

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0106
Klageren:	XX 7470 Karup J
Indklagede: CVRnummer:	FlixBus Danmark ApS 37950467
Klagen vedrører:	Erstatning for mistet bagage – klagerens bagage var bortkommet fra bussens bagagerum ved ankomsten til København
Parternes krav:	Klageren ønsker erstatning på 6.420 kr. Indklagede har under sagens behandling pr. kulance tilbudt at godtgøre klageren 400 €
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen (2 stemmer) Bjarne Lindberg Bak Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 2018 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

FlixBus Danmark ApS skal betale 3.500 kr. i erstatning til klageren.

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

FlixBus Danmark ApS skal ikke betale sagsomkostninger til ankenævnet, da de under sagens behandling har tilbudt klageren erstatning på 400 €, hvilket omtrentligt svarer til det erstatningsbeløb, som klageren har fået medhold i.

- 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 skulle den 9. februar 2018 rejse fra Herning til København og retur igen den 11. februar 2018. Hun købte billetter til rejsen med FlixBus' buslinje 631A på FlixBus's hjemmeside og modtog følgende bookingbekræftelse for udrejsen den 9. februar 2018:

”



BOOKINGNUMMER:

#



Ekspres check-in

Denne QR-kode hjælper os med at tjekke dig hurtigere ind!

DIN BOOKINGBEKRÆFTELSE

9. feb. 16:30, fredag

AFGANG 16:30

Herning (Godsbanevej)

Buslinje 631A Retning København
hovedbanegård

ANKOMST 20:15

København hovedbanegård
(Ingerslevsgade)

OBS: Ved check-in på bussen skal der kunne forevises en bookingbekræftelse på print eller digitalt, f.eks. som PDF eller via [FlixBus-appen](#) på din smartphone.

Ved internationale rejser er det påkrævet at medbringe alle nødvendige identifikationspapirer (gyldigt pas og evt. visum) for at krydse grænsen.

Voksen

1 Håndbagage, 1 Bagage



Sørg for at være ved busholdepladsen 15 minutter inden afgang. Din billet udløber ved afgangstidspunktet, hvorefter den kan sælges til anden side.



Billetten giver passageren ret til en rejse mellem den start- og måldestination, der er angivet på billetten. Det er af lovmæssige årsager ikke tilladt at stige af før eller senere.



FAQ: www.flixbus.dk/service/faq

E-mail: service@flixbus.dk



For at ændre din reservering, skal du gå til shop.flixbus.dk/rebooking og logge på med dit bestillingsnummer og din e-mailadresse.



Følgende bagage er inkluderet i billetprisen:

- 1 stk. håndbagage (42 x 30 x 18 cm, maks. 7 kg)
- 1 stk. bagage (80 x 50 x 30 cm, maks. 20 kg)

Har du behov for mere? Tilføj op til 1 ekstra stykke bagage (DKK 15.00 pr. rejse og passager, maks. 20 kg) og 1 stk. specialbagage (DKK 70.00 pr. rejse og passager, maks. 30 kg) ved bestillingen af din billet eller efterfølgende via vores service-hotline.

Du bedes forsyne din bagage med dit navn og din adresse.

”

Og billet:

”

Billetter og fakturaer vedrørende din booking

Bookingnummer: #

Med din booking blev udstedt 2 billetter. Der udstedes én billet pr. person og pr. rejse.

	1 Voksen	Faktura #flicxdk- <input type="text"/>				<input type="text"/>
		03.02.2018				
09.02.2018, 16:30 Herning (Godsbanevej)	LAND DK Moms	NET 139,00 kr.	AFGIFTER 0,00 %	MOMS 0,00 kr.	NET MOMS	139,00 kr. 0,00 kr.
09.02.2018, 20:15 København hovedbanegård (Ingerslevsgade)	I alt				139,00 kr.	Allerede betalt af: Kreditkort
Personbefordring på vegne af, på ansvar af og for regning af FlixBus Danmark ApS (virksomhed i henhold til § 3, stk. 2 i den tyske personbefordringslov (PBefG), formidlet af FlixBus GmbH, Birketweg 33, D-80639 München med momsnr. DE 283764680		FlixBus GmbH Birketweg 33 D-80639 München		Bestyrelsens hovedsæde: Byretten München André Schwämmlein Daniel Krauss Jochen Engert Amd Schwierholz		HRB 197620 Momsnummer DE 283764680

”

Samt bagagemærker:

”

Dit gratis bagagemærkat. En service fra FlixBus.
Vi anbefaler, at du mærker din bagage for at undgå forbyrtninger.

Brug venligst dette bagagemærkat på din rejse
til København hovedbanegård (Ingerslevsgade) d. 09. feb.
2018, 16:30

		KHG	København hovedbanegård (Ingerslevsgade) 09. feb. 2018
GADE/VEJ NR. _____ POSTNUMMER / BY _____	Udskriv denne side, og klip bagagemærkatet ud ved -ikonet som vist. Tilføj om nødvendigt din adresse.		
Fold begge side af bagagemærkatet bagud langs de stiplede linjer.		Kom bagagemærkatet rundt om bagagehåndtaget. Luk begge ender med tape eller hæfteklammer.	

”

Klageren har oplyst, at hun medbragte en kuffert på rejsen, hvor hun havde påsat det modtagne bagagemærke, og efter FlixBus' anvisning anbragte hun kufferten i bagagerummet inden påstigning. Ved ankomsten til København var kufferten imidlertid bortkommet fra bagagerummet.

Ifølge klageren foretog hun en kort eftersøgning i afstigningsområdet, og efter at have talt med buschaufføren anmeldte hun tyveriet til politiet.

Den 12. februar 2018 anmodede hun FlixBus om at betale 6.500 kr. i erstatning for den bortkomne bagage, da hun ikke selv havde en forsikring, som dækkede tyveriet.

FlixBus henviste den 13. februar 2018 klageren til at udfylde formularen "Hittegods" på FlixBus' hjemmeside for at kunne hjælpe klageren, hvilket hun gjorde samme dag og korrigerede erstatningskravet til 6.420 kr.

Ved telefonisk henvendelse til FlixBus den 16. februar 2018 fik klageren bekræftet, at hendes e-mails var modtaget hos FlixBus og ville blive behandlet.

Da hun den 17. april 2018 endnu ikke havde hørt fra FlixBus, sendte hun følgende rykker til FlixBus:

”

Jeg beder jer om svar på nedenstående krav om erstatning på 6420 kr for stjålen bagage, som i er blevet gjort bekendt med flere gange (på denne mail, via hittegodsblanketten og via telefonisk kontakt) senest den 16/2 2018 .

Sagen kort så mener jeg at Flixbus er erstatningspligtig for bagagen da den blev håndteret "groft uagsomt", i og med at der blev åbnet op til bagagerummet, før alle passagererne havde mulighed for at forlade bussen (kødannelse i bussen). Det betyder at selvom Flixbus skulle have oplyst at bagagetransport var på eget ansvar (hvilket IKKE oplyses hverken på billet eller bagagemærke, se vedhæftede) så har Flixbus en arbejdsgang der umuliggør at holde opsyn med egen bagage

Billetten og bagagemærke fra dagen er vedhæftet.

På jeres hjemmeside skriver i:

21.8.5 Transportselskabet behandler klagen inden for 30 dage fra datoen for indgivelsen af klagen eller fra datoen for modtagelse af den færdiggjorte klage.

21.8.6 Manglende behandling af klagen inden for den fastsatte frist resulterer i dens accept.

Derfor forventer jeg at i erkender forholdet og vedgår jer, jeres erstatningsansvar. ”

Befordringsbetingelserne, som klageren henviste til, vedrørte imidlertid rejser i Polen og internationale rejser til og fra Polen.

Den 20. april 2018 rykkede klageren FlixBus for svar via en kontaktformular på deres hjemmeside, og da hun fortsat ikke hørte fra FlixBus, rykkede hun telefonisk for svar den 26. april 2018. I denne forbindelse fik hun oplyst, at hendes sag stadig var under behandling.

Den 16. maj 2018 modtog klageren denne besked fra FlixBus:

”

Kære Flixbuskunde,

tak for Deres mail.

Vi er kede af at De har mistet noget på Deres tur med vores bus.

Efter at have kontaktet vores hittegods afdeling samt vores buspartnere, må vi desværre meddele dig at den mistede genstand ikke er blevet afleveret til hverken hittegods afdelingen eller til vores buspartnere.

Vi ville gerne have kommet med bedre nyheder til dig.

Hvis genstanden bliver afleveret senere hen, så kontakter vi dig med det samme. ”

Klageren indsendte herefter et klageskema og indbetalte klagegebyret til ankenævnet, som oprettede sagen den 17. maj 2018.

Den 1. juni 2018 kontaktede FlixBus klageren telefonisk direkte uden om ankenævnets sekretariat for at finde en forligsmæssig løsning af sagen. FlixBus tilbød hende pr. kulance at betale et erstatningsbeløb på 400 Euro på grund af den lange sagsbehandlingstid hos FlixBus. Dette har klageren afslået og fastholder sit krav om fuld erstatning.

Klagerens opgørelse af erstatningskravet:

Kuffert	kr. 400,00
Bukser (Jeans)	kr. 400,00
Toppe, 2 stk	kr. 150,00
Strikket uldtrøje	kr. 1.500,00
Strikket uldtrøje	kr. 1.400,00
Uld skiundertøj	kr. 700,00
Bh	kr. 450,00
Trusser og strømper	kr. 50,00
Toilettaske	kr. 300,00
Øreringe, 1 par	kr. 300,00
Tandbørste, tandpasta, deo og børste	kr. 70,00
Kontaktlinser (5 par)	kr. 50,00
Makeup (øjenskygge, Mascara, pensler og makeupfjerner)	kr. 350,00
Bog	kr. 300,00
	kr. 6.420,00

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det lægges til grund, at klageren under rejse med FlixBus mistede sin bagage, som hun havde anbragt i bussens bagagerum.

For at få betalt erstatning for bagagen skal klageren godtgøre, at FlixBus har handlet ansvarspådragende.

FlixBus har gjort gældende, at de ikke er ansvarlige for passagerernes bagage, da de ikke tager bagagen i deres varetægt, men alene stiller pladsen i bagagerummet til rådighed. FlixBus har oplyst, at passagerer modtager bagagemærker sammen med deres billet, så de kan mærke bagagen, og at chaufføren anviser, hvor i bagagerummet passageren skal anbringe bagagen, idet den placeres efter passagerens destination.

FlixBus' rejsekoncept forudsætter, at passagererne skal placere større bagage i bagagerummet og ikke medbringe den 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 passagererne muligheden for selv at holde øje med deres ejendele i bagagerummet, ligesom der er stop undervejs på ruten, hvor passagererne 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 bemanning ved lugerne i det omfang, chaufføren ikke kan holde øje med bagagen, idet varetægten efter ankenævnets opfattelse overgår til busselskabet ved passagerens læsning af bagagen i bussen.

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

FlixBus' generelle ansvarsfraskrivelse i befordringsbetingelserne sætter efter ankenævnets opfattelse ikke pligten til at føre opsyn med bagagen ud af kraft. Ankenævnet vurderer endvidere, at dette 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.

FlixBus skal derfor betale klageren erstatning for den tabte bagage.

I relation til størrelsen af erstatningskravet har FlixBus henvist til befordringsbetingelsernes punkt 14.5.1 og 14.5.2, hvorefter værdigenstande skal medtages i håndbagagen. Som eksempler på værdigenstande er bl.a. nævnt smykker og kontaktlinser. Efter ankenævnets opfattelse kan almindeligt, billigt bijouteri og billige kontaktlinser imidlertid ikke efter gængs opfattelse regnes som værdigenstande. Ankenævnet vurderer derfor, at det skulle have været særligt fremhævet for klageren ved fx at anføre dette i bookingbekræftelsen eller på billetten, hvis klageren ikke måtte efterlade sine kontaktlinser eller sit bijouteri i den afleverede bagage.

Klageren anmeldte tyveriet til politiet den 9. februar 2018 og har udarbejdet en liste med nypriser over de mistede genstande, som hun har indsendt til ankenævnet. Ankenævnet har gennemgået listen, som omfatter helt almindelig bagage til en weekendtur, og fastsætter herefter erstatningen for klagerens tab skønsmæssigt til 3.500 kr.

Sagsomkostninger

Tre ankenævnsmedlemmer (Tine Vuust, Bjarne Lindberg Bak og Helle Berg Johansen) har lagt vægt på, at FlixBus under sagens behandling har tilbudt klageren 400 € i erstatning, hvilket omtrentligt svarer til den af ankenævnet fastsatte erstatning. Disse nævnsmedlemmer finder derfor, at FlixBus ikke skal betale sagsomkostninger for ankenævnets behandling af sagen.

Et ankenævnsmedlem (Rasmus Markussen) finder, at FlixBus skal pålægges at betale sagsomkostninger på 10.000 kr. til ankenævnet, da FlixBus' forligstilbud alene blev fremsat pr. kulance.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

Ankenævnet bemærker, at FlixBus burde have sendt forligstilbuddet til klageren via ankenævnets sekretariatet, når klageren havde overgivet sagens videre behandling til ankenævnet.

RETSGRUNDLAG:

Uddrag fra FlixBus' hjemmeside:

Når man klikker på overskriften "Bagage" (<https://www.flixbus.dk/service/bagage>):

”

Bagage i FlixBus



Vores FlixBus-busser tilbyder naturligvis masser af plads til din bagage. Du bedes læse følgende punkter nøje igennem, da du på denne måde sikres en så komfortabel og sikker rejse som muligt.

Din billet giver dig mulighed for gratis at medbringe:

- 1 styk håndbagage (maks. 42 x 30 x 18 cm, maks. 7 kg)
- 1 styk bagage (maks. 80 x 50 x 30 cm, mindre afvigende mål godkendes, dog maks. omfang af alle sider på 160 cm, maks. 20 kg)

Af sikkerhedsmæssige årsager er det vigtigt, at du anbringer din håndbagage i bagagerummene over dit sæde, så flugtvejene holdes fri. Du bedes mærke din bagage med navn og adresse, for at undgå forvekslinger. Vores chauffører hjælper dig gerne med at læsse din bagage i bagagerummet.

[...]

Se vores [Almindelige salgsbetingelser](#) for yderligere oplysninger om vores bagageregler og de udelukkede genstande.

”

Når man klikker på ovenstående link ”Almindelige salgsbetingelser” får man vist ”I. For FlixBus: Generelle befordringsbetingelser”.

Uddrag af befordringsbetingelserne (<https://www.flixbus.dk/almindelige-befordringsbetingelser>):

”

14.1 Bagage:

14.1.1 Den rejsebagage, som må medtages som en del af billetprisen, begrænses til et styk gratis bagage pr. passager med en maksimal størrelse på 80 x 50 x 30 cm pr. bagage. Der accepteres mindre afvigelser i størrelsen, hvis rejsebagagens samlede mål ikke overstiger 160 cm, når højde, bredde og længde lægges sammen. Hver passager må højst medtage 20 kg. gratis rejsebagage. Rejsebagage indbefatter kufferter og tasker. Medtagning af en trekking-rygsæk udgør en undtagelse. I enkelte tilfælde, og såfremt der er plads, kan man medtage et styk ekstra bagage mod betaling (ekstra bagage) med en maksimal størrelse på 80 x 50 x 30 cm og en vægt på maksimalt 20 kg. For ekstra bagage accepteres der også mindre afvigelser i størrelsen, hvis bagagens samlede mål ikke overstiger 160 cm. I dette tilfælde opkræves et bagagegebyr på 2 €. I princippet kan en passager ikke gøre krav på at medtage mere end et styk rejsebagage. Bemærk, at der kan være undtagelser til bagagepolitikken på nogle af vores ruter. Du kan finde information om, hvor meget bagage er inkluderet i din billetpris under bookingprocessen.

[...]

14.5 Værdigenstande:

14.5.1 Værdigenstande, såsom kontanter, smykker, ædelmetaller, nøgler, briller (solbriller og/eller læsebriller), elektroniske apparater (bærbare computere, iPads, tablets, MP3-afspillere, mobiltelefoner, kameraer), kontaktlinser, proteser, medicin, vigtige dokumenter (eksamensbeviser, andre beviser, certifikater, pas, kørekort, værdipapirer), og lignende, samt skrøbelige genstande, skal medtages i håndbagagen, ikke i den afleverede rejsebagage, og disse genstande skal behandles med fornøden omhu af passageren.

14.5.2 Hvis værdigenstande alligevel medtages i rejsebagagen, kan der ikke stilles krav om erstatningsansvar. Fortsæt eller grov uagtsomhed er undtaget ovennævnte.

[...]

17 Ansvar

[...]

17.4 Hæftelse og størrelsen af erstatning for skade på bagage er begrænset og udelukket som følger:

17.4.1 Ved skade på bagage som følge af en ulykke, som involverer bussen, eller mistet bagage som følge af samme, er størrelsen af erstatning pr. skade pr. passager og styk bagage begrænset til 1.200 €.

17.4.2 Hæftelse er udelukket i tilfælde af mistet bagage, som ikke har forbindelse med en ulykke, som involverer bussen, samt forveksling eller tyveri af samme, undtagen i tilfælde af fortsæt og grov uagtsomhed.

17.4.3 Hæftelse for skade eller øvrig skade som følge af, at passageren ikke har pakket sin bagage ordentligt, er udelukket, undtagen i tilfælde af fortsæt og grov uagtsomhed. "

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 redeelig handlemåde at gøre den gældende. Det samme gælder andre retshandlinger.

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:

" Den 9/2 2018 kørte jeg med Flixbus fra Herning (planlagt afgang kl 16.30) til København (planlagt ankomst kl 20.15) med chauffør [XX]. Under denne tur bortkom min kuffert, der efter Flixbus' anvisning, blev opbevaret i rummet under bussen, påhæftet mine kontaktoplysninger. Jeg antager at kufferten, sammen med en anden passagers kuffert ([NN]) blev stjålet, enten ved stoppet i Odense eller i København. [NN] og jeg, anmeldte tyveriet umiddelbart efter en kort eftersøgning i afstigningsområdet og efter en kort samtale med chaufføren hvor vi udvekslede kontaktoplysninger. Kvitteringen for politianmeldelsen kan rekvireres ved mig, efter anmodning.

Da jeg ikke selv har en forsikring der dækker dette forhold, anmoder jeg Flixbus om at erstatte den bortkomne kuffert. Kuffert med indhold har en værdi af ca. 6.500 kr.

Grunde til jeg mener Flixbus har erstatningspligt:

- Intet sted på deres hjemmeside står der at medbragt bagage er "på eget ansvar"
- Konceptet ligger klart op til at man må modtage 2 stykker bagage hvoraf kun den ene må medtages i bussen hvor man kan holde den under konstant opsyn.
- Fremsendelse af bagage-tags indikerer at Flixbus vil påtage sig ansvaret for at der ikke sker fejludleveringer af bagagen.
- Alligevel har chaufføren med Flixbus' koncept, meget dårlig mulighed for at holde tilstrækkelig opsyn med bagagen, da han meget af tiden bliver nød til at stå ved indgangsdøren og tjekke billetter og svare på spørgsmål (alternativt bør chaufføren oplyse passagererne i bussen om at de bør stige ud og selv holde øje med deres bagage under stop, eller vente med at tjekke billetter fra nye passagerer før bagagerummet igen er aflåst).
- Det ville også være en mulighed at lave en tyverisikker adskillelse af bagagerummene (henholdsvis, rummet til bagage fra passagerer med afstigning i Odense og i København). På den måde vil KBH passagerer ikke have brug for at stige af bussen i Odense, for at holde egen bagage under opsyn.
- Ved afstigning var det umuligt at holde øje med egen bagage, da bagagerummet blev åbnet længe før alle passagerer havde mulighed for at stige ud af bussen (kø). Dette vil jeg mene er groft uansvarligt, da det umuliggør det for passagererne at holde øje med egen bagage."

Indklagede anfører følgende:

a) " **Den påklagede afgørelse**

Som udgangspunkt ønsker FlixBus ikke at erstatte den omtalte bortkomne bagage, da retningslinjerne for ansvar for passagerers bagage er efterlevet i den pågældende sag i henhold til FlixBus'

regler (se i vedhæftede). Der er efter FlixBus' opfattelse ikke handlet uansvarligt i forhold til klagerens bagage.

Reglerne for håndtering af bagage og ansvar herfor er tydeligt oplyst på virksomhedens hjemmeside, som det ses af vedhæftede bilag. Ved køb af billet accepterer køber disse forretningsbetingelser.

FlixBus tager desuden følgende forholdsregler i forhold til bagage:

Der medfølger bagagemærke, når passagerer modtager deres billet, så de har mulighed for at sætte dette på deres bagage, før det lægges i bagagerummet.

Chaufføren inddeler bagagen alt efter hvilken by, passageren skal stå af i.

Generelt refunderer FlixBus altså ikke bortkommen bagage under omstændigheder som i denne sag.

Per kulance valgte virksomheden dog at imødekomme kunden, da der forud var gået en uforholdsmæssig lang behandlingstid i forhold til de standarder, som virksomheden ønsker at leve op til.

Landechef for FlixBus Danmark, [YY], kontaktede herfor kunden og tilbød 400 Euro (2980 kr.) i erstatning. Kunden afslog dette og forlangte mere. Da kunden ikke kunne fremvise kvitteringer for noget af det bortkomne, kunne FlixBus ikke imødekomme dette ønske. Kunden afslog refunderingen på 400 Euro.

b) **Trafikvirksomhedens bemærkninger til klagen samt**

Virksomheden har ikke yderligere bemærkninger.

c) **Den korrespondance, der måtte foreligge i sagen med klageren**

Klageren har indsendt formular om bortkommen bagage.

Der er foretaget telefonsamtale mellem klager og landechef [YY], som ovenfor beskrevet.

d) **Eventuelle elektriske logs/billeddokumentation til sagens fulde oplysning**

”

Klageren har hertil bemærket:

” a. Den påklagede afgørelse

Som udgangspunkt ønsker FlixBus ikke at erstatte den omtalte bortkomne bagage, da retningslinjerne for ansvar for passagerers bagage er efterlevet i den pågældende sag i henhold til FlixBus' regler (se i vedhæftede). Der er efter FlixBus' opfattelse ikke handlet uansvarligt i forhold til klagerens bagage.

Som jeg skriver i min oprindelige klage mener jeg at flixbus har handlet groft uansvarligt i håndteringen af min bagage, især på grund af disse forhold:

- **Ved afstigning var det umuligt at holde øje med egen bagage, da bagagerummet blev åbnet længe før alle passagerer havde mulighed for at stige ud af bussen (kø). Dette vil jeg mene er groft uansvarligt, da det umuliggør det for passagererne at holde øje med egen bagage.**

- Chaufføren havde meget dårlig mulighed for at holde tilstrækkeligt opsyn med bagagen, da han meget af tiden blev nødt til at stå ved indgangsdøren og tjekke billetter og svare på spørgsmål. Her

burde chaufføren som minimum oplyse passagererne om, at de selv skal holde øje med bagagen indtil bagagerummene er aflåst. Især når der er flere afstigninger på ruten.

Min fulde klage og krav til Flixbus, kan ses på sidste side i det vedhæftede dokument "Klage flixbus korrespondance".

Reglerne for håndtering af bagage og ansvar herfor er tydeligt oplyst på virksomhedens hjemmeside, som det ses af vedhæftede bilag. Ved køb af billet accepterer køber disse forretningsbetingelser.

Jeg kan desværre ikke se de vedhæftede bilag men kan oplyse, at hverken på billetten, bagagemærkerne eller på Flixbus hjemmeside (i afsnittene der omhandler bagage) bliver der nævnt at medbringelse af bagage er på passagerens eget ansvar (se vedhæftede filer)

FlixBus tager desuden følgende forholdsregler i forhold til bagage:

Der medfølger bagagemærke, når passagerer modtager deres billet, så de har mulighed for at sætte dette på deres bagage, før det lægges i bagagerummet. Chaufføren inddeler bagagen alt efter hvilken by, passageren skal stå af i.

Som jeg også beskriver i min oprindelige klage, så bliver bagagen ganske rigtigt inddelt efter hvilken by passagererne skulle af i. Men det drejer sig om 2 luger der åbner ind til ét stort fællesrum (ingen fysisk adskillelse af bagagen). Derfor kunne passagerer der skulle af på Fyn, uden problemer få fat i de resterende passagerers bagage, selvom kun den ene luge blev åbnet. Her burde chaufføren have oplyst om, at man selv er ansvarlig for sin bagage, og ikke åbne til bagagerummet før alle passagerer der ønsker selv at overvåge sin bagage, havde haft mulighed for at forlade bussen.

Desuden mener jeg at udleveringen af bagagemærker bestyrker min antagelse om at Flixbus tager ansvar for bagagen, ligesom på flyrejser.

Generelt refunderer FlixBus altså ikke bortkommen bagage under omstændigheder som i denne sag.

Per kulance valgte virksomheden dog at imødekomme kunden, da der forud var gået en uforholdsmæssig lang behandlingstid i forhold til de standarder, som virksomheden ønsker at leve op til.

Landechef for FlixBus Danmark, [YY], kontaktede herfor kunden og tilbød 400 Euro (2980 kr.) i erstatning. Kunden afslog dette og forlangte mere. Da kunden ikke kunne fremvise kvitteringer for noget af det bortkomne, kunne FlixBus ikke imødekomme dette ønske. Kunden afslog refunderingen på 400 Euro.

Ved opringningen oplyser [YY] at Flixbus har modtaget min klage fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. De ønsker nu at finde en ordning udenom Ankenævnet og tilbyder mig 400 Euro i erstatning. Jeg meddeler dem at jeg af princip ikke er interesseret i deres tilbud, og ønsker at afvente afgørelsen fra ankenævnet. Jeg påpeger desuden, at hvis de havde kommet med deres tilbud før jeg havde haft ulejlighed med at indgive sagen for Ankenævnet, havde jeg muligvis modtaget deres tilbud. Jeg mindes ikke at jeg på noget tidspunkt forlangte flere penge eller at ordene "per kulance" blev nævnt.

Jeg fandt denne henvendelse særdeles upassende og jeg kan også se i ankenævnets brev til trafikvirksomheden, at trafikvirksomheden bliver bedt om at "stille den fortsatte behandling, herunder betalingsopkrævning i bero, så længe ankenævnet behandler sagen". Derfor undrer det mig at denne samtale overho-

vedet fandt sted, og anser det som en meget useriøs behandling af klagen fra Flixbus side, hvilket også er en af grundene til at jeg af princip afslog tilbuddet.

b. Trafikvirksomhedens bemærkninger til klagen samt

Virksomheden har ikke yderligere bemærkninger.

c. Den korrespondance, der måtte foreligge i sagen med klageren

Klageren har indsendt formular om bortkommen bagage. Der er foretaget telefonsamtale mellem klager og landechef [YY], som ovenfor beskrevet.

Jeg har i alt været i kontakt med Flixbus 9 gange, både telefonisk, pr mail og via hjemmesiden, i forbindelse med klagen over min bagage. En oversigt over den samlede korrespondance kan se i de vedhæftede filer....”

Indklagede har hertil bemærket:

” ..Uden dokumentation for tabet (indhold af kuffert) i form af kvitteringer og politirapport refunderer FlixBus ikke kundens påståede tab. FlixBus har ikke modtaget kvitteringer og politirapport fra kunden. Kunden har oplyst, at hun ikke har kvitteringer for det hævdede tab.

Det er uklart for FlixBus, hvorvidt kunden har anmeldt krav til eget forsikringselskab.

Desuden minder FlixBus om følgende i forhold til de af kunden anførte ejendele i den mistede bagage:

14.5.1 Værdigenstande, såsom kontanter, smykker, ædelmetaller, nøgler, briller (solbriller og/eller læsebriller), elektroniske apparater (bærbare computere, iPads, tablets, MP3-afspillere, mobiltelefoner, kameraer), kontaktlinser, proteser, medicin, vigtige dokumenter (eksamensbeviser, andre beviser, certifikater, pas, kørekort, værdipapirer), og lignende, samt skrøbelige genstande, skal medtages i håndbagagen, ikke i den afleverede rejsebagage, og disse genstande skal behandles med fornøden omhu af passageren.

14.5.2 Hvis værdigenstande alligevel medtages i rejsebagagen, kan der ikke stilles krav om erstatningsansvar. Fortsæt eller grov uagtsomhed er undtaget ovennævnte.

(Almindelige befordringsbetingelser, herunder ovennævnte paragraffer findes på FlixBus’ hjemmeside her: <https://www.flixbus.dk/almindelige-befordringsbetingelser>)”

Hertil har klageren bemærket:

” Jeg vedhæfter hermed anmeldelseskvitteringen fra politiet. Flixbus har fra begyndelsen haft mulighed for at rekvirere kvitteringen fra mig, hvilket kan ses i min korrespondance med Flixbus ("*Kvitteringen for politianmeldelsen kan rekvireres ved mig, efter anmodning* " se sidste side i Klage Flixbus korrespondance), men de har aldrig henvendt sig til mig omkring dette krav.

Ligeledes har jeg også fra begyndelsen gjort Flixbus bekendt med, at jeg på daværende tidspunkt ikke var dækket af nogen relevant forsikring ("*Da jeg ikke selv har en forsikring der dækker dette forhold, anmoder jeg Flixbus om at erstatte den bortkomne kuffert.*" se sidste side i Klage Flixbus korrespondance). Jeg har derfor ikke meldt tyveriet til noget forsikringselskab.

Da genstandene i kufferten var ganske almindelige brugsgenstande, og ikke værdigenstande, mener jeg ikke at Flixbus kan forvente at der forefindes kvitteringer for hver af disse. Da jeg fastholder at der foreligger

groft uagtsom håndtering af bagagen, mener jeg at FlixBus også er ansvarlig for at erstatte øringer og kontaktlister, på trods af deres forbehold.”

Hertil har indklagede bemærket:

” FlixBus tager ikke bagage i vores varetægt, når passageren stiller bagage i bussens bagagerum. Herimod stiller virksomheden blot pladsen til rådighed, så passageren har mulighed for at sætte sin bagage der. Derfor kan ansvaret altså ikke pålægges FlixBus, hvis bagagen forsvinder.

For at belyse begrebet varetægt, kan vi sammenligne med et flyselskab, hvor passageren tjekker bagagen ind, får en kvitteringen på, at flyselskabet har modtaget bagagen, og flyselskabet hermed tager bagagen i varetægt og overtager ansvaret for bagagen under hele rejsen. Den håndbagage, som man har med i flyet som passagerer er derimod ikke tjekket ind, og er dermed passagerens eget ansvar. Ved FlixBus tjekker man ikke bagage ind, man får blot stillet pladsen til rådighed af selskabet til at stille sin bagage, og den er dermed ikke i selskabets varetægt.

Da FlixBus ikke tager bagage i vores varetægt, har vi ikke en chance for at vide, hvad der er i en kuffert, og om kufferten overhovedet er der, hvor kunden siger, den er. Hvis passagerer efter en tur kan hævde, at de har haft bagage med uden at føre et egentligt bevis herfor, åbner det op for en proces, hvor FlixBus kan stå over for krav om erstatninger, uden vi har en chance for at vide, om disse krav er reelle.

Hvis FlixBus hver gang en bagage bliver stillet i bagagerummet skal påtage sig ansvaret for denne, uden kunden skal føre bevis for, at den er med, skaber det en potentielt stor post for selskabet. Hvis en billet som i det pågældende eksempel koster 139 kr., og der er chance for, at passageren kan kræve over 6000 kr. for kuffertindhold (i øvrigt uden kvitteringer, der dokumenterer dette) skaber det en helt ny situation for FlixBus’ forretning, hvor dette forhold skal indregnes i kalkyler, som ligger til grund for forretningsmodel.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand