

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0013
- Klageren:** XX på vegne af sin kæreste YY
4750 Lundby
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** 300 kr. i kompensation for manglende orientering om, at rejsegarantien kunne anvendes, i anledning af at bussen punkterede
- Parternes krav:** Klageren ønsker at få 300 kr. i kompensation og en undskyldning og gør gældende, at der ikke blev givet meddelelse til passagererne om, at man kunne tage en taxa videre til 300 kr., hvorfor hans kæreste måtte tage hjem igen
- Indklagede fastholder at ville tilbagebetale 16 kr. for rejsens pris, at det ikke kan afgøres, hvad der blev sagt på bussen, og at der ikke er lidt noget tab
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 23. juni 2020 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Movia skal refundere de tilbudte 16 kr. for rejsen. Da klagerens kæreste ikke har lidt et økonomisk tab, er der ikke grundlag for at pålægge Movia at betale erstatning, men ankenævnet udtaler stærk kritik af det passerede.

På den baggrund 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens kæreste rejste den 13. december 2019 omkring kl. 10 med buslinje 640 mod Vordingborg. Undervejs ca. kl. 10:15 punkterede bussen, og ifølge klageren spurgte passagererne chaufføren, om han kunne skaffe anden transport, eller om Movia ville betale for en taxa, hvilket chaufføren afviste. De ventede derefter i 45 minutter på, at der kom en mekaniker, som kørte bussen på det punkterede dæk, og satte passagererne af på Klarskovvej, selvom der ikke var noget stoppested. Her skulle klagerens kæreste vente i kulden på næste bus til Vordingborg kl. 12:30. Da hun steg ombord på denne bus, sagde chaufføren, at hun ikke behøvede at checke sit rejsekort ind.

Klageren har oplyst, at hans kæreste skulle have været til genoptræning, men ikke nåede sin tid, og derfor måtte køre til Vordingborg uden noget formål for derfra at tage bussen retur til hjemmet.

I den efterfølgende klage til Movia anførte klageren som ovenfor og spurgte: "Hvad har I tænkt jer at give i kompensation for den tur."

Movia svarede, at de kun ydede rejsegaranti i form af dækning af udgifter til taxa til 300 kr., hvis bussen var mere end 20 minutter forsinket, men at de havde anmodet busselskabet om at følge op internt i anledning af den fejlagtige information om, at rejsegarantien ikke dækkede.

Klageren skrev derpå, at han så frem til at høre busselskabets forklaring.

Den 19. december 2019 oplyste Movia, at ifølge busselskabet var passagererne over radioen i bussen blevet instrueret i at benytte rejsegarantien, hvorfor Movia som tredjepart ikke kunne afgøre hvem, der havde ret.

Klageren skrev den 20. december 2019 følgende til Movia:

"Det er fint at den daglige leder hos busselskabet har en anden opfattelse, men det er vi ikke enig i. Du skriver at vores forklaring ikke stemmer overens med episoden. Så du benægter også at min kæreste ventede i 45 minutter inden der kom en anden chauffør og kørte videre med bussen selvom den var punkteret.?"

Benægter du også at hun blev sat af i Klarskov, hvor hun blev oplyst at hun bare kunne vente på næste bus, selvom der ikke kører busser så tit her ude på landet.?"

Kan jeg få en log over den bustur, som jeg kan bruge i det videre klageforløb.?"

Hvilken myndighed skal jeg klage til hvis jeg vil klage over jer?"

Til dette svarede Movia den 6. januar 2020, at udtalelserne kom direkte fra operatøren, og hvis han ønskede at gå videre med sagen, skulle han rette henvendelse til operatøren.

Den 10. januar 2020 korrigerede Movia denne oplysning, og gav ankevejledning om Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Klageren indbragte herefter sagen for ankenævnet, hvor Movia beklagede den opståede forsinkelse, og at klagerens kæreste havde oplevet ikke at blive informeret om muligheden for at få rejsegaranti. Movia fremlagde udtalelsen fra busoperatøren, som oplyste, at de få kunder, der var i bussen, via radioen havde fået oplysning om rejsegarantien, og at han selv havde hørt opkaldet, hvor chaufføren var blevet instrueret i at oplyse kunderne om Movias rejsegaranti, og videre at *"Opkald til chauffører kan høres over hele bussen."*

Movia tilbød at betale udgifterne på 16 kr. til selve rejsen, som kæresten ikke havde haft nytte af, men fastholdt, at der ikke havde været udgifter til taxa, og at det var uafklaret, hvad der var blevet oplyst til passagererne, hvorfor de ikke kunne komme sagen nærmere.

Klageren indsendte rejsekorthistorik med et træk på 16 kr. for turen til Klarskov, hvor rejsekortet var checket ud kl. 10:55.

Ankenævnets sekretariat afviste herefter klagen, idet det krævede en bevisførelse, som falder uden for rammerne for ankenævnets virke at klarlægge, hvad passagererne var blevet oplyst på bussen. En sådan afvisning kan indbringes for ankenævnet, og da klageren bemærkede, at man godt kunne have andre udgifter end udgifter til taxa for at opnå ret til refusion, betragtede sekretariatet dette som en anmodning om at få sagen indbragt for ankenævnet.

Klageren blev anmodet om at oplyse, hvilke andre dokumenterede udgifter han havde haft og svarede, at man ikke kunne dokumentere en spildt dag.

Movia har på forespørgsel oplyst, at ingen af de øvrige passagerer, som befandt sig på bussen, har anmodet om rejsegaranti, og at det er uafklaret, hvor mange passagerer, der befandt sig om bord, men at der var tale om "få" ifølge operatøren.

Udsnit fra bussens log, hvorefter den blev registreret som aflyst ved Klarskov kl. 11:10:50. hvorfra den skulle være afgået kl. 10:23.

Linje	Stationsnummer	Stationsnavn	Linje	Stationsnummer	Stationsnavn	Aflyst	Aflyst	Aflyst	Aflyst	Aflyst	Aflyst	Realtid
640	4	Næstved St.	Vordingborg St.	47815	Sværdborgvej	10:13	10:16:49	10:16:51	10:17:04	10:17:04	10:17:06	Realtid 6
640	4	Næstved St.	Vordingborg St.	45096	Svend Gønge Skolen	10:14	10:17:41	10:17:54	10:17:53	10:18:01	10:18:06	Realtid 6
640	4	Næstved St.	Vordingborg St.	52063	Sværdborg Friskole	10:21	10:23:44	10:23:54	10:23:50	10:23:50	10:23:53	Realtid 6
640	4	Næstved St.	Vordingborg St.	40472	Klarskov	10:23	11:11:07	11:11:07			11:10:50	Aflyst 6
640	4	Næstved St.	Vordingborg St.	40470	Klarskovvej 47	10:23	11:11:39	11:11:40			11:10:50	Aflyst 6
640	4	Næstved St.	Vordingborg St.	40468	Næstvedvej	10:24	11:12:39	11:12:45			11:10:50	Aflyst 6
640	4	Næstved St.	Vordingborg St.	40473	Stubby	10:27	11:15:26	11:15:28			11:10:50	Aflyst 6
640	4	Næstved St.	Vordingborg St.	40475	Langagervej	10:27	11:15:47	11:15:48			11:10:50	Aflyst 6
640	4	Næstved St.	Vordingborg St.	40477	Sct.Clemensvej	10:28	11:16:21	11:16:28			11:10:50	Aflyst 6
640	4	Næstved St.	Vordingborg St.	40478	Kærvej	10:29	11:16:59	11:17:08			11:10:50	Aflyst 6
640	4	Næstved St.	Vordingborg St.	40480	Koglevej	10:31	11:17:50	11:17:55			11:10:50	Aflyst 6
640	4	Næstved St.	Vordingborg St.	51807	Hovedakslen	10:35	11:19:45	11:19:47			11:10:50	Aflyst 6
640	4	Næstved St.	Vordingborg St.	40489	Elmealle	10:37	11:20:57	11:20:59			11:10:50	Aflyst 6
640	4	Næstved St.	Vordingborg St.	44044	Vordingborg St.	10:38	11:22:13	11:31:19			11:10:50	Aflyst 6

Samtlige sagens øvrige bilag er forelagt for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Rejsegarantien gives til passagerer, der oplever en forsinkelse med bussen på over 20 minutter, så de kan tage en taxa videre på ruten til op til 300 kr.

Klagerens kæreste tog ikke nogen taxa og har derfor heller ikke dokumenterede udgifter, der kan udløse en refusion i henhold til rejsegarantien.

Således som sagen nu foreligger oplyst over for ankenævnet, lægger ankenævnet til grund, at der befandt sig andre passagerer i bussen, og at ingen af disse har søgt om rejsegaranti, på trods af at de blev sat af den udgåede bus, og at næste bus først ville ankomme kl. 12:30.

På den baggrund sammenholdt med klagerens oplysning om at chaufføren afviste, at Movia ville betale for en taxa, lægger ankenævnet til grund, at det ikke tilstrækkeligt tydeligt blev kommunikeret til passagererne, at rejsegarantien var i kraft, og at de kunne tage en taxa op til 300 kr. videre på rejsen. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at en radiomelding fra operatøren til chaufføren om at orientere passagererne ikke kan træde i stedet for chaufførens direkte besked til passagererne.

Ankenævnet finder det stærkt kritisabelt, at passagererne ikke fik besked om, at rejsegarantien kunne anvendes til at tage en taxa videre.

Ankenævnet finder det endvidere stærkt kritisabelt, at passagererne måtte vente 45 minutter i bussen, hvorefter den tilkaldte mekaniker kørte på et punkteret dæk med passagerer ombord, hvorefter passagererne blev sat af mellem to stoppesteder, hvor de blev bedt om at vente på næste bus, som først ville afgå mere end 1 time senere.

Som følge af at Movia er udbyder af den pågældende busrute, er Movia rette indklagede for denne kritik.

Movia skal refundere de tilbudte 16 kr. for rejsen, som er dokumenteret ved den indsendte rejsekorthistorik.

3 medlemmer (Asra Stinus, Heller Berg Johansen og Tine Vuust) udtaler:

Klageren har ikke godtgjort, at kæresten havde andre udgifter relateret til den udgåede bus. Da hun således ikke har dokumenteret et egentligt økonomisk tab, er der ikke hjemmel til at pålægge Movia at betale en erstatning/kompensation i anledning af det passerede.

2 medlemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen) udtaler:

“Vi finder, at Movia i en situation som den foreliggende burde have betalt 300 kr. til klageren i godtgørelse, og på baggrund af den øvrige kritik af Movia, skal de som ansvarlig udbyder af den pågældende busrute og som tilsluttet selskab til ankenævnet betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, 2.”

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Fra DOT's hjemmeside:

"Du kan få rejsegaranti i følgende situationer:

Hvis en af Movias busser eller lokaltog er mere end 20 minutter forsinket.

Hvis bussen kørte forbi dig, selvom du stod ved stoppestedet og var synlig for chaufføren, og der er mindst 20 min. til næste afgang.

Hvis du i god tid har trykket stop på stationen, og toget ikke standser.

I disse situationer kan du tage en taxa, og Movia dækker op til 300 kroner af regningen.

Sådan foregår det

Du lægger selv ud for taxaturen. Husk at få kvitteringen, den skal du vedhæfte din ansøgning.

Herefter ansøger du ved at udfylde formularen på denne side under "Skriv til Movia". Du kan også sende din ansøgning med brev, se nederst på siden.

Movia skal modtage ansøgningskemaet sammen med vedhæftet foto/scanning af taxakvitteringen senest 14 dage efter hændelsen, ellers kan vi ikke behandle ansøgningen. Vi refunderer op til 300 kroner pr. taxa, uanset hvor mange personer I er om at dele taxaen. Refusionen vil ske 7-14 dage efter, vi har modtaget din ansøgning. Nedenfor finder du reglerne for rejsegarantien.

Ved taxa forstås kørsel, der udføres i henhold til betingelserne i taxalovgivningen (herunder lov om erhvervsmæssig personbefordring).

Rejsegarantien gælder:

Hvis bussen eller lokaltog er mere end 20 min. forsinket

Hvis bussen kører forbi stoppestedet uden at stoppe, også selvom du har været der til tiden samt været synlig for chaufføren – og der er mindst 20 min. til næste afgang

Hvis lokaltog kører forbi stationen, selv om du har trykket stop på stationen, og lokaltog kunne nå at standse – og der er mindst 20 min. til næste afgang

Hvis lokaltog ikke standser ved stationen, selv om du rettidigt har trykket stop i toget

Hvis bussen eller lokaltog kører mere end 2 minutter før tid – og der er mindst 20 min. til næste afgang

Kun for den del af turen, hvor det var planlagt at benytte Movias busser eller lokaltog

Fra stoppested til stoppested/station eller fra station til station/stoppested

Rejsegarantien gælder ikke:

Ved planlagte busændringer, der er annonceret på dinoffentligetransport.dk senest 24 timer før

Ved planlagte ændringer af togdriften, der er annonceret på lokaltoget.dk senest 24 timer før

For mistede forbindelser til øvrige busser eller tog, fx hvis forsinkelse på én bus medfører, at du kommer for sent til din næste bus

For øvrige omkostninger som følge af forsinkelsen, fx fly-, tog- eller teaterbilletter

Ved arbejdsnedlæggelser

Når vejrforholdene betyder, at Movia ikke har en reel chance for at overholde køreplanen

For rejser med Flextrafik

Ved force majeure (f.eks. krig, terror og naturkatastrofer).

Bemærk: Hvis du fra Rejseplanen modtager besked om, at bussen eller lokaltog er mere end 20 min. forsinket, kan du ikke automatisk tage en taxa på Movias regning. Bussen/lokaltoget kan nemlig godt nå at regulere forsinkelsen, så den ankommer til dit stoppested/station med fx kun 17 minutters forsinkelse."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved