i denne sag. Der er således ikke bevist en årsagssammenhæng mellem operatørens/chaufførens håndtering af situationen og det faktum, at kundens pung er bortkommet. Det er uvist, hvornår og under hvilke omstændigheder kundens pung er forsvundet.

Afslutningsvis må vi stille spørgsmålstegn ved klagerens dokumentation for sit tab. Vi betvivler ikke klagerens forklaring om, at hans pung er bortkommet, men det nærmere indhold af pungen er ikke dokumenteret. I den forbindelse bemærkes det, at eventuelle ihændehaverpapirer, såsom klippekort, tilgodebeviser m.v. under alle omstændigheder ikke kan anses for et dokumenteret eller i øvrigt påregneligt tab.

Vi forstår således kundens frustration over at have mistet sin pung, men Movia kan ikke påtage sig ansvaret for tab som følge af at kunderne glemmer deres ting i bussen.”

Herover for har klageren anført:

”Ifølge operatøren blev der ikke, som anført af klageren, kaldt op til samtlige 300S-busser.”

Dette er usandt. Eftersom:

1. Jeg kunne selv høre opkaldet, i den bus jeg stod i.
2. Chaufføren som jeg kørte med fortalte mig at det var den eneste måde det kunne gøres på.
3. Da jeg steg af bussen i frustration, valgte jeg at tage den næste bus 300 s Ishøj, som kørte samme rute som bussen jeg tabte min pung i. Dette valgte jeg for derigennem at.: 3A. Få min pung hvis denne blev indleveret. 3B. Måske ville jeg fange selve bussen ved endestationen Ishøj... I den nye 300 s Ishøj bus jeg kørte med var der en mandlig chauffør som ligeledes havde hørt beskeden over radioen. Denne mandlige chauffør kan jeg tydeligt genkende den dag i dag. Han var høj, havde gråligt hår, samt en del synlige tatoveringer hvorfor min påstand om at der blev kaldt op til samtlige 300S-busser vil kræve at denne chauffør ligeledes bliver inddraget i denne sag. Hvorved jeg betvivler også han vil lyve omhandlende dette emne. Han rådede mig til at stå af ved et stoppested, for derved at gå over på den anden side af vejen hvor de modkørende busser 300 s Ishøj kommer. Jeg

kunne derved fange samtlige af busser som har været på stationen og vende. Hvorfor en af disse ville være netop den bus jeg havde kørt med. Dette gjorde jeg og fik derved set 3 busser igennem. Den 4. bus stod jeg på. (Opgivende)

4. I den 3. bus var der en kvindelig chauffør der ligeledes havde hørt beskeden over radioen. Den kvindelige chauffør kan jeg, ligeledes, tydeligt genkende den dag i dag. Hun hade mørkt hår, og talte med accent husker ikke om det var tysk, jysk eller polsk. Jeg kan dog genkende hende vi foto, hvorfor min påstand om, at der blev kaldt op til samtlige 300S-busser vil kræve at denne chauffør ligeledes bliver inddraget i denne sag. Hvorved jeg betvivler også hun vil lyve omhandlende dette emne. Hun forstod ikke hvorfor situationen blev behandlet som den gjorde da hun mente at centralen havde et gps system hvorved samtlige busser var "overvåget" hvorfor jeg derfor blev yderligere frustreret. Jeg ringede derfor selv til centralen og talte med personen som sad der, Rene mener jeg han hed. (88327327)
5. Rene forklarede mig at deres gps system var nede på netop det tidspunkt jeg tabte min pung. De kunne derfor ikke se nøjagtigt hvilken bus de skulle ringe til for at få fat i den rigtige. Han forklarede: Hvorfor de måtte ringe op til dem alle... Dette vil den, central leder, sikkert afkræfte jf. Movias kilder. Dog har jeg en samtale oversigt via mit telefonabonnement som er til den pågældende central. På den pågældende dato. Hvorfor det sandsynliggøres af vi må ha drøftet emnet...
6. Om passagerne i hele bussen i alle busser kunne høre beskeden eller ej. Ved jeg ikke dette har dog intet med sagen at gøre.

Ovenstående er blot for at belyse Movias manglende informationer. Hvorved det påståede er usandt.

Movias : " **Vi mener imidlertid, at man fra operatørens side har gjort, hvad man kunne for at hjælpe kunden.**

Denne påstand kan jeg ikke se holdbarheden i. se pkt. 4.+5 samt hvorfor er pågældende Chauffør taget til samtale hvis situationen er forløbet som den skulle....

Movia: "**Hertil kommer, at der under alle omstændigheder ikke er handlet culpøst fra chaufførens og/eller operatørens side. Kunden er selv årsag til det opståede tab, derved at han efterlader sin pung i bussen. Dette kan ikke bebrejdes chaufføren/operatøren. Der foreligger derfor ikke et ansvarsgrundlag.**"

"Kunden er selv årsag til det opståede tab, derved at han efterlader sin pung i bussen." Dette er fuldstændig korrekt.

Men lige netop culpøst er udtrykket for både Chaufførens løgnagtige adfærd (hun forklare at der er blevet indleveret en pung, hvor hun intellektuelt forsøger at manipulere UT/situationen sådan at hun ikke inddrages yderligere, hvorved hun tager afstand til at hjælpe mig yderligere... mv...) Samt centrallederens manglende handlinger... Fordi havde de handlet mere agtpågivende/korrekt ville mit tab være undgået. Jf. min første skrivelse til Movia.

.....

Movias: "Afslutningsvis må vi stille spørgsmålstejn ved klagerens dokumentation for sit tab. Vi betvivler ikke klagerens forklaring om, at hans pung er bortkommet, **men det nærmere indhold af pungen er ikke dokumenteret. I den forbindelse bemærkes det, at eventuelle ihændehaverpapirer, såsom klippekort, tilgodebeviser m.v. under alle omstændigheder ikke kan anses for et dokumenteret eller i øvrigt påregneligt tab.**

Hvis jeg ikke skulle have mine ihændehaverpapirer, såsom klippekort, tilgodebeviser m.v. i min pung hvor skulle de så være? Er det normalt at dokumentere sine dokumenter/dokumentationer?

imerko tilgode	800
penge ca	650
pung brug bjørn borg	500
biva tilgode be- vis	350
kørekort	280
sygesikringsbevis	180
bauhaus tilgode	179
id kort studie	150
dankort	150
2 zoner kort	150
3 zoner kort	150
billede til køre- kort	95
fitnessworld kort	60

Kr. 3697

"Imerko tilgode": Dette kan bekræftes af min kæreste. Vi har byttet en gave til dette tilgodebevis ca. 3 uger inden.

Penge kan min kæreste bekræfte da vi den dag skulle handle ind i Imerko. Ikea. Samt Biva Hvorfor jeg havde dette beløb samt tilgodebeviser på mig. Bauhaus tilgodebeviser er der ikke andre end jeg som ved jeg har. Dog er 179 kr. prisen på to stk. fodlister samt to pakker rawplugs, som jeg har byttet for ca. en md. siden.

Jeg er i praktik på Herlev hospital. Dertil er der 3. zoner fra hvor jeg bor. Derudover bruger jeg bus, da jeg ikke har bil. Eller cykel. Det resterende giver sig selv...

Movias: "Endvidere gøres det gældende, at erstatningsbetingelserne ikke ses at være opfyldt i denne sag. Der er således ikke bevist en årsagssammenhæng mellem operatørens/chaufførens håndtering af situationen og det faktum, at kundens pung er bortkommet. Det er uvist, hvornår og under hvilke omstændigheder kundens pung er forsvundet."

Jf. pkt. 1.2.3.4 samt 5. er der tydeligvis årsagssammenhæng. Jeg spærrede desuden mit dankort i situationen, som følge af mit tab af pung. Hvilket ligeledes er påviseligt. Med nøjagtig tidsangivelse mv."

Heroverfor har Movia gjort gældende:"

Vi har forelagt kundens brev for operatøren til udtalelse. Her har man igen forsøgt at opklare de nærmere omstændigheder omkring opkaldet. Den ansvarlige leder har talt med de medarbejdere, som var i trafikcenteret på det tidspunkt, hvor kunden mistede sin pung. Ifølge medarbejderne hos operatøren er procedurerne for efterlysning af værdigenstande overholdt også denne dag, så det er desværre ikke muligt at komme det nærmere.

Uanset hvordan der er kaldt op til bussen/busserne, er det dog Movias opfattelse, at ansvaret for at kunden mistede sin pung ikke kan placeres hos Movia. Vi henviser i det hele til de i vort brev af 10. oktober fremførte synspunkter, der fastholdes.

For så vidt angår den samtale med chaufføren, som der refereres til, angik samtalen den måde chaufføren optrådte på under dialogen med kunden, idet kunden havde udtrykt utilfredshed med dette. Samtalen angik således ikke den måde, hvorpå selve udkaldet er håndteret.

”

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra Movias rejseregler:

”§ 14. Erstatningsansvar mv.

Stk. 1. Erstatning for passagerer og håndbagage

Bus

I tilfælde af at bussen volder skade, gælder regler om erstatningsansvar m.v. i færdselsloven, herunder §§ 101 og 102, jf. Særligt uddrag af gældende lovgivning, jf. [§ 17](#). Hvis bagagen er beskadiget på anden måde end ved færdselsuheld mv. jf. færdselslovens § 102, kan erstatningen dog ikke overstige 9.000 kr. for hver passager. Denne grænse gælder dog ikke, hvis operatøren har handlet forsætligt eller groft uagtsomt. Såfremt kørestole, andre bevægelseshjælpemidler eller hjælpeanordninger beskadiges, skal erstatningen altid svare til omkostningen ved erstatning eller reparation af det tabte eller beskadigede udstyr.

§ 15. Kundeservice

Stk. 1. Information

Information om bus og lokalbane kan læses på Movias hjemmeside. (www.moviatrafik.dk).

Stk. 2. Personlig service m.v.

Passageren kan få personlig service i spørgsmål om busser og lokalbane på hverdage mellem kl. 7.00 og 21.30 og i weekenden mellem kl. 8.00 og 21.30 hos Movia Kundecenter, telefon 36 13 14 15. Man kan hente oplysninger via tryknaptelefoner hele døgnet. Kundecenteret modtager også kritik og forslag til forbedringer.

Stk. 3. Hittegoods

Har passageren tabt eller glemt genstande i bussen eller lokalbanen, kan passageren ringe til Mo-

via Kundecenter, telefon 36 13 14 15 og få oplyst telefonnummeret til operatøren, som kører den pågældende bus eller tog. Man kan også selv slå nummeret op under [Hittegods](#).

Når passageren kontakter operatøren, kan passageren få oplyst, om det glemte er sendt videre til politiets hittegodskontor. Visse operatører opbevarer hittegods i op til 30 dage, andre sender det videre til hittegodskontoret allerede dagen efter."

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at der ikke er tale om en sag, hvor passageren i forbindelse med en bustransport har overgivet sin bagage i operatørens varetægt, men at det i stedet skyldtes klagerens uopmærksomhed, at han mistede/glemte sin pung i bussen, jf. beskrivelsen i hans henvendelse til Movia: "*Jeg har i d.d. mistet min pung. kl. 15:30 ca. dvs. lagt denne i en af jeres busser*".

Ankenævnet bemærker, at et erstatningskrav, som det i sagen omhandlede, skal bedømmes efter reglerne om erstatning uden for kontrakt, selv om der er købt billet til busturen, idet kravet ikke relaterer sig til den ydede transport som sådan, fx som følge af en opstået forsinkelse.

For at være berettiget til erstatning kræves det bl.a., at skadelidte (klageren) kan godtgøre, at der er handlet erstatningspådragende fra Movias side.

Det beroede på klagerens egne forhold, at han glemte sin pung i bussen, og det derved opståede tab udsprang således ikke i første række af en handling eller undladelse fra operatøren eller Movia. Ankenævnet finder - uanset at efterlysningen i følge operatørens egen udtalelse til Movia kunne have været håndteret på en bedre måde – at Movia ikke har handlet erstatningspådragende, og der foreligger således ikke et ansvarsgrundlag.

Allerede af den grund afvises klagerens krav.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at afvise klagerens krav om erstatning.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagebyret ikke, jf. vedtægterne § 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 27. januar 2014



Tine Vuust
Nævnshoved