

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2021-0017

Klageren: XX
2300 København S

Indklagede: Busselskabet Neptunbus ApS
CVR-nummer: 37 61 99 14

Klagen vedrører: 4 X 108 kr., i alt 432 kr. for busbilletter til Sturup lufthavn ved Malmø, som ikke kunne benyttes, da bussen ikke kom

Parternes krav: Klageren gør gældende, at hans fire børn ventede forgæves ved stoppestedet, men forlod dette, da de læste beskeden på Neptunbus' hjemmeside om, at afgangstiden var flyttet til 2 timer tidligere, grundet mulig lukning af Øresundsbroen

Indklagede afviser kravet, da kunderne har fået tydelig besked via e-mail, og da bussen ifølge GPS var ved stoppestedet planmæssigt, da broen endnu ikke var lukket

Ankenævnets sammensætning: Nævningsformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 5. maj 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

Neptunbus ApS skal efter klagerens valg godtgøre hans udgifter til de uanvendelige billetter på 432 kr., eller udstede vouchers for beløbet.

Derudover skal Neptunbus ApS som ikke-tilsluttet trafikvirksomhed betale 12.500 kr. inkl. moms i sagsomkostninger til ankenævnet for sagens behandling, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 2, jf. bekendtgørelse nr. 1885 af 8. december 2020 om gebyrer ved godkendte private klage- eller ankenævn § 7.

Da klageren har fået medhold i klagen, 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:

Den 5. februar 2020 købte klageren i busselskabet Neptunbus ApS fire busbilletter til i alt 432 kr. fra København til Sturup lufthavn.

Udskrift fra klagerens bankkonto fra betaling af returbilletterne:

”

NEPTUNBUSDK	KOEBENHAVN SV 040220	05.02.20	DKK	864,00
-------------	----------------------	----------	-----	--------

”

Billetterne var til hans børn, der den 9. februar 2020 skulle med fly fra Sturup til Polen. Flyafgangen var kl. 21:20, og den planmæssige afrejse med Neptunbus fra København/DGI-byen var kl. 18 med stop ved Kastrup lufthavn, hvor klagerens børn ville stige på bussen.

Ifølge klageren benytter han ofte Neptunbus, når han skal med fly til Polen fra Malmø, og når bussen afgår fra DGI- byen, er den ca. 15 minutter senere ved Kastrup lufthavn, hvor han plejer at stige på. Den 9. februar 2020 ventede hans børn ved stoppestedet i Kastrup til den aftalte tid, hvor bussen skulle samle dem op, efter at have forladt DGI-byen kl. 18, men bussen kom ikke. Hans børn slog op på Neptunbus' hjemmeside og så et sort banner med store gule bogstaver, der tydeligt gjorde opmærksom på, at alle busafgange var flyttet til kl. 16. Derefter undersøgte klagerens datter sin mail, hvortil Neptunbus havde sendt en besked på polsk, som hverken klageren eller hans børn forstår.

Oversættelse af beskeden via Google Translate:

”SILNY WIATR DZIS ODJAZD
JEST O GODZINIE 16:00!!!”

”KRAFTIG VIND,
AFGANG I DAG ER KL. 16:00!!!”

----- Forwarded message -----
Od: Neptunbus ApS
<neptunbus@gmail.com>
Date: niedz., 9 lut 2020 o 11:55
Subject: 09-02-2020 SILNY WIATR DZIŚ
ODJAZD JEST O GODZINIE 16:00!!!
To: Neptunbus <neptunbus@gmail.com>

09-02-2020 SILNY WIATR DZIŚ ODJAZD
JEST O GODZINIE 16:00!!!

M.v.h.
Kind regards
Z poważaniem

Da børnene ville være sikre på at nå deres flyafgang fra Sturup, sørgede de selv for transporten til lufthavnen på anden måde.

Klageren har gjort gældende, at der ikke er registreret noget opkald fra Neptunbus til datterens telefon den pågældende dag, og at Øresundsbroen var åben hele dagen frem til kl. 21, hvor den lukkede i en time.

Datterens opkaldsliste:

Lau (4) mobil	torsdag	
Lau mobil	10.02.2020	
Mutti telefon	08.02.2020	
Mutti telefon	08.02.2020	
Mutti (2) telefon	08.02.2020	

Ifølge Neptunbus blev de fra Øresundsbroen via en automatisk varslingsordning i e-mail kl. 10:33 advaret om mulighed for lukning af Øresundsbroens Trafikcenter på grund af meget kraftig vind og storm om eftermiddagen den 9. februar 2020. Varslingen gjaldt frem til kl. 02 om natten:

Øresundsbron- trafikinformation Odebrane

Øresundsbron <bromelde@oresundsbron.com> niedz., 9 lut 2020, 10:38
do undisclosed

duński > angielski [Przetłumacz wiadomość](#) [Wyłącz dla następującego języka: duński](#)

Information fra Øresundsbrons Trafikcenter
2020-02-09 10:33:00 Forventet sluttid: 2020-02-10 02:00:00

Placering: Øresundsbron
Retning: Begge retninger
Hændelse: Hårde vindstød
Restriktion: Vindfølsomme køretøjer frarådes at passere broen.
Kommentar: Vinden förväntas att tillta och det finns risk för att bron stängs för biltrafik under eftermiddagen/kvällen.
Frameld e-mail <https://www.oresundsbron.com/da/bromeld-signup>.

Odpowiedz Odpowiedz wszystkim Przekaż dalej

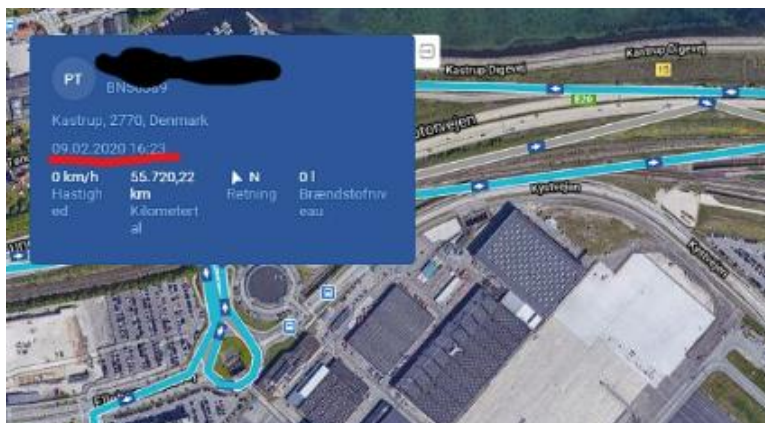
Neptunbus flyttede derfor afgangen fra København til Sturup fra kl. 18:00 til kl. 16:00, så passagererne kunne nå i lufthavnen inden lukning af broen. Der blev sendt en e-mail til alle passagerer, som skulle rejse kl. 18:00 med oplysning om, at afgangen blev rykket til kl. 16:00. Meddelelsen blev sendt omkring kl. 12:00, og da flyet, som bussen passede med, skulle til Katowice i Polen, blev beskeden til alle passagerer, der rejste til Katowice, sendt på polsk.

Neptunbus lagde samtidig nyheden om den sidste afgang fra København på grund af meget dårlige vejrforhold op på deres hjemmeside.

Neptunbus har videre gjort gældende, at deres vagttelefon altid er tilgængelig for passagerer indtil den sidste afgang på dagen fra Strurup lufthavn, og at det ser ud, som om deres e-mail til klage-

rens datter om flytning af busafgangen blev læst omkring kl. 18:31, hvor huns endte dem en tom mail retur.

Derudover har Neptunbus gjort gældende, at der den 9. februar 2020 blev kørt to ture fra København til Malmø. Den første tur kl. 16:00 blev kørt af to busser på grund af det store antal passagerer, og den ene af busserne var ifølge bussens GPS ved det stop i Kastrup, hvor klagerens børn ønskede at stige på, kl. 16:23. Turen fra DGI-byen tager 15-25 minutter afhængigt af trafikken.



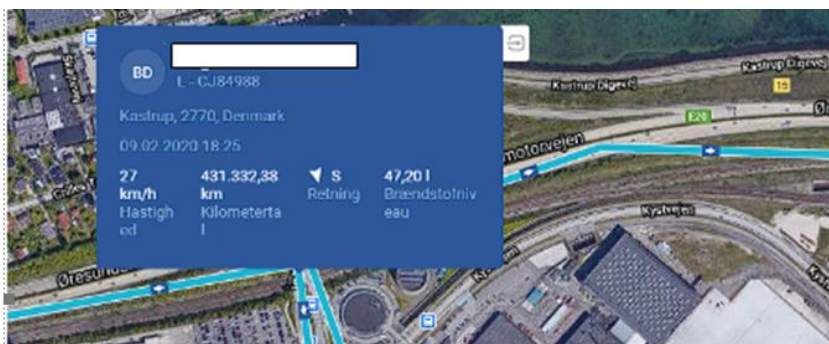
Chaufføren forsøgte kl. 17:35 at ringe til klagerens datter, men kom desværre ikke i kontakt med hende. De har været i kontakt med deres telefonselskab, som har sendt historikken for opkald den 9. februar 2020, hvor der kl. 17:35 er et opkald på 9 sekunder til klagerens datters nummer:

Opkaldsliste:

	Spændelse	Tid	Modtager	Opkaldsnummer	Varighed	Opkaldstype	Varighed	Varighed
31	9-feb-20	17:07:09	Telia Mobiltelefon	61332897	1,75 Minutos		0,00kr.	0:01:45
32	9-feb-20	17:21:39	Opkald til udlandet rate prio 3	61332897	4,85 Minutos	HJM	0,00kr.	0:04:51
33	9-feb-20	17:33:12	Andre operatør	61332897	1,16 Minutos		0,00kr.	0:01:10
34	9-feb-20	17:35:06	Andre operatør	61332897	0,15 Minutos		0,00kr.	0:00:09
35	9-feb-20	17:35:41	Andre operatør	61332897	1,83 Minutos		0,00kr.	0:01:50
36	9-feb-20	17:38:04	Opkald til udlandet rate prio 3	61332897	0	ROM	0,00kr.	0:00:00

0:00:09

Videre har Neptunbus anført, at den anden afgang fra DGI-byen var omkring kl. 18:00, hvor broen endnu ikke var lukket. Ifølge bussens GPS standsede den kl. 18:25 ved stoppestedet, hvor klagerens børn ønskede at stige på. Der var ingen passagerer ved busstoppestedet på det tidspunkt.



Fra www.Neptunbus.dk:



Neptunbus - bus transport

København - Malmø Lufthavn

Daglige afgang på ruten, køreplan, busstoppested/Ingerslevsgade ved DGI-byen

Malmø Lufthavn - altid billige flybilletter til: Gdansk, Warszawa, Krakow, Katowice, Tuzla, Bucharest, Cluj Napoca, Budapest, Skopje, Ohrid, Belgrade, Nis.

Vi tilbyder:

- Transport fra København til Malmø lufthavn
- Transport København - Ystad (færgе til Swinoujscie)
- Transport København - Stettin
- Transporttjenester, transport fra punkt A til B
- Firma ture
- Turistrejser
- Transport til og fra begivenheder
- Internationale ture arrangeret grupper
- Online betaling: PayPal, kreditkort, bank overførsel.

Reservation

Reservation

Dato

Afgang fra

Ankomst til

Retur

Neptunbus - bus transport

København - Malmø Lufthavn

Daglige afgang på ruten, køreplan, busstoppested/Ingerslevsgade ved DGI-byen

Malmø Lufthavn - altid billige flybilletter til: Gdansk, Warszawa, Krakow, Katowice, Tuzla, Bucharest, Cluj Napoca, Budapest, Skopje, Ohrid, Belgrade, Nis.

Vi tilbyder:

- Transport fra København til Malmø lufthavn
- Transport København - Ystad (færgе til Swinoujscie)
- Transport København - Stettin
- Transporttjenester, transport fra punkt A til B
- Firma ture
- Turistrejser
- Transport til og fra begivenheder
- Internationale ture arrangeret grupper
- Online betaling: PayPal, kreditkort, bank overførsel.

Om os

Velkommen til Neptunbus, dit oplagte valg til og fra København-Malmø Lufthavn og videre.

Vi er dedikeret til at give dig den allerbedste service med fokus hurtighed og bekvemmelighed. Siden grundlæggelsen i 2012 er Neptunbus kommet langt fra sin ydmyge begyndelse inden for persontransport. Da Boguslaw Deoniziak først startede, førte hans lidenskab og erfaring inden for transportbranchen til den billigste og hurtigste måde at transportere passagerer på. Vi betjener nu kunder over hele verden og er begejstrede for, at vi har vendt vores passion til vores helt eget firma. Vi håber, du nyder vores produkter så meget, som vi nyder at tilbyde dem til dig. Hvis du har spørgsmål eller kommentarer, så tøv ikke med at kontakte os.

Neptunbus - bus transport

Booking: on-line booking tilgængelig senest 3 timer før afgang.

Rejsetid: København-Malmø Lufthavn: 1 time +/- 15 min.

Bagage: et stk. bagage op til 32,0 kg. og et stk. håndbagage op til 8,0 kg. max.40x30x20 cm. er inkluderet i billetprisen. Ekstra bagage kan bestilles i ansøgningskemaet.

Passagerer:

-mødetid ved busstoppestedet 15 minutter før den planlagte afgang,

-skal have en gyldig busbillet i form af enten printet eller elektronisk og alle de nødvendige dokumenter ved passage af grænserne.

Børn under 2 år: barn skal rejse i barnestole, sørg for at dit barn har barnestol. På grund af det begrænsede antal barnestoler i bussen, føreren kan nægte afgang fordi det bringer barnet i fare.

Busstoppested i København: 1704 Kbh.H. Ingerslevsgade ved DGI-byen.

GPS koordinater - Latitude:55.670088/Longitude:12.56539

Busstoppested i Malmø Lufthavn: Parkering for busser i lufthavnen, (P-bus),

GPS koordinater - Latitude:55.541071/Longitude: 13.363626

Priser online

Copenhagen - Malmo Airport

Børn 0-24 måneder	Børn fra 2 til 15 år	Studerende til 25 år	Voksne fra 15 til 65 år	Seniorer over 65 år	Ekstra bagage til 32,0 kg
dkk 50.00	dkk 85.00	dkk 108.00	dkk 118.00	dkk 108.00	dkk 75.00

Copenhagen - Szczecin

Børn 0-24 måneder	Børn fra 2 til 15 år	Studerende til 25 år	Voksne fra 15 til 65 år	Seniorer over 65 år	Ekstra bagage til 32,0 kg
dkk 150.00	dkk 300.00	dkk 400.00	dkk 500.00	dkk 400.00	dkk 75.00

Såfremt passageren betaler på stedet til buschaufføren, vil der blive opkrævet et gebyr på 32,00 dkk. for hver person og for hver bagage.

Afbestilling af billetten skal seneste forekomme 2 dage før afrejsen (gennem e-mail)

Rebooking skal yderligere ske seneste 2 dage før afrejsen, hvorfra der bliver opkrævet et administrationsgebyr på 50,00 dkk. for hver betalt billet.

Ønskes der en refundering fra en annulleret billet, vil der yderligere blive opkrævet administrationsgebyr på 50,00 dkk. for hver betalt billet. (Husk at oplyse alle de korrekte bankoplysninger)

Kontakt

Neptunbus ApS

Vasbygade 18

2450 København SV.

Danmark

Cvr-nr.: 37619914

BANK NORDIK reg. 6510 kontonr. 3050972312

BIC/SWIFT: BANODKDK

IBAN: DK9765063050972312

Tlf: 0045 6133 5023, 0048 5873 96957

Email: neptunbus@gmail.com

Økspeditionstider: Mandag - Fredag kl. 9:00 - 15:00

Fra vejrtv2.dk den 9. februar 2020:

"

Allerede tidlig eftermiddag får Vestkysten vindstød af orkanstyrke.

Prognoserne er meget enige om, at søndagens blæsevejir giver vindstød af orkanstyrke, og at middelvinden når op omkring stormstyrke. Den største forskel fra de tidligere prognoser er, at stormvejret ankommer lidt tidligere. Styrken er stort set den samme.



Varsel om vindstød søndag 9. februar 2020. Foto: GRAFIK / TV 2 Vejret

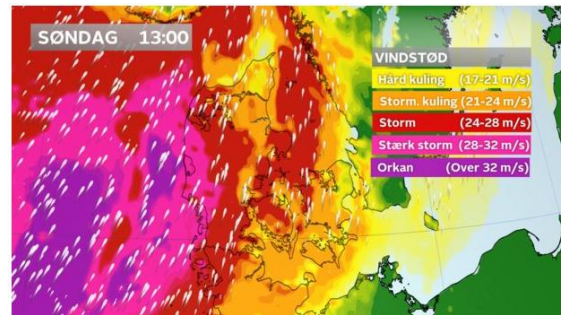
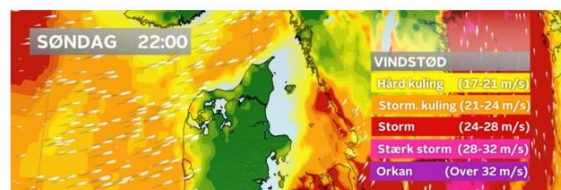
TV 2 Vejret har ud fra morgens prognoser opdateret varslerne for hele landet.

Midt på eftermiddagen og i aften vil der komme vindstød af stærk storm flere steder i Jylland og måske også på Fyn.



Prognose af vindstød klokken 19. Foto: GRAFIK / TV 2 Vejret

I aftentimerne aftager vinden ved Vestkysten, men der vil fortsat optræde stormstød i de østlige egne. På Bornholm ventes vinden først at løje af efter midnat.



Prognose af vindstød klokken 13. Foto: GRAFIK / TV 2 Vejret

Først på eftermiddagen begynder der at optræde orkanvindstød ved Vestkysten og stormstød mange andre steder i landet.



Prognose af vindstød klokken 16. Foto: GRAFIK / TV 2 Vejret

Risiko for lukkede broer og væltede træer

Vinden kommer fra syd og sydvest og vil derfor være på tværs af Storebæltsbroen og Øresundsbroen. Det betyder, at der vil være restriktioner for kørsel over broerne, og når blæsevejret er stærkest, kan broerne måske lukke.



Prognose af samlet mængde regn frem til mandag morgen klokken 8. Foto: GRAFIK / TV 2 Vejret

Sammen med blæsevejret bliver det særdeles regnfuldt. I Jylland kan der komme over 30 millimeter regn, og jorden er i forvejen våd og blød. Det betyder, at træer kan vælte, hvilket er til fare for trafikanterne. Ofte når danskere mister livet i stormvejir, er det på grund af væltede træer på vejene.

Sekretariatet har under sagens forberedelse stillet spørgsmål til Neptunbus, som de har besvaret således:

- 1) Kan det genskabes hvorledes beskeden var på banneret på hjemmesiden den 9. februar 2020?

"Desværre så kan det ikke genskabes. Vi kunne finde frem til emails som blev sendt til alle passagerer, beskeden på banneret mindet om afsendte e mails:

09-02-2020 Due to strong wind today the departure time is at. 16:00 !!!

På grund af stærk vind i dag er afgangstiden kl. 16:00 !!!

09-02-2020 SILNY WIATR DZIŚ ODJAZD JEST O GODZINIE 16:00!!!-- 09/02/2020 På grund af stærk vind, dagens afgang er flyttet til kl 16:00!!"

- 2) Hvorfor fjernede I ikke banneret efter kl. 16, hvor dette ikke længere var aktuelt, og hvor I måtte være klar over, at I agtede at gennemføre en senere transport omkring kl. 18.

"Den blev ikke fjernet da vores afgang kl 19:00 og 18:00 skulle har været aflyst på grund af stærk vind. Først når kl nærmede sig 18 og vi kunne se at broen stadigvæk var åben tog vi beslutning om at gennemføre turen kl 18:00."

- 3) I bedes venligst oversætte den e-mail, der har klokkeslæt 18:31, som I har fremlagt som bilag.

"Dette er en e mail som vi har modtaget fra [klagerens datter] kl 18:31.
Mailen er besvarelse til vores tidligere besked : 09-02-2020 SILNY WIATR DZIŚ ODJAZD JEST O GODZINIE 16:00!!! (09/02/2020 På grund af stærk vind, dagens afgang er flyttet til kl 16:00!!)
[Klagerens datter] har bevaret på vores besked med en tom email.

Anklageren fortæller at han datter har været på busstoppestedet på den aftalte tidspunkt, da bussen "ikke dukket op" til tiden tjekkede de sin email og derefter forlod busstoppestedet.
Fra vores tidligere bilag kan du se at vores bus har været ved stoppestedet kl 18:25, det betyder at den har været der 6 minutter inden beskeden blev læst."

- 4) Er der kun oplyst én e-mail og et telefonnummer i forbindelse med bookingen af de 4 billetter til klagerens børn?

"Ja, kun et telefonnummer og en e-mail-adresse er angivet i reservationen. I afsnittet om yderligere information i reservationsformularen det er også muligt at give yderligere information (yderligere telefonnummer, e-mail-adresse osv.).
I den formular har klienten netop meddelt, at han ønsker at stige ind i bussen ved Kastrup."

- 5) Hvorfor ringede chaufføren til klagerens datter?

"Vi kunne se at broen stadigvæk var åben inden kl 18. Derfor tog vi beslutning om at sende en til bus til de passagerer som nået ikke vores afgang kl 16 eller til dem som har ikke læste beskeden i god tid.

Der blev ringet til alle passagere som nået ikke vores tidligere afgang, opkaldene blev foretaget for at informere vores passagerer at der bliver sendt en anden bus til dem da broen stadigvæk var åben.”

- 6) Hvor fremgår det på Neptunbus’ hjemmeside, at man kan ringe til efter den sidste afgang til Malmø, hvis man har spørgsmål? Vi kan kun finde oplysning om ekspeditionstid fra mandag til fredag kl. 9 – 15.

”Der står ikke noget på vores hjemmeside omkring lukketid på telefonen, da den åbner inden den første afgang fra København og den holdes åben frem til vores sidste afgang fra Malmø. Tiderne kan variere, hvilket skyldes arten af vores arbejde. Telefonen er dog altid åben i vores kontortid.

Vores kontor er åbent fra mandag til fredag fra 9 til 15, hvilket betyder, at alle kontorsager kan løses på dette tidspunkt.

Vores telefonnummer er også angivet på selve busbilletten, så at rejsende passagerer kan kontakte os hvis de har nogen rejserelateret spørgsmål.

Hvis man ringer til os efter kl 15, vil man komme igennem til vores telefoncentralen, hvorefter vil man blive viderestillet til vores vagttelefon.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ifølge Neptunbus’ rejseregler punkt 2.3. er passageren forpligtet til at kontrollere køreplanen på www.neptunbus.dk dagen før afrejse.

Hvis klagerens børn havde gjort dette den 8. februar 2020, dagen før afrejsen den 9. februar 2020, ville de ikke være blevet advaret om ændringer i køreplanen, fordi disse først blev annonceret på Neptunbus’ hjemmeside omkring middag den 9. februar 2020.

Den 9. februar 2020 sendte Neptunbus kl. 11:55 en e-mail på polsk til klagerens datter med teksten (oversat) ”KRAFTIG VIND, AFGANG I DAG ER KL. 16:00”

Det er ankenævnets opfattelse, at når der udbydes en busrute til og fra destinationer i Danmark, bør kommunikationen bl.a. også foregå på dansk, – uanset om bussen måtte have tilslutningsforbindelse til en flyafgang til en destination i Polen. Ankenævnet finder på den baggrund, at det ikke kan bebrejdes klagerens børn, at de ikke reagerede på e-mailen.

Ankenævnet bemærker desuden, at e-mailens indhold om, at afgang var flyttet til kl. 16, i øvrigt viste sig ikke at være korrekt, da Neptunbus efter det oplyste og dokumenterede gennemførte den planmæssige afgang fra DGI-byen kl. 18.

Neptunbus og klageren har oplyst, at det blev annonceret på dansk i en bjælke hen over hjemmesiden, at busafgangen var flyttet til kl. 16. Denne bjælke var ikke fjernet efter kl. 16, selv om busafgangen kl. 18 blev gennemført planmæssigt. Risikoen for vildledning af passagererne var derfor meget stor, og udgør efter ankenævnets opfattelse et ansvarsgrundlag for Neptunbus.

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens børn befandt sig ved stoppestedet omkring kl. 18, hvorefter de så den annoncerede besked på hjemmesiden, og at denne misvisende og vildledende besked om, at bussen kl. 18 var flyttet til kl. 16, virkede bestemmende for deres efterfølgende

beslutning om at forlade stoppestedet for at tage alternativ transport til Sturup for ikke at miste flyforbindelsen til Polen.

Ankenævnet bemærker, at børnene herved handlede i berettiget varetagelse af deres interesser og desuden iagttog deres tabsbegrænsningspligt.

Neptunbus har over for ankenævnet gjort gældende, at man altid kan kontakte dem indtil dagens sidste afgang fra Malmø.

Det fremgår imidlertid ikke tydeligt af hjemmesiden, hvor ekspeditionstiden er oplyst til mandag-fredag kl. 9-15. Uanset, at der efter det oplyste, står anført et telefonnummer på selve billetten, kan det ikke bebrejdes klagerens børn, at de ikke forsøgte at ringe til Neptunbus efter at have set annonceringen af den ændrede afgangstid.

Ankenævnet finder efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder, at ansvaret for, at klagerens børn ikke anvendte busbilletterne, påhvilede Neptunbus, som efter dansk rets almindelige erstatningsregler skal godtgøre klagerens udgifter på 432 kr. - eller alternativt efter klagerens valg udstede fire vouchers.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at klageren har lidt et tab minimum svarende til prisen for de fire uanvendelige billetter, at beskeden om den ændrede afgangstid blev sendt på polsk, at oplysningen på Neptunbus' hjemmeside ikke blev fjernet efter kl. 16, selv om afgang kl. 18 blev gennemført, at chaufføren kunne have sendt en sms, da han ikke lykkedes med at fange klagerens datter på telefonen, og endeligt at klagerens børn handlede i overensstemmelse med deres tabsbegrænsningspligt ved at sørge for at nå deres fly til Polen.

RETSGRUNDLAG:

Fra Neptunbus.dk:

”

Vilkår og betingelser:

1. Busfartsselskabet er forpligtet til:

- at gennemføre transport af passager samt bagage på ruten angivet på billetten i henhold til den nuværende tidsplan.
- beskyttelsen af passagererne for sikkerhed, hygiejne, komfort og korrekt håndtering.
- at give alternative transportmidler i tilfælde af afbrydelse af busrejsen grundet en fejl i bussen,
- skulle passageren afvise et alternativt transportmiddel er passageren ikke berettiget til tilbagebetaling af billetprisen, busfartsselskabet betaler ikke omkostningerne til andre transportmidler.

1.2 Busselskabet er ikke ansvarlig for forsinkelser eller aflysninger på grund af: (f.eks. lukningen af grænserne, lukket bro, ugunstige vejrforhold, undtagelsestilstand, svigt af bussen, vejspærringer, trafikpropper samt trafik dannelse ved grænseovergange, osv.). eller yderligere uspecificerede konsekvenser.

1.3 Busfartsselskabet kan ændre efterfølgende transport udbydere, og kan i særlige tilfælde ændre eller udelade at stoppe steder som ellers er vist på billetten samt tidsplanen.

1.4 Busselskabet er ikke ansvarlig for erstatning for tab af kontanter, smykker, værdipapirer, værdifulde genstande af videnskabelige, kunstneriske samt samleobjekter i bussen. / busselskabet anbefaler at tegne individuel bagageforsikring for disse særlige objekter.

1.5 I busserne er det ikke tilladt at ryge og drikke alkohol.

1.6 Busselskabet har ret til at afbryde eller nægte rejsen uden at skulle kompensere for passage-rens udgifter forbundet med rejsen hvis passageren:

- ikke opfylder betingelserne og vilkår om transport af passagerer og bagage
- er beruset eller under indflydelse af euforiserende stoffer
- hvis personen ikke er ankommet til den tid samt sted som er angivet på købt billet
- opfører sig på en måde som er forstyrrende for andre passagerer
- er i en tilstand som angiver, at den syge og virkningerne af sygdommen kan være til fare for andre passagerer.
- har ikke de nødvendige dokumenter for at krydse grænsen, som er gældende for den grænse i det pågældende land, eller hvis udlændingemyndighederne har nægtet indrejse til det pågældende land.
- transport af varer, der på grund af mængde eller type som kræver længere told behandlingsprocedurer og dermed kan forårsage forsinkelser i clearing ved grænsen.

1.7 Busselskabet forbeholder retten til at nægte transport og fratage billetten på den person, der kom ind i bussen ved at benytte en andens identitet som er i strid med vilkår og betingelser, eller som ikke er i stand til at bevise, at han eller hun er den person, hvis personoplysninger er blevet optaget på billetten.

1.8 busselskabet er ansvarligt for skader på passager og bagage fra det øjeblik, rejsen påbegynder og indtil rejsens ende. Busselskabet er ikke ansvarlig for hel eller delvist tab af bagage hvis skaden er grundet passagerer eller tredjemand. Busselskabet anbefaler at købe ekstra forsikring for bagage og for personer som er syge eller under hospitalsbehandling.

2. En passager har ret til: at rejse med bussen med en gyldig ejet billet, og bagagen hvis kravene nedenunder er opfyldt.

2.1 Gratis bagage transport omfatter:

-ét stykke bagage med standard dimensioner og vægt på ikke over 32,0 kg. og et stykke håndbagage der vejer op til 8,0 kg. max. størrelse 40x30x20 cm.

-Ekstra bagage kan kun træffes, hvis der er plads i bagagerummet mod et gebyr fastsat i prislisten.

-Busselskabet forbeholder retten til at nægte at tage bagage som ikke opfylder standard dimensionerne (cykel, TV, sportsudstyr osv.)

-Det er forbudt at bære bagage, herunder håndbagagen som indeholder materialer eller elementer, der kan bringe sikkerheden for transporten, eller som øger muligheden for at forårsage skade på andre passagerer eller busselskabet og udsætte rejsende for fare.

-Bagage skal afhentes af passageren når bussen er nået frem til destinationen som er angivet på den købte billet

2.2. Passagerer er ansvarlige for:

- de skader, de har forvoldt i bussen.

-for bevidst skade af bussen vil der blive opkrævet et gebyr i størrelsen af den beskadigede skade (tilsvarende i dkk. eller pln.).

- enhver skade på andre passagerer.

-ankommer mindst 15 minutter før tid på det sted som er angivet i den købte billet.

-anskaffelse af busbillet fra føreren, samt trykt billet eller elektronisk, der giver ret til at rejse.

- indsættelse af bagage til bagagerummet samt evt. betale et ekstra gebyr for ekstra bagage

- vise rejsedokumenter eller tolddokumenter ved en grænsekontrol , samt busbillet/bagebillet af opfordringen fra autoriseret personale fra busselskabet.

2.3. Passageren er forpligtet til:

- have en gyldig billet i form af enten printet eller elektronisk og alle de nødvendige dokumenter ved passage af grænserne.

- Kontrollere rigtigheden af de personlige oplysninger vedlagt på den købte billet

-Kontrolere køreplanen på www.neptunbus.dk dagen før afrejse

- Overholde gældende love og dokumenter udstedt af told og skattemyndigheder og andre administrative myndigheder i de lande langs ruten af bussen.

- For at overholde anvisningerne fra buschaufføren.

- Ind- og udstigning på steder udpeget af busselskabet.

- Fastgørelse og brug af sikkerhedsselerne som beregnet under busrejsen.

2.4 Børn op til 16 år skal tilses af en voksen, medmindre at transitlandene samt destinations landets bestemmelses regler skulle angive andet. Børn i alderen 12 til 16 år som rejser alene skal have en skriftlig erklæring, med certificeret samtykke fra en forælder eller værge til at rejse alene.

2.5 Passageren som ikke møder op senest 5 minutter før den planlagte afgang ved busstoppested, mødested som er angivet på den købte billet, betragtes som en resignation fra rejsen, denne plads kan sælges til en anden passagerer,

- afgangstidspunktet for bussen fra Malmø Airport kan ændre sig i tilfælde af: et forsinket eller tidlig ankomst af flyet, langvarig told og paskontrol eller andre situationer der ikke skyldes transportørens fejl,

- transportører forbeholder sig retten til at ændre afgangs rækkefølge og tidspunkt i forbindelse med ovenstående,

- i tilfælde af en forsinket flyvning til Malmø Airport er passageren forpligtet til at komme så hurtigt som muligt til busstoppestedet efter landing,

- bussen køre fra Malmø Airport senest 30 minutter efter forsinket landing af flyet,

2.6 Busselskabets forsikring dækker passagerer der er fysisk tilstede i bussen, eventuelle tilfældige begivenheder forårsaget uden for bussen er busselskabet ikke ansvarlig for under rejsen.

3. En købt billet er et dokument der tillader at rejse med NEPTUNBUS. Ved køb af billet accepterer passageren vilkår & betingelserne for ruten København - Malmø Airport - København,

- billetten indeholder: busselskabets navn, rejsedato, billetprisen, antal passager, rejsetidspunktet samt navnet på passagerer

- billetten kan købes og betales online, internetsalget lukker tre timer før afrejsen

- afbestilling skal ske senest to arbejdsdage før afrejsen på e-mail, ønskes tilbagebetaling af den afbestilte billet vil der blive opkrævet et administrationsgebyr på 50,00 dkk. per. billet per. person, beløbet vil blive indbetalt på kundens bankkonto (husk bankoplysninger), ekspeditionstid ca. 30 dage.

- rebooking skal ske minimum to dage før afrejsen online (gebyr: 50,00 dkk. per billet pr person)

- I tilfælde af flyselskabet annullere flyrejsen bliver der ikke refunderet for busbilletten, når afrejsen med busselskabet gennemførte den planlagte afrejse.

3.1 Typer af billetter:

- enkeltbillet : er en billet med en bestemt dato og tidspunkt for rejse i én retning fra det sted hvor rejsen påbegynder og til det sted, den afslutter.

- en returbillet (lukket) : er en billet til rejse i begge retninger med angivelse af dato og tidspunkt for afgang og ankomst i begge retninger.

4. Dyr : katte/hunde kan transporteres i hunde/katte bur, samt i snore der er tilpasset til rejsen, dyrene skal have de aktuelle vaccinationer.(Mundkurv skal benyttes i nødvendige situationer)."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Søndag den 09.02.2020 havde jeg købt 4 billetter til Neptunbus fra København til Malmø lufthavn, Sturup. Afgang fra København kl. 18. Billetterne var til mine børn, der skulle med et fly fra Sturup lufthavn kl. 21:20. Jeg benytter ofte selv Neptunbus til Sturup lufthavn.

Bussen afgår fra DGI- byen og er 15 minutter senere ved Kastrup lufthavn, hvor jeg plejer at stige på, ligesom mine børn havde meddelt Neptunbus, de ville gøre.

Da bussen ikke ankom til den aftalte tid den 09.02, gik mine børn ind på Neptunbus' hjemmeside, hvor et banner tværs over hjemmesiden - sort banner med store gule bogstaver - tydeligt gjorde opmærksom på, at alle busafgange var rykket til kl. 16, der således var sidste tidspunkt, Neptunbus ville køre fra København til Sturup lufthavn.

Det fremgik således tydeligt af hjemmesiden, at Neptunbus ikke ville gennemføre turen kl. 18. Derefter checkede min datter sin mail, hvortil Neptunbus havde sendt en mail på polsk. Hverken jeg eller mine børn taler eller læser polsk, så indholdet i mailen er desværre ukendt. Mail vedlagt.

Heller ingen mobilopkald til min datter vedrørende busafgangen er foretaget. Udskrift af indgående mobilopkald på min datters telefon vedlagt.

Mine børn forlod derefter stoppestedet i et forsøg på at finde anden transport til Malmø lufthavn. Jeg har i dag (19.02.2020) kontaktet Neptunbus for at finde hoved og hale i denne historie. Jeg foreslog som kompromis, at Neptunbus refunderede billetterne, subsidiært udstedte vouchers på 4 billetter, som jeg kan benytte ved en senere lejlighed.

En ansvarshavende medarbejder ønskede ingen dialog, men ønskede sagen forelagt Trafikstyrelsen med det samme.

Påstand: Neptunbus har tydeligt på sin hjemmeside gjort opmærksom på, at ingen busafgange fra København til Malmø lufthavn ville blive gennemført efter kl. 16. Udover en mail på polsk har Neptunbus undladt at gøre passagerer med billet til senere busafgange opmærksom herpå.

Jeg skal derfor kræve de 4 billetter refunderet (432,- DKK) eller bede Neptunbus udstede 4 vouchers til bustransport til Malmø lufthavn til mit senere brug."

Indklagede anfører følgende:

"I overensstemmelse med oplysningerne om muligheden for lukning af broen på grund af meget kraftig vind og storm om eftermiddagen blev afgang fra København til Malmø lufthavn den 9. fe-

bruar 2020 kl. 18:00 rykket til kl.16:00. Så at passagererne kunne nå lufthavnen inden lukning af broen. (Bilag nr. 1)

Der blev sendt en e-mail til alle passagerer, der skulle rejse den dag fra København til Malmø kl.18:00 med oplysninger om, at afgangen blev rykket til kl.16:00.

Meddelelsen blev sendt omkring kl.12:00.

Nyheden om den sidste afgang fra København på grund af meget dårlige vejrforhold kom samtidigt på vores hjemmeside.

På grund af det faktum, at vores hjemmeside er tilgængelig på følgende sprog: dansk, engelsk og polsk, bruger vi derfor disse sprog i kommunikation med passagerer.

Reservationen vedrørende sagen blev foretaget for en afgang til Katowice (Polen). Beskeden til alle passagerer, der rejste til Katowice, blev sendt på polsk.

Vores vagttelefon er altid tilgængelig for passagerer indtil den sidste afgang på dagen fra Malmø lufthavn.

Hvis man ikke forstår indholdet af de meddelelser vi sender, kan man altid kontakte os telefonisk for at afklare bekræftelsen eller bekræfte de oplysninger, der sendes fra virksomheden.

Det er passagerens ansvar at kontrollere afgangstiden og eventuelle ændringer i reservationen inden rejsen. De sendte oplysninger blev sendt 4 timer før afgang (kl. 12:00) og tilgængelig for alle passagerer, i de nævnte sprog, vi mener derfor at det i dette tilfælde har været passagerens fulde ansvar at holde sig opdateret om eventuelle ændringer.

Ud fra korrespondancen med klagerens datteren ser det ud til, at e-mailen blev læst omkring 18:31.

Vi modtog også en svar-e-mail på dette tidspunkt. (Bilag nr. 2) [Klagerens datters e-mailadresse er anført bag bjælken]

Re: 09-02-2020 SILNY WIATR DZIŚ ODJAZD JEST O GODZINIE 16:00!!! [\[Dobytane 2\]](#)

niecz, 9 lut 2020, 18:31

san. 9. f. do: Neptunbus ApS <neptunbus@gmail.com>
data: 9 lut 2020, 18:31
temat: Re: 09-02-2020 SILNY WIATR DZIŚ ODJAZD JEST O GODZINIE 16:00!!!
M.v.h. wysłano z: gmail.com
Kind r. podmiot podpisujący: gmail.com
Z pow. bezpieczeństwo: [Standardowe szyfrowanie \(TLS\) Więcej informacji](#)
Ważna głównie dlatego, że często czytasz wiadomości z tą etykietą.

 **Neptunbus ApS**

Kontortid: mandag til fredag kl. 09:00 - 15:00
Office hours: Monday to Friday 9:00 am - 3:00 pm
Büro czynne: od poniedziałku do piątku w godz. 09:00 - 15:00

www.neptunbus.dk
neptunbus@gmail.com

Cvr nr - DK-37619914
Bank-Nordtå konto nr: 6530 3050972312

Phone: +45 4433 8021, +45 347 396 957
Vestvoadg. 16, 2450 København SV, Denmark

[oversættelse WAZNA GLAWNIE DLATEGO ZE CZESTO CZYTASZ WIADOMOSCI Z TA ETYKIETA VIGTIGT ISÆR FORDI DU OFTE LÆSER MEDDELELSER MED DENNE ETIKET]

Den dag blev der foretaget to ture fra København til Malmø:

Den første tur har været kl. 16:00, og på grund af det store antal passagerer blev der sendt to busser. En af dem var ved stop, hvor klienten ønskede at stige på. (Bilag nr. 3 GPS for bussen, sted og tid)

Flådestatus

Alle Karetøjer 10

10 0 0 0 10 0

Liste muligheder Hastighed

- AH78796 SE, Fosie, Kantalgatan 0 km/h
- AR65311 DK, Copenhagen, Vasbygade 0 km/h
- AV50228 DK, Copenhagen, Vasbygade 0 km/h
- AY32253 DK, Copenhagen, Vasbygade... 0 km/h
- AZ95639 DK, Copenhagen, Vasbygade 0 km/h
- BN56389** DK, Copenhagen, Vasbygade 0 km/h
- D - AK37623 DK, Copenhagen, Vasbygade 0 km/h
- F - AS88842 DK, Copenhagen, Vasbygade 0 km/h
- L - CJ84988 DK, Copenhagen, Vasbygade... 0 km/h
- M - CK84361 DK, Copenhagen, Vasbygade 0 km/h

BN56389

09.02.2020 00:00 - 09.02.2020 23:59

Resumé

Start placering DK, Copenhagen, Vasbygade
 Slut placering -
 Arbejdstid 9 t 45 min
 Stoptid 14 t 15 min
 Kilometertal 208,15 km
 Kilometertal (Virtual odometer) 211,57 km
 Brændstof forbrugt 0 l
 Gennemsnitligt brændstofforbrug 0 l / 100km

09.02.2020

00:00 Stop	Varighed for stop	10 t 56 min
10:55 Start	Køretid	3 min
10:58 Stop	Kilometertal	0 km
10:58 Stop	Varighed for stop	1 min
10:59 Start	Køretid	2 t 14 min
13:13 Stop	Kilometertal	66,38 km
13:13 Stop	Varighed for stop	35 min
13:48 Start	Køretid	11 min
13:59 Stop	Kilometertal	0 km
13:59 Stop	Varighed for stop	14 min
14:13 Start	Køretid	3 t 12 min
17:25 Stop	Kilometertal	128,37 km
17:25 Stop	Varighed for stop	2 t 30 min
19:55 Start	Køretid	4 t 5 min
19:55 Start	Kilometertal	13,40 km

PT BN56389

Kasrup, 2770, Denmark

09.02.2020 16:23

0 km/h 55.720,22 km 0 l

Hastighed 1 km Retning 0 l

tid Kilometer tal Brændstofforbrug

Den anden afgang var omkring kl. 18:00 (omkring kl.18 var broen endnu ikke lukket)

Og denne minibuss stoppede også, hvor kunden ønskede at blive hentet. Dette stop er på vej og er ca.15-25 minutter væk fra busstoppestedet (Hovedbanegården) afhængigt af trafikken. Der var ingen passagerer ved busstoppestedet på det tidspunkt. (Bilag nr. 4 GPS for bussen, sted og tid).

Flådestatus

L - CJ84988

Alle Køretøjer 10

10
0
0
0
10
0

Liste muligheder Hastighed

	Køretøj	Hastighed
	AH78796 SE, Fosie, Kantatgatan	0 km/h
	AR65311 DK, Copenhagen, Vasbygade	0 km/h
	AV50228 DK, Copenhagen, Vasbygade	0 km/h
	AY32253 DK, Copenhagen, Vasbygade...	0 km/h
	AZ95639 DK, Copenhagen, Vasbygade	0 km/h
	BN56389 DK, Copenhagen, Vasbygade	0 km/h
	D - AK37623 DK, Copenhagen, Vasbygade	0 km/h
	F - AS88842 DK, Copenhagen, Vasbygade	0 km/h
	L - CJ84988 DK, Copenhagen, Vasbygade...	0 km/h
	M - CK84361 DK, Copenhagen, Vasbygade	0 km/h

09.02.2020 00:00 - 09.02.2020 23:59

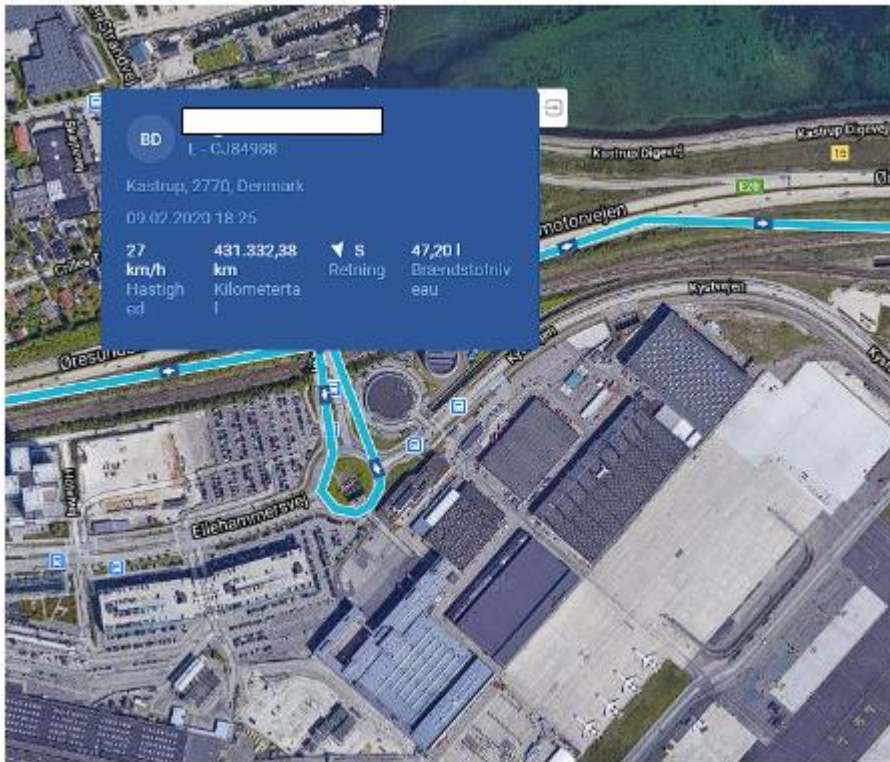
Resumé

Start placering	DK, Copenhagen, Vasbygade 18
Slut placering	-
Arbejdstid	3 t 51 min
Stoptid	20 t 9 min
Kilometertal	0 km
Kilometertal (Virtual odometer)	139,16 km
Brændstof forbrugt	0 l
Gennemsnitligt brændstofforbrug	0 l / 100km

09.02.2020

00:00	Varighed for stop	18 t
Stop		
17:59	Køretid	1 t 6 min
Start	Kilometertal	0 km
19:05	Varighed for stop	1 t 20 min
Stop		
20:25	Køretid	31 min
Start	Kilometertal	0 km
20:56	Varighed for stop	0 min
Stop		
20:56	Køretid	19 min
Start	Kilometertal	0 km
21:15	Varighed for stop	2 min
Stop		
21:17	Køretid	18 min
Start	Kilometertal	0 km
21:35	Varighed for stop	0 min
Stop		
21:35	Køretid	8 min
Start	Kilometertal	0 km
21:43	Varighed for stop	47 min
Stop		
22:30	Køretid	1 t 29 min
Start	Kilometertal	0 km

18



Chaufføren har forsøgt at ringe til kunden inden afgang fra København kl. 18:00, men desværre kunne ikke komme i kontakt med dem.

Vi har været i kontakt med vores telefonselskab for at kunne hente historikken fra den 9. Februar 2020 hvor der kan tydeligt ses at vi har ringet til kunden. (Bilag nr. 5) [klagerens datter telefonnummer er oplyst under bjælken]

Linje	Dato	Tid	Opkald til	Varighed	Operator	Stat	Udvalgt	Udvalgt
31	9-lin-20	17:07:09	Telia Mobiltelefon	1,75	Minutes			0,00kr. 0:01:45
32	9-lin-20	17:21:39	Opkald til udlandet rate prio 3	4,85	Minutes	HUM		0,00kr. 0:04:51
33	9-lin-20	17:33:12	Andre operatører	1,16	Minutes			0,00kr. 0:01:10
34	9-lin-20	17:35:06	Andre operatører	0,15	Minutes			0,00kr. 0:00:09
35	9-lin-20	17:35:41	Andre operatører	1,83	Minutes			0,00kr. 0:01:50
36	9-lin-20	17:38:04	Opkald til udlandet rate prio 3	0	Minutes	ROM		0,00kr. 0:00:00

Sammenfatning:

1. information om ændring af afgangstid blev sendt til passagerer 4 timer før rejsen
2. der var to afgange kl.16:00 og 18:00
3. busserne har været det udpegede stop på det rette tidspunkt

På grund af det faktum, at vores afgange fandt sted i overensstemmelse med de leverede oplysninger og derudover den anden tur i overensstemmelse med den oprindelige afgangstid, er kundens krav om refusion for billetter eller modtagelse af et vouchers i overensstemmelse med vores virksomheds politik ubegrundet.”

Hertil har klageren gjort gældende:

”Jeg havde købt billet til mine børn med Neptunbus ifm. en flyvning til Katowice, Polen fra Malmø Sturup lufthavn med afgang fra København kl. 18.

Mine børn ventede ved stoppestedet, men bussen kom ikke på det aftalte tidspunkt.

De gik således ind på Neptunbus' hjemmeside. Her meddeltes det, at p.gr.a. mulighed for lukning af Øresundsbroen, ville sidste tur mod Sturup blive gennemført kl. 16.

Turen kl. 18 ville IKKE blive gennemført.

Neptunbus medgiver, at meddelelsen til passagerne til Katowice blev sendt på polsk. Min datters opkaldsstatus bifalder ikke Neptunbus' påstand om opkald.

Bussen er en 12-sæders, så et opkald til alle passagerer burde være overkommeligt. Desuden har mine børn skandinavisk klingende navne, der ikke indbyder til korrespondance på polsk.

Øresundsbroen var åben hele dagen den 09.02.2020 frem til kl. 21, hvor den lukkede en time. Det tydelige banner på Neptunbus' hjemmeside med bekendtgørelsen af sidste tur kl. 16 blev IKKE fjernet, selvom Neptunbus påstår, der blev foretaget kørsel efter kl. 16.

Da bussen ikke ankom til det aftalte tidspunkt, kunne børnene ikke andet end regne med denne meddelelse og søgte andre transportmuligheder til Sturup, således at flybilletterne ikke mistedes.

Det turde være unødvendigt at nævne, at den alternative transport til Sturup langt oversteg udgifterne til billetterne med Neptunbus."

Til dette har Neptunbus svaret:

"Alle svarene på klagerens spørgsmål er allerede indtastet og inkluderet i det foregående brev. Der er også bilag, der bekræfter specifikke problemer.

Ifølge af klagerens påstand har hans døtre været ved busstoppestedet på den aftalte tidspunkt. Ud fra det bilag som blev tilsendt af os kan der tydeligt ses at busserne også var der på den aftalte tidspunkt.

På den angivet afgang havde vi at gøre med over 100 passagerer nogen af dem har taget den tidligere afgang og nogen har kørte med kl 18.

Der kan tydeligt ses i det GPS udtog tilsendt af os at vi sendte flere busser den dag, 2 busser kl 16 og en kl 18.

Desuden har vi ringet til nummer angivet ved reservationen desværre har klagerens datter ikke taget sin telefon. Bilag om telefonopkald til angivet nummer er blevet hentet fra Telias-database. På det punkt mener vi at det ikke længere er "påstand" men en faktum.

Billedet som blev sendt af klagerne giver os ikke rigtig noget konkret information omkring hvilken telefon nummer den tilhørte til.

Sammenfatning:

1. Beskeden om flyttet afgang blev sendt til alle passagerer som skulle rejse kl 18 samtidigt kom der et opslag på vores hjemmeside.

Kunden blev informeret om ændringen af afgangstid. I tilfælde at kunden ikke kan forstå indholdet af den sendte besked, havde de relativt lang tid at bekræfte den.

2. Ikke desto mindre blev der foretaget et telefonopkald til kunden på en given dag, hvilket bekræftes af en udskrift af forbindelser med Telias-database
3. Bussen var den dag på det udpegede stop i overensstemmelse med vedlagte bilag nr.4
4. På den given dag blev omkring 100 passagerer informeret på samme måde om ændringer i afgangstiden og blev overført til Malme.”

På ankenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust', written in a cursive style.

Tine Vuust
Nævningsformand