

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0183
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af YY  
2830 Virum
- Indklagede:  
CVR-nummer:** BAT (Bornholms Amts Trafikselskab)  
25396820
- Klagen vedrører:** Godtgørelse af taxaregning på 542 kr., alternativt 112 kr. til busbilletter, der ikke blev anvendt
- Parternes krav:** Klageren gør gældende, at bussens skiltning var mangelfuld, idet det ikke fremgik, at den kørte til Rønne. Chaufføren oplyste desuden nogle andre passagerer, at bussen ikke kørte til Rønne. Klageren og hendes veninde måtte derfor tage en taxa for at hente klagerens bil, så hun kunne køre veninden til færgen i Rønne
- Indklagede fastholder afvisningen af at skulle betale for taxaen eller de ubenyttede busbilletter
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. december 2020 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

BAT er berettiget til at afvise kravet om betaling af taxaregningen på 542 kr., men skal refundere de ubenyttede busbilletter til i alt 112 kr.

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

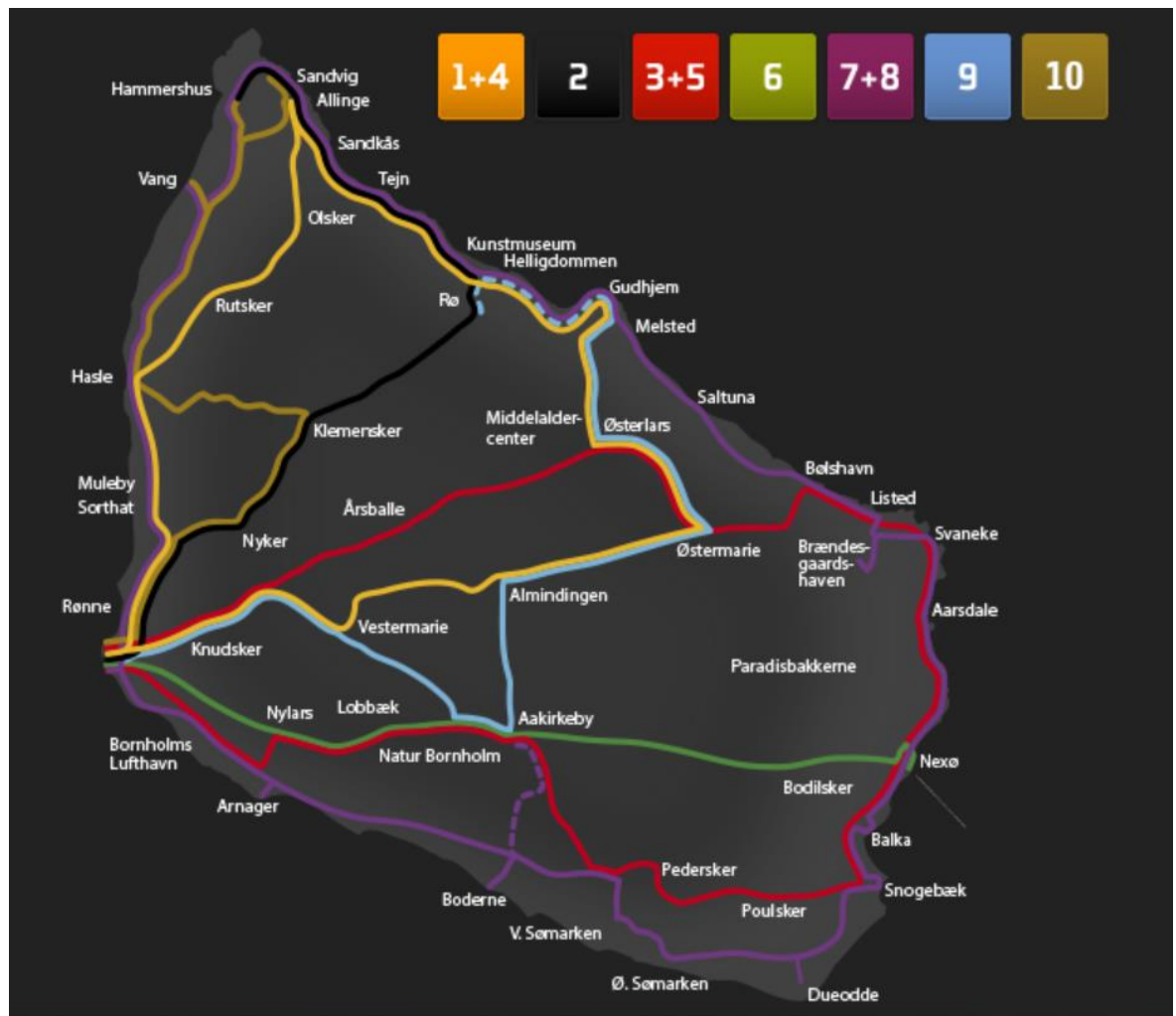
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hendes veninde skulle den 24. august 2020 med buslinje 7 kl. 11:29 fra Gudhjem til stoppestedet Vestre Sømarken, der ligger mellem Dueodde og Rønne Havn, jf. nedennævnte oversigt over busruter på Bornholm (lilla farve):



Køreplan linje 7+8, der kører i rundstrækning i hver sin retning:



Bussen forlod stoppestedet igen ca. klokken 11:30, og da linje 7/8 ikke var kommet 5-10 minutter efter planmæssig afgang kl. 11:29, ringede klagerens veninde til BAT for at høre, hvor deres bus blev af.

BAT oplyste, at den havde været der - det var "Jan-Oles Turistfart", som kørte linje 7. BAT- medarbejderen ville kontakte "Jan-Oles Turistfart" og høre, hvad der var sket, og ringe tilbage til klagerens veninde. De ventede yderligere 20-30 minutter uden at blive ringet op, og ringede selv BAT op igen. BAT havde nu talt med chaufføren, der havde svaret, "at han jo ikke kunne vide, hvor de skulle hen".

Ifølge BAT har den medarbejder fra BAT, som talte i telefonen med klagerens veninde, oplyst følgende om det passerede:

"Kunden havde ikke spurgt chaufføren om han kørte deres vej.  
Kunden ringer ind jeg siger jeg vil finde ud af hvad der er sket og ringe tilbage så hurtigt jeg kan.  
De ringer ind igen efter 5min (mens jeg havde fat i JanOle turistbureau)  
og fik fat i en kollega som sagde at jeg var i gang og ville ringe igen.  
Jeg ringer tilbage til Kunden indenfor 10min da JanOle kontakter deres chauffør som siger at der er rute nr. på bussen.  
Kunden siger at de vil have en taxa fordi bussen ikke kom (Den havde været der men de spurgte ikke)  
Jeg sagde den ikke ville blive dækket da den ikke er med i rejsegarentien.  
Herefter siger kunden at vi vil høre fra dem og det var det."

Ifølge klageren var de nødsaget til at hente hendes bil med taxa, da veninden skulle nå sin færg, og der ikke var tid til at vente de timer, før næste bus ville afgå. Det fremgår af den fremlagte taxabon, at taxaen blev bestilt klokken 12:08 og afhentede dem ved stoppestedet kl. 13:06 og kørte dem til restauranten, hvor bilen befandt sig.

Turen kostede 542 kr., som klageren den 7. september 2020 anmodede BAT om at godtgøre, og hun vedhæftede kopi af taxabonen og deres to busbilletter.



BAT svarede klageren den 8. september 2020, at de havde undersøgt sagen og ikke kunne dække hendes udgift til taxaregning, fordi chaufføren, der kørte bussen, havde oplyst over for vognmandens kontordame, at bussen var skiltet korrekt. Hvis de var i tvivl, om det var den bus, de skulle med, burde de have spurgt chaufføren.

Klageren anførte den 8. september 2020 følgende til BAT:

”Betyder det, at ingen skiltning er korrekt skiltning i jeres terminologi?  
Og du synes ikke at det er mærkeligt, at vi er to uafhængige kunde-grupper, som ikke steg på bussen, fordi vi ikke kunne vide at den kørte for BAT eller at det var linje 7/8.  
Hvordan kan kontordamen vide, at bussen var korrekt skiltet?”

BAT svarede samme dag, at de alene forholdt sig til, hvad de havde fået oplyst af vognmandens kontordame, som havde talt med chaufføren om skiltningen på bussen.

Klageren anmodede derpå BAT om i det mindste at godtgøre deres udgifter til ubrugte busbilletter på i alt 112 kr., hvilket BAT også afviste.

Under den efterfølgende ankenævns sag har BAT oplyst, at de på ny har forhørt sig hos vognmanden om skiltning på bussen, og at der fra Gudhjem blev skiltet til Dueodde, og fra Dueodde til Rønne.

BAT har indsendt følgende fotos af skiltning af busserne:



#### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Det fremgår af BAT's rejsegarantibestemmelser, at man kun kan få sine udgifter til taxa refunderet, hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket.

Allerede fordi bussen afgik planmæssigt omkring kl. 11:30, finder disse bestemmelser ikke anvendelse. Klagerens veninde fik da også besked fra BAT's medarbejder over telefonen om, at de ikke kunne få godtgjort deres udgifter til taxa, fordi rejsegarantien ikke var i kraft.

Spørgsmålet er herefter om BAT på andet grundlag er forpligtet til at betale taxaregningen på 542 kr. eller de ubenyttede busbilletter til i alt 112 kr.

Efter dansk rets almindelige erstatningsregler kræver det for at ifalde et erstatningsansvar, at skadelidte (klageren) har lidt et tab, at skadevolderen (BAT) har handlet ansvarspådragende, at der er årsagssammenhæng mellem tabet og hændelsen, og at det var påregneligt for BAT, at der ville opstå et tab for klageren. Egen skyld/accept af risiko hos skadelidte (klageren) kan medføre nedsættelse eller bortfald af erstatningen.

Således som sagen foreligger oplyst, hvorefter det fremgår af køreplanen for buslinje 7, at afgang fra Gudhjem kl. 8:39 og 10:39 kører til Dueodde som endestation, og at den efterfølgende afgang kl. 11:29 kører videre til Rønne Havn som endestation, samt svaret fra BAT om, at der fra Gudhjem skiltes med "Dueodde" i bussens front, og fra "Dueodde" skiltes med "Rønne", sammenholdt med de indsendte fotos af bussens skiltning, lægger ankenævnet til grund, at skiltningen på bussen var "Dueodde" på den omhandlede afgang fra Gudhjem.

Som følge af at bussen kl. 11:29 rent faktisk kører videre helt til Rønne Havn som endestation, finder ankenævnet, at skiltningen "Dueodde" uden samtidig angivelse af, at endestationen var Rønne var så mangelfuld, at der foreligger et ansvarsgrundlag hos BAT som udbyder af den pågældende rute, selv om fejlen måtte være begået af chaufføren eller vognmanden. Der er efter de indsendte fotos af bussen heller ikke skiltet med, at Jan-Oles Turisttrafik kører rutekørsel for BAT.

Imidlertid finder ankenævnet, at i den konkrete situation, hvor der var 4 timer til næste busafgang, og hvor det var afgørende for klageren og veninden, at de nåede den pågældende bus kl. 11:29, at der forelå en særlig pligt for dem til selv at forhøre sig hos chaufføren direkte, om bussen, som ankom til busstoppestedet på det af klageren forudsatte tidspunkt, kørte til Rønne trods manglende skiltning herom.

Klageren undlod dette, hvilket både chaufføren og klageren har oplyst, og hun har dermed forholdt sig for passivt. Herefter finder ankenævnet, at der har foreligget egen skyld hos klageren og veninden.

Ankenævnet finder videre, at når bussen afgik rettidigt fra stoppestedet i Gudhjem, at det ikke var påregneligt for BAT, at klageren og veninden ville tage en taxa til 542 kr., særligt når BAT i telefonen havde oplyst dem om, at en taxaregning ikke ville være omfattet af rejsegarantien.

Imidlertid kan ankenævnet ikke afvise, at den manglende eller mangelfulde skiltning var medvirkende til, at klageren og veninden ikke rejste med bussen og dermed ikke anvendte deres busbilletter til i alt 112 kr.

Herefter skal BAT refundere deres udgifter til disse billetter.

## **RETSGRUNDLAG:**

Fra BAT.dk:

Rejsegarantifolderen:

# BAT's rejsegaranti

Ordningen er en garanti til vores passagerer om, at alle BAT's busafgange, således som de er nævnt i køreplanerne, gennemføres som planlagt, med mindre BAT i god tid har informeret om, at noget andet er tilfældet.

Vi indfører rejsegarantien, fordi vi tror på, at vores produkt og ydelser er i orden. At BAT kort sagt er en virksomhed, man kan stole på! Hvis vi ikke kan leve op til dette løfte, betaler vi en taxa i stedet for.

## Hvornår gælder rejsegarantien?

Rejsegarantien træder i kraft, hvis du som passagerer oplever mere end 20 minutters forsinkelser på en af BAT's afgang. Skulle du blive udsat for dette:

- kan du rekvirere en taxa. Du skal selv betale den i første omgang, men BAT refunderer pengene.
- du skal sende din kvittering fra taxaen sammen med oplysninger om tid, sted og rutenummer til BAT's administration. Når BAT har behandlet sagen, indsætter vi et beløb på din NEM-konto (du skal opgive dit CPR-nummer til os) svarende til betalingen for taxi med fradrag af BAT's kontanttakst for den pågældende strækning. Har du gyldigt abonnementskort som du fremsender i kopi, sker der ikke fradrag.

## Hvornår gælder garantien ikke?

Der er naturligvis betingelser knyttet til rejsegarantien.

1. Du skal kunne dokumentere tid, sted og rutenummer, hvor forsinkelsen blev konstateret.
2. Garantien gælder kun for planlagt kørsel. Den gælder ikke, hvis der er sket ændringer i kørslen, som BAT i god tid har varslet via nye køreplaner, annoncer, plakater eller på hjemmesiden [www.BAT.dk](http://www.BAT.dk).
3. Garantien gælder ikke ved force majeure, altså når forsinkelsen skyldes forhold ude fra, som BAT ingen indflydelse har på, og hvor du som passager *bør vide*, at der kan ske aflysninger og forsinkelser. Det kan f.eks. være ved:
  - arbejdsnedlæggelser og blokader.
  - under dårlige vejrforhold med kraftig sne, fygning, orkan osv.
  - Trafikproblemer affødt af f.eks. vejarbejde og trafikuheld.
  - trafikproblemer affødt af trængsel i højsæsonen (gælder alene rute 7+8).
4. Du skal planlægge rejsen, så du har rimelig tid til at skifte bus.
5. Korrespondance til andre aktører i den kollektive trafik er **ikke** omfattet. Det vil sige, at hvis du skal rejse videre med f.eks. færger eller fly, er denne del af rejsen ikke omfattet af rejsegarantien.

I alle andre situationer er du som udgangspunkt dækket af BAT's rejsegaranti!

### **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

#### **Klageren anfører følgende:**

"BAT havde overdraget buskørsel til "Jan-Oles Turistfart", hvilket vi ikke vidste og heller ikke kunne se på bussen. Nogle andre med-passagerer spurgte chauffør om han kørte til Rønne og dette svarede han nej til, hvorfor vi naturligvis ikke steg på bussen.

Dette kostede os 542,- for en taxa, idet vi var nødsaget til at afhente vores bil, da min medpassager skulle med færge fra Bornholm senere på dagen."

#### **Indklagede anfører følgende:**



"De har ikke forhørt sig ved buschaufføren om bussen kørte til Sømarken og de har fået at vide at de ikke kan få dækket en taxaudgift.

Billederne af skiltningen fremgår af den vedhæftede fil [gengivet ovenfor].

Vores begrundelse til at vi ikke vil refundere de 112,- er at vi mener ikke at fejlen ligger hos os."

### **Til dette har klageren anført:**

"Vi fastholder, at bussen på ingen måde var skiltet denne dag. Dette understøttes også af, at det andet par, som skulle med bussen heller ikke kunne se, hvor bussen kørte hen. Dette par spurgte jo chaufføren om han kørte til Rønne jf. køreplanen, som vi iøvrigt også havde tjekket på "Rejseplanen.dk". Da dette par fik et nej til, at bussen kørte til Rønne, så går vi jo ikke hen og spørger igen. Så chaufførens bemærkning om, at vi jo bare kunne have spurgt, kan blot besvares med, at det var der også blevet!

Endelig vil vi påpege, at havde bussen været skiltet, som dokumentationen viser, så havde det *ikke* hjulpet os. BAT dokumenterer med et foto med skiltning til DUEODDE. Vi skulle længere end DUEODDE. Ifølge "rejseplanen.dk", ville bussen køre til Rønne Havn med blandt andre et stop på "Østre Sømarken", hvor vi skulle af. Østre Sømarken ligger længere væk på ruten end Dueodde.

Vi fastholder således vores krav om refusion af unødige omkostninger."

### **Hertil har indklagede svaret:**

"Vi har igen forhørt os hos pågældende vognmand ang. skiltning af bus, den var skiltet korrekt. Fra Gudhjem er der skiltet til Dueodde, fra Dueodde bliver der skiltet til Rønne. Kan forstå at de har overhørt en samtale mellem chaufføren og andre passagerer ang. destination. De burde nok selv have spurgt chaufføren om ønskede destination."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand