

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0104

Klageren: XX
7323 Give

Indklagede: Sydtrafik
CVRnummer: 29942897

Klagen vedrører: Chaufførens forbikørsel så sønnen ikke kom med bussen

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 26. februar 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 7. marts 2014

Sagens omstændigheder: Klagerens søn tager bussen hjem fra sin skole i Jelling og skulle med afgang kl. 14:24 den 26. februar 2014.

Bussen standsede imidlertid ikke og medtog sønnen, hvorfor klageren samme dag skrev en klage til Sydtrafik. Af klagen fremgik det at hun ved telefonisk henvendelse samme dag havde fået at vide, at chaufføren havde oplyst, at der ikke stod nogen ved stoppestedet. Dette bestred klageren og gjorde gældende, at sønnen kunne beskrive chaufførens tøj, og at det var en kvindelig chauffør. Endelig gjorde klageren gældende, at sønnen havde stået op ad en grøn boks.

Sydtrafik svarede klageren den 27. februar 2014 efter at have rettet henvendelse til vognmanden på den pågældende rute, som havde oplyst følgende: "Jeg snakkede med chaufføren senere i går eftermiddags, hun ringede mig op for lige at uddybe nærmere..."

Hun fortæller at drengen ganske rigtigt havde været i Skovgade, men ikke ved stoppestedet.

Chaufføren havde også øjenkontakt med en dreng som befandt sig et stykke fra stoppestedet, - og som på ingen måde gjorde tegn til at han ville med bussen.

Busserne stopper ikke og spørger om folk skal med, - de er nødt til selv at gøre opmærksom på at de vil med bussen."

Herefter anførte Sydtrafik, at klageren på baggrund af chaufførens og klagerens oplysning om, at sønnen stod op ad en grøn boks, nok var nødt til at snakke med sin søn om, hvordan man kommer med bussen, og at det ikke var nok at blive siddende og se på chaufføren; man skal stå parat ved stoppestedet og give tydelig tegn til chaufføren om, at man gerne vil med bussen, så skal chaufføren gerne tage ham med.

Derpå indgav klageren klage til ankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker at Sydtrafik lever op til sit ansvar og regler som busselskab og har til støtte herfor gjort gældende,

at sønnen skulle tage bussen fra skole til hjem. Han stod ved det busstopsted, som han har stået ved de sidste 3 år - både alene og sammen med sin søster, men denne gang tog de ham ikke med. Sydtrafik gør gældende, at sønnen ikke stod der,

at grunden til, at de står på deres ret er, at deres søn kunne beskrive chaufføren, og hun kiggede ikke sønnen i øjnene, som Sydtrafik påstår,

at hvis dette var et enkeltstående tilfælde, ville de kunne acceptere tingene, men deres børn har prøvet at blive overfuset af en chauffør, hvor klageren også ringede til personalechefen - ikke en men hele tre gange, og ingenting skete andet end, at hun fik en snak med personalechefen, og deres børn er blevet usikre på at skulle køre med den buschauffør igen. Desuden har klageren måttet hente deres børn og to andre børn, fordi bussen ikke er dukket op. Der står på skiltet ved busstopstedet, at man skal ringe til et tlf. nummer og henvende sig. Dette gjorde de, men der skete stadig ingenting. Der står også, at der vil blive skaffet en taxa eller andet til dem. Denne regel sprang Sydtrafik også let og elegant hen over, og klageren måtte hente børnene, som ellers skulle stå ved busstoppestedet i et par timer,

at Sydtrafik har den frækhed at konkludere uden videre, at det er klagerens søn, som ikke kan finde ud af at tage bussen. Citat fra mail: "*Sydtrafik må på baggrund af chaufførens og dine egne oplysninger om at han stod op ad en grøn boks, sige at du nok er nødt til at tage en snak med din søn om hvordan man kommer med bussen*",

at det ikke plejer at være et problem for sønnen, da han alle andre gange er blevet taget med bussen, både når han har stået alene og sammen med andre, så han ved, hvor han skal stå

at da de er MEGET afhængige af den busrute, som kun afgår MEGET få gange ud til deres by, er det vigtigt, at deres børn kan stole på, at Sydtrafik opretholder deres pligt som offentlig servicevirksomhed,

at de har forklaret deres børn vigtigheden af at nå bussen til tiden, da konsekvensen er, at børnene skal vente ofte 1½ til 3 timer på næste bus. Deres børn har til dagligt mellem 2-3 timers ventetid grundet stor tidsinterval mellem busafgangene. Dette gør dem om nogen endnu mere opmærksomme på bustider og busstoppesteder,

at klageren ikke ved om man kan forstille sig, hvordan det er for hende som mor at have en 11 årig dreng grædende i telefonen, og klageren står 40 km væk uden mulighed for at køre tidligt fra arbejde,

at hun på baggrund af svaret fra Sydtrafik desværre må lære sine børn, at de skal stå og blafre med arme og ben, ellers kan de ikke komme med bussen. Det er jo trist, for de har netop 2 børn, som helst ikke vil stå og gøre sådan noget, da klageren altid har opdraget sine børn til, at man ikke behøver at gøre sig bemærket,

at det, som klagerens søn følte sig allermost krænket over, var, det Sydtrafik havde skrevet, at "*vi skulle lære vores søn at tage bussen*",

at det er af samme årsag, at børnene helst ikke tager bussen, medmindre begge forældre er forhindret i at hente eller bringe. Klageren har normalt en kørselsafstand til sit arbejde på ca. 30 min. men vælger at køre børnene så ofte, det kan lade sig gøre, så hun i stedet får 45- 60 min. til arbejde, men så er hun sikker på, at de kommer ordentligt i skole, samt

at sådan som hun læser svaret fra Sydtrafik, finder busselskabet det forkasteligt, at ankenævnet tager sådan en sag op. Klageren er glad for, at ankenævnet gør det, for klagerens næste træk ville være at offentliggøre, hvordan busselskaber bare kan tillade sig alt, og almindelige mennesker, som er afhængige af to indkomster skal gøre, hvad de mener, er det rigtige.

Indklagede har svaret følgende til klagen:

"

Indledningsvist ønsker Sydtrafik at gøre opmærksom på, at sagen, efter vores opfattelse, burde være afvist af nævnet, da der ikke foreligger en civilretlig tvist, jf. § 2, stk. 1, i ankenævnets vedtægter. Sydtrafik opfatter det således, at det følger af § 2, stk. 2, modsætningsvist, at rene serviceklager ikke henhører under nævnets kompetence. Sydtrafik finder, at [REDACTED] klage alene angår spørgsmålet, om hvorvidt Sydtrafik har ydet en passende service i situationen.

Desuagtet har Sydtrafik i anledning af ankenævnets henvendelse foretaget yderligere undersøgelser i sagen. Således har Sydtrafik i mellemtiden foretaget en besigtigelse af det pågældende stoppested, og der er foretaget en opmåling af afstanden mellem stoppestedsskiltet og det sted, hvor kunden, 11-årige [REDACTED] menes at have opholdt sig på tidspunktet for forbikørslen.

Sydtrafik har på denne baggrund ændret sin opfattelse af sagen og vil nu give [REDACTED] medhold i, at servicen ikke har været optimal.

I sin hidtidige vurdering lagde Sydtrafik vægt på vognmandens udsagn, hvorefter "*drengen ganske rigtigt havde været i Skovgade, men ikke ved stoppestedet. Chaufføren havde også øjenkontakt med en dreng som befandt sig et stykke fra stoppestedet, - og som på ingen måde gjorde tegn til at han ville med bussen.*"

Den nu foretagne opmåling har imidlertid vist, at afstanden mellem stoppestedsskiltet og den grønne boks, hvor [REDACTED] opholdt sig, er på 4,70 meter. Den konkrete lokalitet kan ses på følgende billede:



Det fremgår af sagen, at [redacted] havde øjenkontakt med chaufføren, men at han hverken gjorde tegn på at ville komme med bussen eller, ifølge chaufførens udsagn, "lettede sig". [redacted] overholdt for så vidt ikke Sydtrafiks rejseregler, der under punktet "Standning for optagning af passagerer" bl.a. anfører: "Hvis man ønsker at stige på bussen, skal man i god tid give tydeligt tegn til chaufføren. Hvis det er mørkt kan man evt. blinke med en lygte eller en mobiltelefon."

Sydtrafik finder dog i den konkrete sag, at chaufførens beslutning om at standse ikke udelukkende bør baseres på, om den ventende person giver tydeligt tegn til chaufføren. I den konkrete situation var der tale om et lidet trafikeret stoppested, som kun anløbes af en enkel busrute og med lange intervaller mellem afgangene. I en sådan situation er det ud fra et serviceperspektiv mest ønskelig, at bussen standser "hellere en gang for meget" end at risikere, at den ventende person får sin transporttid forlænget betydeligt. Dette gælder især, når passageren har en ung alder og venter ved en skole, hvor han efter det oplyste har benyttet bussen dagligt gennem flere år. En kunde kan i denne situation finde på at slække på sin tegngivning ud fra en forventning om, at han er "et kendt ansigt" hos chaufførerne.

Sydtrafik vil dog samtidig gentage sin opfordring til, at alle passagerer gør sig bekendt med og overholder rejsereglerne, herunder pligten til tydelig tegngivning til chaufføren i alle situationer. Det er på eget ansvar at tilsidesætte denne pligt, idet man ellers bl.a. kan bibringe chaufføren den opfattelse, at man venter på anden transport, f.eks. afhentning med bil. Den optimale service, hvor chaufføren på en lidet trafikeret rute vælger at standse heller én gang for meget end én gang for lidt, er for så vidt ikke et retskrav, og kan ej heller altid ydes, f.eks. hvis bussen er kommet bagud med køreplanen.

Sydtrafik har d.d. gjort vognmanden bekendt med sin opfattelse

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER: Sekretariatet har under sagens forberedelse oplyst parterne om, at ankenævnet i sin afgørelse vil tage stilling til, om nævnet har kompetence til at behandle klagen.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra Sydtrafiks rejseregler:

"Standning for optagning af passagerer

Busser standser i byerne kun ved de faste stoppesteder. I landområderne standser busserne, hvor det af hensyn til den øvrige trafik er forsvarligt, og hvor færdselsloven tillader det.

Hvis man ønsker at stige på bussen, skal man i god tid give tydeligt tegn til chaufføren. Hvis det er mørkt kan man evt. blinke med en lygte eller en mobiltelefon."

Køreplan rute 211:

211 Vejle - Jelling - Givskud / Riis

Note	Vognmand		Hverdage undt. lørdage, ikke 24/12 og 31/12											
	Rute nummer		Bus 1	Bus 2	Bus 1	Bus 1	Bus 1	Bus 1	Bus 1	Bus 1	Bus 1	Bus 1	Bus 1	
520	Vejle Trafikcenter	af	5.35	s 6.35	7.05	7.35	8.35	9.35	10.35	11.35	12.35	13.35	a 14.05	14.35
520	Gormsgade		5.38	6.38	7.08	7.38	8.38	9.38	10.38	11.38	12.38	13.38	14.08	14.38
520	Jellingvej v Høgsholtvej		5.41	6.41	7.11	7.41	8.41	9.41	10.41	11.41	12.41	13.41	14.11	14.41
520	Hover Stadion		5.43	6.43	7.13	7.43	8.43	9.43	10.43	11.43	12.43	13.43	14.13	14.43
523	Hørup		5.50	6.50	7.20	7.50	8.50	9.50	10.50	11.50	12.50	13.50	14.20	14.50
526	Skovgade v Vejlevej		5.54	6.54	7.24	7.54	8.54	9.54	10.54	11.54	12.54	13.54	14.24	14.54
526	Jelling, Bredager v Fårupvej			6.56	7.26		8.56		10.56	11.56		13.56		14.56
526	Bredagerskolen v Skovgade		5.55			7.55		9.55			12.55		14.25	
526	Skinbjerg v Fårupvej		5.57	6.58	7.28	7.57	8.58	9.57	10.58	11.58	12.57	13.58	14.27	14.58
526	Bredagerskolen v Skovgade			s 7.00	7.30		9.00		11.00	12.00		14.00		15.00
526	Jelling, Fårupvej v Jernbanevej		5.58			7.58		9.58			12.58		14.28	
526	Jelling, Kollegievej v Vestergade		5.59			7.59		9.59			12.59		14.29	
562	Løveparken		6.06			8.06		10.06			13.06		14.36	
562	Givskud		6.08			8.08		10.08			13.08		14.38	
562	Riis	an				8.11							14.41	
560	Give Sygehus												14.47	
560	Give St												a 14.52	

s Kører kun på skoledage i Vejle Kommune.
Skoledage 2013-2014 i Vejle Kommune: 8/8-11/10,
21/10-20/12, 6/1-7/2, 17/2-11/4, 22/4-15/5,
19/5-28/5, 2/6-4/6 og 10/6-27/6.

a Fortsætter til Give

Bus 1: Tide Bus, tlf. 7023 0304
Bus 2: Thykjær A/S, tlf. 7564 4911

211 Vejle - Jelling - Givskud / Riis

Zone	Hverdage undt. lørdage, ikke 24/12 og 31/12									
	Vognmand	Bus 2	Bus 1	Bus 1	Bus 1	Bus 1	Bus 1	Bus 1	Bus 1	Bus 1
	Rute nummer									
520	Vejle Trafikcenter af	s 15.05	a 15.35	16.35	17.05	17.35	18.35	19.35	20.35	21.35
520	Gormsgade	15.08	15.38	16.38	17.08	17.38	18.38	19.38	20.38	21.38
520	Jellingvej v Høgsholtvej	15.11	15.41	16.41	17.11	17.41	18.41	19.41	20.41	21.41
520	Hover Stadion	15.13	15.43	16.43	17.13	17.43	18.43	19.43	20.43	21.43
523	Hørup	15.20	15.50	16.50	17.20	17.50	18.50	19.50	20.50	21.50
526	Skovgade v Vejlevej	15.24	15.54	16.54	17.24	17.54	18.54	19.54	20.54	21.54
526	Jelling, Bredager v Fårupvej	15.26		16.56	17.26		18.56	19.56		21.56
526	Bredagerskolen v Skovgade		15.55			17.55			20.55	
526	Skinbjerg v Fårupvej	15.28	15.57	16.58	17.28	17.57	18.58	19.58	20.57	21.58
526	Bredagerskolen v Skovgade	s 15.30		17.00	17.30		19.00	20.00		22.00
526	Jelling, Fårupvej v Jernbanevej		15.58			17.58			20.58	
526	Jelling, Kollegievej v Vestergade	15.59	17.59	20.59
562	Løveparken	16.06	18.06	21.06
562	Givskud	16.08	18.08	21.08
562	Riis an	16.11	18.11	21.11
560	Give Sygehus	16.17
560	Give St	a 16.22

s Kører kun på skoledage i Vejle Kommune.
Skoledage 2013-2014 i Vejle Kommune: 8/8-11/10,
21/10-20/12, 6/1-7/2, 17/2-11/4, 22/4-15/5,
19/5-28/5, 2/6-4/6 og 10/6-27/6.
a Forsætter til Give

Bus
Bus 2:

Fra ankenævnets vedtægter:

" Nævnets kompetence

§ 2. Ankenævnet behandler civilretlige tvister angående rejser med kollektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af Bus, Tog og Metro. En klage kan angå samtlige omstændigheder i et retsforhold imellem parterne.

Stk. 2. Ved kollektiv trafik forstås trafik, der udføres regelmæssigt og efter en køreplan og med almen adgang og kørsel der træder i stedet herfor, herunder individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede jf. Lov om Trafikselskaber § 19, stk. 2, nr. 1.

Stk. 3. Ankenævnet behandler ikke tvister om personskader, idet disse er dækket af det pågældende trafikelskabs eller dets entreprenørs lovpligtige ansvarsforsikring.

Stk. 4. Ankenævnet behandler kun en klagesag, hvis klageren forinden har rettet skriftlig henvendelse til trafikelskabet jf. stk. 2, og forgæves har søgt at få en tilfredsstillende ordning med trafikelskabet.

.....

§ 3. Klage kan rejses mod den, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved dansk domstol om de spørgsmål, som klagen omfatter."

Fra www.Domstol.dk:

"Civile sager

En civil retssag er en sag ved domstolene, hvor en part (sagsøgeren) vil have rettens hjælp til at få gennemført et krav overfor en anden part (sagsøgte).

I en civil sag kan sagsøgerens påstand gå ud på, at sagsøgte skal

- betale et beløb
- foretage en nærmere beskrevet handling
- holde op med en nærmere beskrevet aktivitet, eller
- anerkende en rettighed"

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at en klage, hvori det gøres gældende, at en nærmere beskrevet handling/aktivitet fra et trafikselskab skal foretages eller ophøre, eller hvor klageren ønsker at få anerkendt en rettighed, efter ankenævnets opfattelse er omfattet af ankenævnets kompetence i samme omfang, som en civilretlig tvist om samme forhold ville kunne behandles af domstolene.

I den konkrete sag ønsker klageren Sydtrafiks anerkendelse af, at bussen kørte forbi stoppestedet, hvor hendes søn befandt sig, og at dette ikke gentager sig.

Dette finder ankenævnet er et forhold, som kan tages under behandling.

Når man befinder sig på landet, og der er et stoppested, som i det omhandlede tilfælde, og der står en person, må udgangspunktet være, at bussen skal standse eller sætte farten ned for at få kontakt med personen.

Det er derfor kritisabelt, at chaufføren under de foreliggende omstændigheder ikke holdt ind.

Ankenævnet har noteret sig, at Sydtrafik efter en opmåling af afstanden mellem stoppestedet og den grønne boks, hvor klagerens søn ventede på bussen, medgiver, at chaufføren ved det pågældende stoppested ved en skole på en rute, som betjenes af én buslinje, og hvor der er langt tidsinterval til den næste afgang, hellere må stoppe "*en gang for meget end en gang for lidt*" for at yde den bedste service, og at Sydtrafik har instrueret vognmanden i at skulle standse i en lignende situation fremover.

Således som sagen foreligger oplyst fra såvel chaufførens som fra klagerens side, opholdt klagerens søn sig ved den grønne kasse 4,70 meter fra selve stoppestedsskiltet i stedet for ved stoppestedsskiltet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Sagsomkostningerne ophæves som følge af, at der er begået fejl fra begge parter side.

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 22. september 2014



Tine Vuust
Nævnshoved