

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2018-0180

Klageren: XX
2650 Hvidovre

Indklagede: Flixbus Danmark ApS
CVRnummer: 37950467

Klagen vedrører: Refusion for forsinkelse på 2 timer opstået undervejs på rejsen

Parternes krav: Klageren ønsker en godtgørelse på 164,25 kr.
Indklagede afviser dette

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, 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 er berettiget til at afvise kravet om godtgørelse.

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

- 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen rejste den 9. juli 2018 med Flixbus fra Aarhus Rutebilstation til Valby st. med planmæssig afgang kl. 12:30 og ankomst kl. 16:25.

12:30	○ Aarhus Rutebilstation	3:55 <small>TIMER</small>
16:25	● København, Valby St.	Direkte

Ifølge klageren opstod der problemer med bussen, som havde nedbrud efter Storebæltsbroen, hvorfor han først ankom til Valby kl. 18:30.

Flixbus har oplyst, at forsinkelsen skyldtes tekniske problemer med bussen, og at der blev indsat erstatningsbus.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

3 medlemmer (Tine Vuust, Bjarne Lindberg Bak og Helle Berg Johansen) udtaler:

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

Således som forordningen definerer forsinkelse i artikel 3, hvorefter der alene er tale om forsinkelse, hvis bussen ikke afgår planmæssigt, var der i den foreliggende situation ikke tale om en forsinkelse i forordningens betydning.

En forsinkelse, som opstår undervejs, medfører derfor efter forordningen ikke en pligt for busselskabet til at betale godtgørelse til passageren for billettens pris eller andre udgifter.

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 passageren må tåle op til 2 timers forsinkelse i afgang, før forordningen giver kompensation til passageren. Derfor er en forsinkelse i ankomst på 2 timer ikke ensbetydende med, at der har været en væsentlig mangel ved den leverede ydelse. Herefter er der ikke grundlag for at kompensere klageren for den opståede forsinkelse."

Ét medlem med 2 stemmer (Rasmus Markussen) udtaler:

Jeg er enig 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 jeg til grund som oplyst af klageren, hvilket ikke er bestridt af Flixbus, at forsinkelsen i ankomst blev på 2 timer.

Det fremgår af Flixbus' hjemmeside, at rejsen havde en planmæssig længde på 3 timer og 55 minutter.

Flixbus har ikke dokumenteret, at forsinkelsen beroede på forhold, som lå uden for Flixbus' ansvarsområde, idet tekniske problemer efter min opfattelse ikke undtager trafikkselskabet for ansvar. Ved bedømmelsen heraf har jeg lagt vægt på, at forordningen selv definerer "*strengt vejforhold eller større naturkatastrofer, der bringer en sikker busdrift i fare*", som forhold, der undtager for ansvar.

Uanset at klageren ikke har lidt et egentligt økonomisk tab i anledning af den opståede forsinkelse, er det min 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 25 % af billetens pris.

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 afgå 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 billetens 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 afgange

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 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 befordringsaftalen 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 befordringsaftalen, 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 befordring 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 viderebefordring med en erstatningsbus eller befordring 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 ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg kørte med FlixBus Mandag, den 09. juli 2018:

Fra Aarhus rutebil station til Valby station

Afgang kl. 12.30 Aarhus

Ankomst kl. 16.25 Valby

Faktiske ankomst grundet problemer med bussen var kl. 18.30.

Bussen brød ned efter broen, hvorfor jeg først ankom i Valby kl.18.30

Jeg ønsker erstatningsbefordring fra min rejse med Flixbus, da bussen var mere end 120 minutter forsinket.

Ankenævnet har i sin tidligere afgørelse misfortolket EU's erstatningsregler for rejser. Det er selvkært, at en forsinkelse på mere end 120 minutter af en rejse er en væsentlig mangel, og berettiger til godtgørelse. Det er fejlagtigt alene at se på afrejetidspunkter. Naturligvis har ankomsttidspunktet også betydning.

”

Indklagede anfører følgende:

”

Vi henviser til EU's passagerrettighedsforordning for buspassagerer artikel 3 (q) . Ifølge denne var det ikke tale om en forsinkelse, som er omfattet af forordningens regler om godtgørelse, da bussen ikke var forsinket med mere end 120 minutter, da den afgik fra begyndelsesstedet. Forskellen mellem det tidspunkt, rutekørslen var planlagt til at afgå ifølge den offentliggjorte køreplan, og den faktiske afgangstidspunkt var altså ikke mere end 120 minutter.

Kunden fik tjenesteydelsen med en forsinkelse, som ikke berettiger til et nedslag i prisen jf. vores handelsbetingelser, som er godkendt af kunden ved købet. Handelsbetingelserne bygger på EU buspassagerforordning 181/2011.

Der findes desuden et punkt på FlixBus.dk's forside, som hedder ”passagerernes rettigheder.” Her er der en beskrivelse af passagerrettigheder i henhold til EU buspassagerforordningen. (se evt. vedhæftede fra Passagerpulsens rapport ”Information om Rejsetidsgarantier og andre rettigheder – busser” 2017.)

Forsinkelsen skete undervejs på rejsen, og derfor blev kunden transporteret videre med erstatningsbus. Hvis bussen undervejs ikke kan køre videre, gælder retten til kompensation eller tilbagebetaling ikke. FlixBus sørgede for videre befordring med erstatningsbus.

Vi henviser til EU buspassagerforordningen artikel 3 (q) og vedhæfter yderligere Passagerpulsens rapport ”Information om Rejsetidsgarantier og andre rettigheder – busser” 2017. Her ses på side 25, at det i rapporten konkluderes, at der ikke er kompensation, når bussen forsinkes undervejs på rejsen. ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand