

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2017-0193

Klageren: XX
2450 København SV

Indklagede: Rødbillet.dk (TMG Invest ApS)
CVRnummer: 34687846

Klagen vedrører: Erstatning for bagage, som bortkom fra bussens bagagerum

Parternes krav: Klageren ønsker erstatning på 11.683 kr.
Indklagede afviser at betale erstatning

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 21. december 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Rødbillet.dk skal betale 5.000 kr. i erstatning til klageren.

Rødbillet.dk skal endvidere betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet for sagens behandling, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og 2.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- oOo -

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 25. juni 2017 fra København til Vejen med Rødbillet.dk's buslinje København-Esbjerg. Klageren har oplyst, at hun før afgang registrerede sig hos buschaufføren, som stod uden for bussen og anviste, at hun skulle stille sin bagage helt forrest, da Vejen var det første stop på ruten. Imidlertid stoppede bussen to steder forinden, hvor chaufføren ikke holdt øje med bagagen.

Rødbillet har bestridt at chaufføren skulle have oplyst, at Vejen var første stop og har endvidere gjort gældende, at chaufføren var ude ved hvert stop.

Ved ankomsten til Vejen konstaterede klageren, at hendes bagage var bortkommet fra bagagerummet. Hun gjorde med det samme chaufføren opmærksom herpå, men han henviste hende til at kontakte Rødbillet.dk's kontor telefonisk, hvilket hun gjorde samme dag. Hun fik oplyst, at Rødbillet.dk ville efterlyse hendes bagage og kontakte hende, hvis den blev fundet.

Efter klageres telefoniske henvendelse til Rødbillet.dk skrev hun samme aften en e-mail, hvori hun anførte, at hun anså Rødbillet.dk for ansvarlig for bagagens bortkomst, og at hun ville kræve erstatning, hvis ikke defandt hendes bagage.

Rødbillet afviste den 26. juni 2017 at være erstatningsansvarlige, hvis klagerens bagage ikke dukkede op.

Den 27. juni 2017 anmeldte klageren den bortkomne bagage som tyveri til politiet og opgjorde værdien af de mistede ejendele til 11.683 kr.

Den 29. juni 2017 krævede klageren, at Rødbillet.dk erstattede hendes tab på 11.683 kr. Hun begrundede sit krav med, at chaufføren havde anvist, hvor i bussens bagagerum, hun skulle placere sin bagage, og med at der ikke blev først opsyn med bagagen. Klageren anførte endvidere, at der ikke under Rødbillet.dk's bagageinfo på hjemmesiden var oplyst særlige risici ved at indlevere bagagen, ligesom merprisen for at tilkøbe ekstra bagage gav en forventning om, at der blev holdt øje med bagagen.

Rødbillet.dk afviste den 29. juni 2017 at være erstatningsansvarlige for klagerens bortkomne bagage, idet bagagen var medtaget på eget ansvar. Rødbillet.dk henviste til, at klageren ved bestilling af sin billet havde accepteret handelsbetingelserne herunder § 2.5:

”

Bagageregler; Du kan medbringe 25 kg. bagage fordelt i max. 2 tasker/kufferter, og hvis målene på en taske/kuffert er større end 40x60x80, skal der købes særskilt bagagebillet. Dog må *intet* veje mere end. 25 kg. pr. del og være over 200 cm langt.

Alt stort bagage skal være tjekket ind 20 min. før afgang ellers kan chaufføren afvise dette.

Musikere kan gratis medtage et strengeinstrument, hvis dette ikke vejer mere end 15 kg og ikke måler mere end 120x40x10

ALT bagage skal være i samme bus under rejsen, og må ikke efterlades i andre busser, end den man rejser med.

Der er ingen erstatning for mistet bagage.

Da bagagerummet i nogle busser er over motoren og denne bliver varm, er det ikke tilrådeligt, at rejse med madvarer eller andre ting, der ikke kan tåle varme. Spørg evt. chaufføren om råd.

Vær opmærksom på, at hvis du tager en bagage, som ikke tilhører dig, vil alle omkostninger, der måtte blive i forbindelse med at få afleveret bagagen til den korrekte person, blive sendt til den, der har bestilt billetten. Al transport ville foregå med taxa.

”

Der fulgte herefter yderligere korrespondance mellem parterne, hvor klageren fortsat krævede erstatning af Rødbillet.dk med henvisning til det tidligere anførte, og at hun ikke havde en forsikring, som dækkede hendes tab. Rødbillet.dk fastholdt imidlertid ikke at være erstatningsansvarlige for den mistede bagage.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det påhviler klageren at godtgøre, at der er lidt et tab, og at Rødbillet.dk har handlet ansvars-pådragende.

Rødbillet.dk har oplyst, at chaufføren anviser, hvor i bagagerummet passageren skal anbringe bagagen, idet den placeres efter passagerens destination, og at der ikke føres opsyn ved bagagerummet.

Det er ankenævnets opfattelse, at Rødbillet.dk's rejsekoncept lægger op til, at passagererne skal placere større bagage i bagagerummet og ikke medbringe det oppe i bussen, hvor de ellers selv kan holde øje med det. Samtidig lægges der op til, at passagererne normalt skal stige ind i bussen før afgang og derfor ofte før bagagerummet lukkes. Dette fratager ligeledes passagererne muligheden for selv at holde øje med deres ejendele i bagagerummet, ligesom der er stop undervejs på ruten, hvor passagerne heller ikke kan holde øje med deres bagage.

Under disse omstændigheder finder ankenævnet, at det må påhvile busselskabet at sørge for tilstrækkeligt opsyn med bagagen, fx ved at sørge for bemanning ved lugerne i det omfang, chaufføren ikke kan holde øje med bagagen, når varetægten overgår til busselskabet ved passagerens læsning af bagagen i overensstemmelse med handelsvilkårene.

Ved at have undladt dette, finder ankenævnet, at Rødbillet.dk har handlet erstatningspådragende, og derfor er erstatningsansvarlig for klagerens mistede bagage.

Rødbillet.dk's generelle ansvarsfraskrivelse i aftalevilkårene om, at der ikke er erstatning for mistet bagage, sætter efter ankenævnets opfattelse ikke pligten til at føre opsyn med bagagen ud af kraft. Ankenævnet vurderer endvidere, at det byrdefulde vilkår ikke på tilstrækkelig tydelig vis blev fremhævet for klageren, således at det måtte have stået klart for hende, at hun selv bar ansvaret for bagagen, som hun ikke havde mulighed for at holde øje med.

Klageren anmeldte tyveriet til politiet den 27. juni 2017 og udarbejdede i denne forbindelse en liste over mistede genstande, som klageren har indsendt til ankenævnet. Efter en gennemgang heraf fastsætter ankenævnet erstatningen for klagerens tab skønsmæssigt til 5.000 kr.

RETSGRUNDLAG:

Uddrag af Rødbillet.dk's handelsbetingelser:

”

Bagageregler; Du kan medbringe 25 kg. bagage fordelt i max. 2 tasker/kufferter, og hvis målene på en taske/kuffert er større end 40x60x80, skal der købes særskilt bagagebillet. Dog må *intet* veje mere end. 25 kg. pr. del og være over 200 cm langt.

Alt stort bagage skal være tjekket ind 20 min. før afgang ellers kan chaufføren afvise dette.

Musikere kan gratis medtage et strengeinstrument, hvis dette ikke vejer mere end 15 kg og ikke måler mere end 120x40x10

2.5 ALT bagage skal være i samme bus under rejsen, og må ikke efterlades i andre busser, end den man rejser med.

Der er ingen erstatning for mistet bagage.

Da bagagerummet i nogle busser er over motoren og denne bliver varm, er det ikke tilrådeligt, at rejse med madvarer eller andre ting, der ikke kan tåle varme. Spørg evt. chaufføren om råd.

Vær opmærksom på, at hvis du tager en bagage, som ikke tilhører dig, vil alle omkostninger, der måtte blive i forbindelse med at få afleveret bagagen til den korrekte person, blive sendt til den, der har bestilt billetten. Al transport ville foregå med taxa.

2.5.1 Vi anbefaler ikke, at It udstyr ligger i bagagerummet, da der kan forekomme varme og kondens fra Motoren.

2.5.2 Medicin og og iltapparater **skal** opbevares inde i bussen på/ved den rejsende og må ikke være i bagagerummet. Samtidig skal chaufføren gøres opmærksom på, at du medbringer trykflasker.

2.5.3 Indholdet i din taske eller kuffert skal være pakket i sådan en forsvarlighed, den ikke kan gøre skade på andre tasker ved bremsning eller håndtering af bagage ved af og pålæsning, derudover skal det være forsvarligt indpakket så indholdet ikke kan skades under transport.

Cykler kan medbringes. På de fleste afgang vil cykler hænge bag på bussen eller ligge i bagagerummet. Cykler med fastmonteret cykelkurv, skal kunne aftages på nogle afgang af hensyn til pladsen. Cykelbillet købes særskilt, og cyklen kan sendes uden du selv er med. Cykler skal være tjekket ind 20 min før afgang, ellers kan chaufføren afvise disse.

2.6 Cykler må ikke være påmonteret ekstra udstyr af plastic eller andet let materiale der kan gå i stykker, da det kan forekomme cyklen ligger sammen med andet bagage. Cykler transporteres på egen risiko og ansvar. der er mulighed på de fleste afgang at låse cykler fast under transport, vi anbefaler ligedes at folk har styr på forsikringer vedr. bagage og cykler da rødbillet ikke har forsikringer for disse. og ej heller udbetaler erstening for mistet bagage og cykler etc. der er mistet før under og efter en rejsende og ved stop på holdepladser og pausesteder. "

Uddrag af aftaleloven:

"

III. Om ugyldige viljeserklæringer

[...]

§ 36. En aftale kan ændres eller tilsidesættes helt eller delvis, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende. Det samme gælder andre retshandler.

Stk. 2. Ved afgørelsen efter stk. 1 tages hensyn til forholdene ved aftalens indgåelse, aftalens indhold og senere indtrufne omstændigheder.

IV. Særlige regler om forbrugeraftaler

§ 38 a. Bestemmelserne i dette kapitel finder anvendelse på forbrugeraftaler, herunder vilkår i forbrugeraftaler.

Stk. 2. Ved en forbrugeraftale forstås i denne lov en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale ikke er en forbrugeraftale.

Stk. 3. Som forbrugeraftale anses under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 2 endvidere en aftale, som er indgået eller formidlet for den ene part af en erhvervsdrivende.

§ 38 b. Opstår der tvivl om forståelsen af en aftale, og har det pågældende aftalevilkår ikke været genstand for individuel forhandling, fortolkes vilkåret på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at et aftalevilkår har været genstand for individuel forhandling.

Stk. 2. En skriftlig aftale, der tilbydes forbrugeren, skal af den erhvervsdrivende være udarbejdet på en klar og forståelig måde.

§ 38 c. Ved forbrugeraftaler gælder § 36, stk. 1. Såfremt det vil være stridende mod hæderlig forretningskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende, gælder de i § 36, stk. 1, nævnte retsvirkninger også, idet forbrugeren dog i så fald kan kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis dette er muligt.

Stk. 2. Ved forbrugeraftaler gælder § 36, stk. 2, med den ændring, at der ikke ved bedømmelsen af de forhold og omstændigheder, som er nævnt i § 36, stk. 2, herunder vilkår i andre aftaler, som hænger sammen med den pågældende aftale, kan tages hensyn til senere indtrufne omstændigheder til skade for forbrugeren med den virkning, at aftalen ikke kan tilsidesættes eller ændres.

[...]”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”D. 25.6.2017 ankommer jeg til Rødbillets bus ved DGI byen. Jeg er i god tid før afgang kl. 17, så bagagen kan placeres sikkert i bagagerummet og jeg får en ordentlig plads.

Ved ankomsten registrerer jeg mig hos buschaufføren, der står udenfor bussen.

Han spørger, om jeg skal til Vejen, hvilket jeg bekræfter. Herefter beder han mig om at stille min bagage helt forrest og umiddelbart tilgængeligt i bagagerummet.

Jeg vil placere min bagage længere inde i bagagerummet, men chaufføren påpeger, at bagagen skal placeres helt yderligt og let tilgængeligt, da Vejen vil være første stop på turen. Jeg følger buschaufførens anvisning og stiller min bagage, som buschaufføren har anvist. Herefter går jeg ind i bussen.

Min ven, som fulgte mig til bussen, overværede hele dette forløb.

Under turen konstaterer jeg, at chaufføren har givet forkerte oplysninger, da bussen stopper to gange før Vejen - i Ringsted og Kolding.

Da bussen ankommer til Vejen hvor jeg skal af, opdager jeg, at chaufføren ikke fører opsyn med bagagerummet ved stop.

Jeg bliver bedt om at hente min bagage af chaufføren ved stoppet i Vejen, uden chaufføren går med ud af bussen. Han sagde, at han skulle hurtigt videre.

Ved bagagerummet konstaterede jeg, at min bagage var forsvundet.

Jeg adresserer straks problemet til chaufføren, men hans respons er, at jeg må tage kontakt til Rødbillet telefonisk omkring bagagen. Han ønsker heller ikke at give sit fulde navn.

Jeg kontakter samme aften Rødbillet telefonisk omkring den forsvundne bagage.

Da min bagage ikke dukker op, politianmelder jeg tyveriet af min bagage d. 27.6.2017.

Mit tab i politianmeldelsen er opgjort til kr. 11.683, hvilket jeg i en mail d. 29. juni 2017 kræver erstatning for af Rødbillet.

Der er kun stillet erstatningskrav til Rødbillet i forhold til den stjålne bagage.

Rødbillet meddeler mig samme dag d. 29. juni, at de ikke påtager sig noget erstatningsansvar i forbindelse med den stjålne bagage, og jeg kan tage kontakt til ankenævnet, såfremt jeg er utilfreds med deres beslutning.

Jeg forsøger dog en sidste kommunikation med Rødbillet, men fastslår d. 4. juli, at Rødbillet kommer med ændrede forklaringer og ikke ønsker at nå frem til en rimelig løsning.

Mails ml. Rødbillet og undertegnede kan sendes som bilag.

I forbindelse med min rejse med Rødbillet har jeg omkring min bagage følt mig sikker ved at efterlade den i bussens bagagerum og chaufførens varetægt, da der ikke under Rødbillet's bagage-info på hjemmesiden, <https://www.xn--rdbillet-54a.dk/kontakt.php>, eller generelt på hjemmesiden nævnes særlige risici ved indleveringen af bagage til deres chauffør/ i bagagerummet.

I Rødbillet's handelsbetingelser, <https://www.xn--rdbillet-54a.dk/handelsbetingelser.php>, fremstilles chaufføren som en kompetent person, der kan spørges om råd, og der skal følges omkring bagageanvisninger.

Jeg forventede derfor pålidelige oplysninger og instrukser fra chaufførens side.

Chaufførens forkerte krav til placering af min bagage og manglende opsyn med bagagerummet, gjorde det muligt let at stjæle min bagage."

Indklagede anfører følgende:

" Det fremgår af klagen, at der er rejst et erstatningskrav på 11.683 kr. begrundet i, at Rødbillet ApS skulle være erstatningsansvarlig i anledning af tyveri af bagage som skulle have fundet sted den 25. juni 2017 på strækningen mellem København og Vejen.

Det er klager der har bevisbyrden for, at der er handlet ansvarspådragende, og for at der er lidt et økonomisk tab på de krævede 11.683,00 kr.

Derudover er der spørgsmål om, hvorvidt min klient har fraskrevet sig ansvaret for mistet bagage.

Klager har bl.a. bebrejdet min klient, at hun skulle have fået oplyst, at der ikke var nogen stop mellem København og Vejen.

Det bestrides, at der skulle være oplyst sådan.

Chaufføren har ikke forud for afgangstidspunktet været ubekendt med, hvilke stop han skulle foretage undervejs, og chaufføren har ikke kunnet bekræfte, at han skulle have oplyst som anført af klager.

Klager bebrejder derudover min klient, at chaufføren ikke skulle have ført opsyn med bagagerummet ved stop.

Efter det oplyste har chaufføren – som det er sædvanligt – været ude af bussen ved hvert stop, og ført opsyn.

Det bestrides således, at der skulle være handlet ansvarspådragende.

Det bestrides ligeledes, at der er dokumentation for, at klager har lidt et økonomisk tab på 11.683,00 kr.

Endelig henvises til, at det af handelsbetingelserne fremgår, at der ikke ydes erstatning for mistet bagage."

Indklagede anfører videre:

"Vi kan ikke udelukke at hendes bagage kan være stjålet da man hos os og alle andre busselskaber i Danmark ikke vagter på ved bagagerummet.

chaufføren henviser til det sted hvor bussen holder da alle busser som regel har et 2- 3 stop for afsætning og ligeledes 1-3 stop for oplæsning, i højre side af bussen. pakkes vejen og Esbjerg hvor ved Vejen er 1 stop og Esbjerg 2. stop

i venstre side pakkes Kolding og Middelfart som har stop 1 og 2 men der var ingen til Middelfart så derfor var Kolding 1 stop

der er samlet op i København og Ringsted.

vi henholder til vores bagageregler som køber har læst på købstidspunktet, hvor punkt 2.4 til 2.6 indeholder punkter hvori det fremgår at der ingen erstatning er for mistet bagage. vi er selvfølgelig træt af at nogen enten har stjålet kufferten eller en medpassager har taget den forkerte kuffert / taske, men buschaufføren har ikke mulighed for at holde opsyn med 78 rejsende bagage og vi har heller ikke mulighed for at kontrollere at bagagen overhovedet har været med på pågældende tur."

Klageren har hertil bemærket følgende:

"Som det fremgår af den fulde korrespondance i sagen, er Rødbillet allerede blevet præsenteret for forløbet med chaufførens forkerte instrukser og manglende opsyn d. 25.6.2017. Endvidere fremgår det, at disse væsentlige forhold ikke blev bestridt af Rødbillets medarbejdere i den oprindelige mailkorrespondance. Først 2 måneder efter bestrider Rødbillet pludselig forløbet.

Det fastholdes fortsat fra min side, at chaufføren krævede bagagen placeret helt yderligt, da Vejen ville være første stop på busturen fra København/DGI. Chaufførens krav i forhold til placering af min bagage, gjorde det muligt let at stjæle den, da Vejen først var det tredje stop på rejsen.

Det fastholdes ligeledes, at chaufføren ikke holdt opsyn med bagagerummet, som det er sædvanligt og må forventes i forbindelse med sikringen af bagagen. Ved stoppet ved Vejen stod chaufføren ikke ud af bussen og førte opsyn med bagagerummet. Jeg skulle selv hente min bagage fra bagagerummet.

Endvidere observerede min ledsager, at chaufføren samtalte med en mand, efter jeg var gået ind i bussen ved København/DGI. Det gjorde chaufføren med ryggen til det åbne bagagerum. Han stod i den anden ende af bussen mindst 5 meter væk fra bagagerummet.

Af Rødbillets handelsbetingelser fremgår ikke, at man som passager selv skal holde opsyn med bussens ydre bagagerum undervejs på rejsen. Hvis Rødbillet havde vedlagt billedokumentation over dobbeltbussen, ville det tydeligt fremgå, at man som passager ikke har mulighed for frit udsyn til bagagerummet.

Man må derfor som passager forvente, at man modtager korrekte instrukser og et professionelt opsyn fra chaufførens side, så bagagen sikres på bedst mulig vis.

Dette skete ikke i mit tilfælde, hvilket resulterede i, at min bagage blev stjålet.

Som dokumentation på det økonomiske tab på 11.683 kr. vedhæftes anmeldelseskvittering fra politiet og anmeldelsesspecifikationen.

Rødbillet holdes fortsat ansvarlige for mit tab.

Endelig bestrides det, at Rødbillet har haft en legitim grund til at overskride ankenævnets fastsatte svarfrist fra d. 10.7.2017 og 30 dage frem. Rødbillet's svar af 13.9.2017, bør derfor ikke komme mig som klager til last, da det for sent indleverede svar ikke burde indgå i sagen som bevisførelse."

Hertil har indklagede bemærket:

" Det kan konstateres, at der er uenighed om det faktiske forløb, og navnlig om, hvorvidt chaufføren har holdt opsyn eller ej.

Det kan også konstateres, at der ikke foreligger dokumentation for et økonomisk tab udover klagers egne oplysninger til politiet.

Efter min opfattelse er det klager der har bevisbyrden både for, at der er det fornødne ansvarsgrundlag og for, at der er lidt et økonomisk tab. Denne bevisbyrde er efter min opfattelse ikke løftet.

Der henvises derudover til det tidligere anførte."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand