

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2017-0221
<b>Klageren:</b>	XX Amager
<b>Indklagede:</b> <b>CVRnummer:</b>	Flixbus Danmark ApS 37950467
<b>Klagen vedrører:</b>	Godtgørelse på 830,76 kr. udgørende busbillettens pris samt forplejning i anledning af bussens forsinkelse på 4 timer undervejs fra Berlin til København
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker beløbet refunderet Indklagede afviser dette
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Niels Martin Andersen Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Rikke Frøkjær

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

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

Flixbus er berettiget til at afvise klagerens krav.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 30. juli 2017 med Flixbus fra Berlin til København med planmæssig ankomst kl. 21. Turen skulle foregå via færgeren Rostock – Gedser og ville ifølge køreplanen tage 7 timer og 20 minutter. Af uoplyste årsager, var der ikke plads til bussen på færgen, hvorfor chaufføren valgte at køre til Puttgarden for at tage færgen derfra til Rødby.

Undervejs skrev klageren kl. 20:35 til Flixbus og anmodede om refundering af billetens fulde pris, idet han gjorde gældende, at passagerer ved en forsinkelse på 2 timer skal have godtgjort 50% af billetens pris. Han anførte videre, at bussen skulle have været om bord på færgen i Rostock, men at passagererne havde fået en uklar besked på tysk af chaufføren om, at bussen ikke kunne komme på færgen, da der var for mange passagerer med bussen, hvorfor de skulle via færgen fra Puttgarden. Chaufføren havde ikke på noget tidspunkt oplyst forventet ankomst til København, hvorfor passagererne selv via Google Maps havde måttet undersøge dette. Ifølge klageren ville de blive 3½ time forsinket. Endelig anmodede klageren om dækning af sine udgifter til forplejning undervejs med den begrundelse, at de ved pausen i Rostock ikke havde fået information om forsinkelsen, hvorfor de måtte købe dyr forplejning på tankstationer og på færgen.

Den 3. august 2017 svarede Flixbus følgende på klagerens henvendelse af 30. juli 2017:

"På vores hjemmeside har vi samlet de oftest stillede spørgsmål fra vores kunder til dig. Dette giver brugeren mulighed for at læse på følgende link <https://www.flixbus.dk/service/faq>.

Her er alle de anmodninger og de tilsvarende svar fra "før-tur" og "efter turen" til spørgsmål "på & omkring bussen"

Vi ser frem til at byde dig velkommen om bord en af vores grønne busser snart og ønsker dig en sikker rejse."

Klageren bad samme dag Flixbus om at svare på hans reklamation i stedet for at henvise til de oftest stillede spørgsmål på deres hjemmeside.

Flixbus svarede den følgende dag, at når passageren ikke havde annulleret rejsen, men var registreret som "checked ind" på bussen, gav reglerne ikke mulighed for at refundere billetten.

Klageren henviste derefter til EU's buspassagerrettighedsforordning, som efter hans opfattelse gav ham krav på at få refunderet billetten og udgifterne til forplejning, når rejsen var mere end 2 timer forsinket, uanset om man var steget på bussen eller ej.

Flixbus fastholdt i e-mail af 7. august 2017 afvisningen af kravet og henviste til punkt 19 i deres "Vilkår og Betingelse" vedrørende passagerrettigheder i tilfælde af forsinkelse.

Under ankenævnsagens forberedelse har sekretariatet spurgt Flixbus, hvad forsinkelsen skyldtes, og om de kan bekræfte klagerens oplysning om, at han er blevet tilbudt et tilgodebevis på en ny rejse.

Flixbus har svaret, at der ikke var plads til bussen på færgen, men de har ikke længere data tilgængeligt, så de ved ikke, hvad årsagen var. Chaufføren orienterede passagererne om ruteændringen og oplyste det estimerede ankomsttidspunkt til København. De kan ikke se i systemerne, at klageren skulle være tilbudt en voucher.

Hertil har klageren oplyst, at det muligvis skete over telefonen.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

### **Et flertal på 3 medlemmer (Tine Vuust, Bjarne Lindberg Bak og Rikke Frøkjær) udtaler:**

Flixbus' rejseregler (vilkår og betingelser) samt EU's Passagerrettighedsforordning for buspassagerer regulerer passagerers rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse.

Således som forordningen definerer forsinkelse i artikel 3:

- q) »forsinkelse»: forskellen mellem det tidspunkt, rutekørslen var planlagt til at afdække ifølge den offentliggjorte køreplan, og dens faktiske afgangstidspunkt.

var der ikke tale om en forsinkelse, som er omfattet af forordningens regler om godtgørelse. En forsinkelse, som opstår *undervejs*, medfører derfor ikke en pligt for busselskabet til at betale godtgørelse til passageren for billettens pris eller andre udgifter efter forordningen.

Heller ikke efter Flixbus' rejseregler var klageren berettiget til at få billettens pris mv. godtgjort.

Klageren har ikke lidt et tab, hvorfor der allerede af den grund ikke er belæg for at kræve erstatning efter national lovgivning.

Mangelsbegrebet må efter vores opfattelse påvirkes af, at forordningen kun giver passageren kompensation ved forsinkelse i afgang. Derfor er en forsinkelse i ankomst på ca. 4 timer ikke ensbetydende med, at der har været en alvorlig mangel ved den leverede ydelse.

Herefter er der ikke grundlag for at kompensere klageren for den opståede forsinkelse.

Vi finder det uheldigt og en tilsidesættelse af god sagsbehandlingsskik, at Flixbus i deres første svar til klageren, hvori de afviste hans krav og henviste til deres hjemmesides FAQ (generelle spørgsmål og svar), ikke kom med en konkret begrundelse og henvisning til de retsregler, som afgørelsen baserede sig på.

Herudover bemærker vi, at Flixbus bør give klagevejledning om Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, når de træffer afgørelser, som går kunden imod.

### **Et mindretal på 2 stemmer (Torben Steenberg og Niels Martin Madsen) udtaler:**

Vi er enige i, at der efter Flixbus' rejseregler (vilkår og betingelser) samt EU's Passagerrettighedsforordning for buspassagerer ikke er grundlag for at betale godtgørelse til passageren.

I relation til spørgsmålet om, hvorvidt Flixbus på andet grundlag skal godtgøre klageren for den opståede forsinkelse, lægger vi til grund som oplyst af klageren, hvilket ikke er bestridt af Flixbus, at forsinkelsen blev på mellem 3½ og 4 timer. Det fremgår af Flixbus' hjemmeside, at rejse fra Berlin med ankomst til København kl. 21 har en planmæssig rejsetid på 7 timer og 20 minutter.

Flixbus har oplyst, at de ikke længere kan fremskaffe data om, hvad forsinkelsen skyldtes, og de søgte ikke at skaffe disse oplysninger i forbindelse med klagerens første henvendelse om godtgørelse.

Herefter er det vores opfattelse, at Flixbus ikke har dokumenteret, at forsinkelsen beroede på forhold, som lå uden for Flixbus' ansvarsområde.

Uanset om klageren ikke har lidt et egentligt økonomisk tab i anledning af den opståede forsinkelse, er det vores opfattelse, at en forsinkelse på ca. 50% af den samlede rejsetid udgør en så væsentlig mangel ved den leverede ydelse, at Flixbus skønsmæssigt skal refundere 50 % af billetens pris.

For så vidt angår klagerens udgifter til forplejning, skal Flixbus godtgøre disse i rimeligt omfang ved klagerens indsendelse af dokumentation herfor.

Vi finder det uheldigt og en tilsidesættelse af god sagsbehandlingsskik, at Flixbus i deres første svar til klageren, hvori de afviste hans krav og henviste til deres hjemmesides FAQ (generelle spørgsmål og svar), ikke kom med en konkret begrundelse og henvisning til de retsregler, som afgørelsen baserede sig på.

Herudover bemærker vi, at Flixbus bør give ankevejledning om Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, når de træffer afgørelser, som går kunden imod.

Da Flixbus ikke har fået medhold i klagen, skal de som tilsluttet selskab i medfør af ankenævnets vedtægter § 25, stk. 2, betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet.

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

## **RETSGRUNDLAG:**

### **Fra Buspassagerrettighedsforordningen nr. 181/2011, artikel 3:**

- p) »aflysning«: en tidligere planlagt rutekørsel, som ikke gennemføres
  
- q) »forsinkelse«: forskellen mellem det tidspunkt, rutekørslen var planlagt til at afgang ifølge den offentliggjorte køreplan, og dens faktiske afgangstidspunkt.

## KAPITEL IV

### **PASSAGERERS RETTIGHEDER I FORBINDELSE MED AFLYSNINGER ELLER FORSINKELSER**

#### *Artikel 19*

### **Fortsættelse, omlægning og tilbagebetaling**

1. Hvis en transportør med rimelighed forventer, at en rutekørsel bliver aflyst eller dens afgang fra en terminal forsinket mere end 120 minutter, eller i tilfælde af overbookning skal passageren straks tilbydes valget mellem:
  - a) fortsættelse eller omlægning af rejsen uden meromkostninger og under sammenlignelige betingelser til det endelige bestemmelsessted ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed
  - b) tilbagebetaling af billetprisen og, hvis det er relevant, en gratis returrejse med bus til det første afgangssted ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed.
2. Hvis transportøren ikke tilbyder passageren valget i stk. 1, har passageren ret til erstatning svarende til 50 % af billetprisen ud over den tilbagebetaling, der er nævnt i stk. 1, litra b). Dette beløb skal betales af transportøren senest en måned efter, at ansøgningen om erstatning er indgivet.
3. Hvis bussen bliver uanvendelig under rejsen, sørger transportøren for enten fortsættelse af kørslen med et andet køretøj fra det sted, hvor det uanvendelige køretøj befinder sig, eller befordring fra det sted, hvor det uanvendelige køretøj befinder sig, til et passende afventningssted eller en terminal, hvorfra det er muligt at fortsætte rejsen.
4. Når en rutekørsel eller dens afgang fra et busstoppested er forsinket mere end 120 minutter, har passagererne ret til fortsættelse eller omlægning af rejsen eller tilbagebetaling af billetprisen fra transportørens side, jf. stk. 1.
5. Tilbagebetaling i henhold til stk. 1, litra b), og stk. 4 skal ske inden for 14 dage, efter at tilbuddet er fremsat, eller anmodningen er modtaget. Tilbagebetalingen skal dække billettens fulde pris på købstidspunktet for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan. Er der tale om abonnementskort eller periodekort, skal tilbagebetalingen være lig med rejsens forholdsmæssige andel af den fulde omkostning til kortet. Tilbagebetalingen skal ske kontant, medmindre passageren accepterer anden form for tilbagebetaling.

#### *Artikel 20*

### **Information**

1. I tilfælde af en aflysning eller en forsinkelse i en rutekørsels afgang skal transportøren eller, hvis det er relevant, busterminalens forvaltningsorgan underrette passagerer, der afrejser fra terminalen, om situationen så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder senest 30 minutter efter afgangstidspunktet ifølge køreplanen og om det forventede afgangstidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.

....

4. Hvis det er muligt, gives de i stk. 1 og 2 krævede oplysninger elektronisk til alle passagerer, herunder dem, der afrejser fra busstoppesteder, inden for den frist, der er fastsat i stk. 1, hvis passageren har anmodet om dette og givet transportøren de nødvendige kontaktoplysninger.

#### *Artikel 21*

### **Assistance i tilfælde af aflyste eller forsinkede afgang**

For rejser med en planlagt varighed på mere end tre timer skal transportøren i tilfælde af aflysning eller forsinkelse på mere end 90 minutter gratis tilbyde passagererne:

- a) snacks, måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden eller forsinkelsen, forudsat at de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i bussen eller i terminalen
- b) et hotelværelse eller anden indkvartering samt assistance til at arrangere transport mellem terminalen og indkvarteringsstedet i tilfælde, hvor et ophold på en eller flere nætter bliver nødvendigt. For hver passager kan transportøren begrænse de samlede indkvarteringsomkostninger, som ikke omfatter transport fra terminalen til indkvarteringsstedet og tilbage, til 80 EUR pr. nat og til højst to nætter.

### *Artikel 22*

#### **Andre krav**

Dette kapitel udelukker ikke, at passagerer i henhold til national lovgivning søger erstatning ved de nationale domstole for tab som følge af aflysning eller forsinkelse af rutekørsler.

### *Artikel 23*

#### **Undtagelser**

1. Artikel 19 og 21 finder ikke anvendelse på passagerer med åbne billetter, så længe afgangstidspunktet ikke er angivet, medmindre de har abonnementskort eller periodekort.
2. Artikel 21, litra b), finder ikke anvendelse, hvis transportøren beviser, at aflysningen eller forsinkelsen skyldes strenge vejrforhold eller større naturkatastrofer, der bringer en sikker busdrift i fare.

## KAPITEL V

### **GENERELLE REGLER OM INFORMATION OG KLAGER**

#### *Artikel 24*

##### **Ret til rejseinformation**

Transportører og busterminalernes forvaltningsorganer giver inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder passagererne fyldestgørende oplysninger under deres rejse. Hvor det er muligt, stilles disse oplysninger efter anmodning til rådighed i tilgængelige formater..."

##### **Fra Trafik-, Bolig- og Byggestyrelsens resumé af forordningen:**

"

- ret til tilbagebetaling af den fulde billetpris eller omlægning af rejsen i tilfælde af overbooking, aflysning eller forsinkelse på mere end 2 timer fra det forventede afgangstidspunkt (gælder kun ved rejser med en rejseafstand på mere end 250 km)
- ret til erstatning svarende til 50 % af billetprisen ud over tilbagebetaling af den fulde billetpris, når busselskabet undlader at tilbyde passageren valget mellem tilbagebetaling eller omlægning (gælder i tilfælde af overbooking, aflysning eller forsinkelse på mere end 2 timer fra det forventede afgangstidspunkt for rejser med en rejseafstand på mere end 250 km)
- ret til passende assistance (f.eks. snacks, måltider, forfriskninger og, når det er nødvendigt, indkvartering) i tilfælde af aflysning eller forsinkelse på mere end 90 minutter (gælder kun ved rejser med en rejsetid på mere end 3 timer og en rejseafstand på mere end 250 km)
- ret til erstatning i tilfælde af trafikulykker, der medfører død, personskade. ”

## Fra [www.Flixtrafik.dk](http://www.Flixtrafik.dk) om Vilkår og betingelser pkt. 19:

### ”19 Passagerrettigheder i tilfælde af forsinkelser eller aflysning

**19.1** I tilfælde af aflysninger eller forsinkelser skal FlixCompanies eller busstationsoperatøren hurtigst muligt underrette passagererne om situationen fra en bemanded terminal og senest 30 minutter efter den planlagte afgangstid, samt informere dem om forventet afgangstid, så snart oplysninger herom foreligger. FlixCompanies skal tilbyde alle passagerer, særligt dem som rejser fra ikke-bemandede busstationer, elektronisk underretning om aflysninger eller forsinkelser. For at kunne modtage disse informationer skal passagererne opgive nødvendige kontaktoplysninger (f.eks. mobiltelefonnummer).

**19.2** Hvis det med rimelighed kan forventes, at afgangens på den reserverede rejse vil blive aflyst, forsinket med mere end 120 minutter, eller i tilfælde af overbooking, kan passagererne gøre følgende:

(a) fortsætte deres rejse ved hurtigst mulige lejlighed på en anden rute, som kører til den destination der er anført i befodringsaftalen på samme vilkår som dem, der fremgår heraf, eller

(b) kræve at få refunderet billetten og få en gratis returrejse med bussen til afgangsstedet, som fremgår af befodringsaftalen, alt efter omstændighederne. Passagererne kan kræve at få refunderet hele beløbet for billetten for både de dele af rejsen, som er afsluttet, samt for de dele som endnu ikke er afsluttet, hvis rejsen bliver unødvendig i forhold til passagerernes oprindelige rejseplaner. Billetten betales tilbage i form af penge indenfor 14 dage efter modtagelse af erstatningskrav eller passagererne har fået valget mellem (a) eller (b) ovenfor, medmindre passagererne accepterer anden form for refusion.

**19.3** FlixMobility skal tilbyde passagererne gratis indkvartering på hotel eller anden form for indkvartering samt hjælpe med at arrangere befodrning mellem busstationen og indkvarteringsstedet. Dette er dog kun gældende hvis der kræves ophold af 1 nats varighed eller mere, som følge af at rejsen er aflyst eller forsinket fra busstationen med mere end 90 minutter, ved rejser med en planlagt rejsetid på mere end 3 timer. I sådanne tilfælde skal FlixMobility tilbyde passagererne snacks, måltider eller forfriskninger svarende til ventetiden eller forsinkelsen, forudsat disse forefindes ombord på bussen eller på busstationen eller med rimelighed kan fremskaffes. FlixMobility skal begrænse de samlede indkvarteringsomkostninger, eksklusiv transportomkostninger mellem busstation og indkvarteringssted, til €80 pr. nat pr. passager og til højst 2 nætter. Ovennævnte krav på gratis indkvartering på hotel eller anden form for indkvartering gælder ikke, hvis FlixMobility kan dokumentere, at aflysningen eller forsinkelsen skyldes dårlige vejforhold eller alvorlige naturkatastrofer, som bringer sikker drift af den planlagte bustjeneste i fare.

**19.4** Hvis bussen bliver sat ude af drift under rejsen, skal FlixMobility tilbyde passagererne viderebefodrning med en erstatningsbus eller befodrning til et passende opholdssted, mens de venter på at rejsen kan fortsætte.

19.5 Øvrige krav som følge af skade forårsaget af aflysningen eller forsinkelsen er ikke undtaget.”

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg rejste med Flixbus fra Berlin til København søndag 30 Juli. Bussen endte med at blive 4 timer forsinket uden tydelig information fra buschaufføren. Busselskabet kan tilbyde mig et tilgodebevis for rejsen, men ifølge EU's retningslinjer så er jeg berettiget til at få pengene refunderet, samt få erstatning for den ekstra kost som forsinkelsen medførte.

Ønsker: Refundering af rejsen + refundering for kost.

.....

Jeg forstår ikke hvorfor jeg ikke kan få pengene refunderet, det er simpelthen ikke tydeligt. Der henvises til deres købsvilkor hvor der står at jeg kan kræve at få refunderet billetten hvis den reservede rejse bliver aflyst med mere end 120 minutter. Hvilken del i vilkårene siger at jeg IKKE kan få billetten refunderet? Jeg henviser til paragrafen kopieret fra Flixbus villkor nederst i mailen. Og har ankenævnet forholdt sig til om flixbus overholder EU reglementet? ”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Der er truffet afgørelse om ikke at yde yderlige kompensation til kunden.

For at tilbagebetale billetens pris skal forsinkelsen/aflysningen ske inden rejsen påbegyndes. Forsinkelsen sker undervejs på denne rejse, og derfor transporteres kunden af alternativ rute uden merbetaling og får information undervejs via chaufføren i bussen besked om ruteændringen og estimeret ankomst i København.

Denne afgørelse tager afsæt i vores handelsbetingelser, som er godkendt af kunden under købsprocessen.

Uddrag af vores handelsbetingelser omkring forsinkelser: [pkt. 19, som gengivet ovenfor]

..

Vi fastholder vores afgørelse

Vores handelsbetingelser på området tager afsæt i EU forordning 181/2011 om bus passageres rettidigheder. Kapitel 4, artikel 19 pkt. 4

Vi vedhæfter ydermere Passagerpulsens rapport fra september 2016, Buspassagerers rettidigheder ved forsinkelser, som netop konkluderer at der ikke er kompensation når rejsen forsinkes undervejs.

.....



Vi har ikke yderlig at tilføje sagen, blot at præcisere at vi skal tilbagebetale hvis afgang bliver forsinket eller aflyst fra afgangsstationen, og det er ikke hvad der skete i denne sag. Rejsen bliver forsinket undervejs og kunden rejse til destinationen af en anden rute, og det er os der sikre at der er denne transport.

Vi har taget udgangspunkt i gældende EU forordning i vores handelsbestillingelser på området..”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand