

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0049
Klageren:	xx 4040 Jyllinge
Indklagede: CVRnummer:	Movia 29896569
Klagen vedrører:	Godtgørelse af taxaregning på 120 kr. da bussen ikke kom, og klageren skulle nå i lufthavnen. Fik ikke taxa-kvittering
Parternes krav:	Klageren ønsker de 120 kr. refunderet Indklagede afviser dette, da rejsetidsgaranti kræver taxa-kvittering
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg (2 stemmer) Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni truffet følgende:

AFGØRELSE

Movia skal godtgøre klagerens udgifter til taxa på 120 kr. men sagsomkostningerne ophæves, idet klageren ikke har kunnet fremlægge kvittering, hvilket er en betingelse for, at Movia kunne have udbetalt beløbet i henhold til deres rejsetidsgaranti.

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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hans ægtefælle skulle søndag den 11. december 2016 rejse til Bruxelles med fly fra Kastrup Lufthavn kl. 9:00. Ifølge den fremlagte flybillet skulle check ind foretages online senest 2 timer før afgang. Klageren og ægtefællen havde planlagt at tage bus 91 N fra Jyllinge med planmæssig afgang kl. 05:09 til Roskilde st. og derfra videre med tog til Kastrup Lufthavn.

Ifølge klageren ankom de til stoppestedet kl. 04:55. Den elektroniske tid på stoppestedstavlen oplyste pludseligt, at afgangstid ville være 05:26, men da klokken var 05:35 forsvandt tiden på skiltet, men ingen bus var i syne. Da de var bange for ikke at nå toget fra Roskilde st., tog de en taxa fra stoppestedet til stationen, som kostede 120 kr. De betalte kontant og fik ikke kvittering, da de skyndte sig ind i toget, som kørte øjeblikkeligt derefter.

Samme dag og i den efterfølgende korrespondance med Movia anmodede klageren Movia om en forklaring på, hvorfor bussen var udeblevet samt godtgørelse af de 120 kr. og anførte, at de ikke kendte til Movias regler om kvittering, da de forlod taxaen i hast. Movia fastholdt, at det i henhold til rejsegarantireglerne og revisionsregler er et krav, at der foreligger bevis for det beløb, som refunderes. De anmodede klageren om at rette henvendelse til taxa-selskabet og bede om en kvittering. Endelig anførte de i et svar af 7. februar 2017, at de ikke længere kunne fremfinde GPS data fra bussen, hvorfor de ikke kunne belyse, hvad der var sket.

91N

	Hillerød St.	Gøtøse St.	Slangstrup Rutebilstation	Ølstykke St.	Jyllinge-centret	Gundso Omsorgscenter	Himmelev (Egeåen)	Roskilde St. (Sygehuset)	Vindinge (Rasenvang)	Tune Center	Greve St.
lørdag morgen	2.22	2.35	2.42	2.52	3.09	3.22	3.32	3.40	3.48	3.53	4.08
	3.22	3.35	3.42	3.52	4.09	4.22	4.32	4.40	4.48	4.53	5.08
	4.22	4.35	4.42	4.52	5.09	5.22	5.32	5.40	—	—	—
søn - hel-dag morgen	2.22	2.35	2.42	2.52	3.09	3.22	3.32	3.40	3.48	3.53	4.08
	3.22	3.35	3.42	3.52	4.09	4.22	4.32	4.40	4.48	4.53	5.08
	4.22	4.35	4.42	4.52	5.09	5.22	5.32	5.40	—	—	—

Bussens køreplan

600S

	Hillerød St.	Trollesminde Allé	Gørlose St.	Slangørup Rutebilstation (Ankomst)	Slangørup Rutebilstation (Afgang)	Olstykke St. (Ankomst)	Olstykke St. (Afgang)	Jyllinge-centret	Riso	Himmelvej (Egehusvej)	Roskilde St. (Sjæghuset)	Vindinge (Rosenvang)	Tune Center	Greve St.	Hundige St.
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	6.46	6.55	7.01	7.17	7.27
6.34	6.37	6.47	6.57	6.59	7.09	7.11	7.21	7.27	7.34	7.42	7.51	7.57	8.13	8.23	8.23
7.04	7.07	7.17	7.27	7.29	7.39	7.41	7.51	7.57	8.04	8.12	8.21	8.27	8.43	8.53	8.53
7.34	7.37	7.47	7.57	7.59	8.09	8.11	8.21	8.27	8.34	8.43	8.52	9.00	9.16	9.26	9.26
8.04	8.07	8.17	8.27	8.29	8.39	8.41	8.53	9.03	9.10	9.19	9.28	9.36	9.52	10.02	10.02
8.33	8.37	8.47	8.57	8.59	9.09	9.11	9.23	9.33	9.40	9.49	9.58	10.06	10.22	10.32	10.32
33	37	47	57	59	09	11	23	33	40	49	58	06	22	32	32
03	07	17	27	29	39	41	53	03	10	19	28	36	52	02	02
15.33	15.37	15.47	15.57	15.59	16.09	16.11	16.23	16.33	16.40	16.49	16.58	17.06	17.22	17.32	17.32
16.03	16.07	16.17	16.27	16.29	16.39	16.41	16.53	17.03	17.10	17.19	17.27	17.33	17.49	17.59	17.59
16.33	16.37	16.47	16.57	16.59	17.09	17.11	17.21	17.27	17.34	17.43	17.51	17.57	18.13	18.23	18.23
17.04	17.07	17.17	17.27	17.29	17.39	17.41	17.51	17.57	18.04	18.13	18.21	18.27	18.43	18.53	18.53
17.34	17.37	17.47	17.57	17.59	18.09	18.11	18.21	18.27	18.34	18.43	18.51	18.57	19.13	19.23	19.23
18.01	18.04	18.14	18.24	18.26	18.36	18.38	18.48	18.54	19.01	19.10	19.18	19.24	19.40	19.50	19.50
01	04	14	24	26	36	38	48	54	01	10	18	24	40	50	50
31	34	44	54	56	06	08	18	24	31	40	48	54	10	20	20
22.31	22.34	22.44	22.54	22.56	23.06	23.08	23.18	23.24	23.31	23.40	23.48	23.54	0.10	0.20	0.20
23.01	23.04	23.14	23.24	23.26	23.36	23.38	23.48	23.54	0.01	0.10	—	—	—	—	—
23.31	23.34	23.44	23.54	23.56	0.06	0.08	0.18	—	—	—	—	—	—	—	—
0.01	0.04	0.14	0.24	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Under nævnssagens forberedelse har sekretariatet spurgt klageren om følgende:

"Til brug for den videre sagsbehandling skal ankenævnet hermed anmode klageren om at indsende følgende til sekretariatet:

Oplysninger fra det pågældende taxa-selskab, om hvorvidt det er muligt for dem, at finde registreringer af den pågældende kørsel den pågældende morgen. Hvis Taxa-selskabet ikke kan eller vil dette, bedes klageren som dokumentation for den foretagne tur til Lufthavnen indsende:

- 1) Kopi af flybilletter; herunder oplysninger på billetten om check-ind, hvis de forefindes,
- 2) Kopi af togbilletter fra Roskilde til Lufthavnen. Hvis rejsekort blev anvendt, bedes klageren indsende rejsekorthistorik fra den pågældende morgen, hvoraf check-ind på Roskilde st. fremgår. "

Hertil har klageren oplyst:

"Vi tog tidligt afsted fra Jyllinge af 2 årsager. Den ene var, at det var den afgang fra Jyllinge, der passede bedst til at ankomme i god tid i Kastrup. Havde vi taget en senere, kunne vi ikke nå at være i Kastrup til tiden, da det offentlige selvfølgelig kører meget nedsat søndag morgen. Og så kan vi bedst lide at være i god tid.

Den anden årsag var, at vi fløj med et lavprisselskab, hvilket indebærer, at vi skal helt ud i lavpristerminalen, hvilket tager rimeligt lang tid på gåben.

Og med hensyn til taxaregningen, ville det formodentligt være en nem sag at bede en taxachauffør om at udfærdige en sådan. Men da dette langtfra er en korrekt måde at løse problemet på, vil vi ikke gøre dette. Og iøvrigt har vi den morgen helt overset hvilket taxaselskab vi kørte med."

Movia har oplyst:

“Vi kan ikke se med sikkerhed, hvorfor bussen ikke kom den pågældende dag, men vi kan se at den er afgået planmæssigt fra endestationen.

Der mangler dog data fra bussen på den sidste del af turen, hvilket kan tyde på at turen er udgået. Dette er dog ikke indmeldt fra operatørens side. Vi kan derfor ikke se årsagen til, at bussen eventuelt er udgået undervejs.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Movia har oplyst, at de kan se, at bus 91N afgik planmæssigt fra startstationen, men at der mangler data fra bussen på den sidste del af turen, hvilket tyder på, at turen udgik, men at de ikke kan se årsagen til, at bussen eventuelt udgik undervejs.

Videre har Movia oplyst, at klageren under de beskrevne omstændigheder ville være berettiget til at få rejsegaranti, hvis han havde kvittering for taxarejsen.

Movias rejsetidsgaranti giver efter sin ordlyd ikke passagerer ret til godtgørelse, hvis taxakvitteringen ikke indsendes.

Spørgsmålet er herefter, om Movia på andet grundlag er erstatningsansvarlig over for klageren i anledning af bussens manglende ankomst til stoppestedet.

For at være berettiget til erstatning efter almindelige erstatningsretlige regler kræves det, at skadelidte skal have lidt et økonomisk tab, at der skal være et ansvarsgrundlag, samt at der skal være årsagssammenhæng og påregnelighed mellem handlingen/undladelsen og skadelidtes tab.

Ankenævnet lægger til grund, at den næste bus, som ville afgå fra stoppestedet den 11. december 2016, som var en søndag, ville være buslinje 600S med planmæssig afgang kl. 06:55.

Ankenævnet lægger videre til grund, at det må bero på Movias forhold, at baggrunden for den udgåede tur ikke kan undersøges nærmere; herunder om dette skyldtes forhold, som Movia ikke kunne være ansvarlig for.

Det er ankenævnets opfattelse, at en vognmands undladelse af at fuldføre dagens sidste tur i en natbus, hvor der var næsten 2 timer til næste busafgang, når Movia ikke har godtgjort, hvad dette skyldtes, udgør et ansvarsgrundlag for Movia efter de almindelige erstatningsretlige regler. En udgået bustur ligger uden for, hvad man med rimelighed kan forlange, at en passager skal tage højde for i sin planlægning af en rejse af den pågældende karakter, hvor den forrige bus havde planmæssig afgang kl. 04:09.

Ankenævnet bemærker, at ifølge Movias rejsegaranti kan passageren tage en taxa efter 20 minutters forsinkelse. Heri ligger en indikation for, hvad en passager normalt skal tage højde for ved planlægningen af rejsen. Ankenævnet finder, at det med en udgået tur, med 2 timer til næste bus, måtte være påregneligt for Movia, at der kunne være passagerer, som ville miste deres videre forbindelse. Imidlertid foretog klageren efter ankenævnets opfattelse en berettiget tabsbegrænsning ved at praje en taxa for at komme til Roskilde st., således at de ikke var i fare for at miste deres fly.

Movia er derfor erstatningsansvarlig for klagerens udgift til taxa på 120 kr.

Sagsomkostningerne ophæves, og Movia skal ikke betale 10.000 kr. for tabt sag, idet klageren ikke har kunnet fremlægge en kvittering, hvilket betød, at Movia efter rejsegarantireglerne ikke kunne godtgøre klagerens taxa-udgifter.

RETSGRUNDLAG:

Fra DOT om Movias rejsetidsgaranti:

”

Skulle en af Movias busser eller lokaltog være mere end 20 minutter forsinket, eller er bussen kørt forbi dig, selvom du stod ved stoppestedet og var synlig for chaufføren / i god tid har trykket stop på stationen, og toget ikke standser, 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. Herefter udfylder du ansøgningskemaet, som du finder nedenfor. 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 taxa'en. 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 erhvervs-mæssig personbefordring).

Vi dækker ikke kørsel med Uber, da det ved dom er fastslået, at kørsel med Uber ikke lever op til den nuværende taxalovgivning.

Rejsegarantien gælder:

- Hvis bussen eller lokaltoget 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 lokaltoget kører forbi stationen, selv om du har trykket stop på stationen, og lokaltoget kunne nå at standse – og der er mindst 20 min. til næste afgang
- Hvis lokaltoget ikke standser ved stationen, selv om du rettidigt har trykket stop i toget
- Hvis bussen eller lokaltoget 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 lokaltoget
- 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 lokaltoget 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.

Fra de dagældende fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

”14.3 Begrænsning af ansvar

Udover rejsetidsgarantierne, jf. pkt. 14.1 og reglerne i pkt. 14.2, påtager selskaberne sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse, herunder refusion af tabt arbejdsfortjeneste eller tab som følge af udgifter til f.eks. hotel, fly-, tog- eller teaterbilletter. Det gælder dog ikke, hvis selskaberne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler. Selskaberne er aldrig erstatningsansvarlige, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for selskaber-

nes kontrol, så som forhold hos tredjemand, ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold. Selskaberne er ikke ansvarlige for manglende plads i bus eller tog.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

Søndag nat/morgen stod vi og ventede på natbussen mod Roskilde, der simpelthen ikke kom. Var nødt til at kaste os ind i en tilfældig taxa, for at nå et tidligt fly i Kastrup- via Roskilde Station. Vedlagte korrespondance omtaler udførligt hele hændelsesforløbet. Man har hele tiden undgået at give mig svar på hvorfor bussen ikke kom. Forklaringen har man simpelthen ikke villet ud med. Samt refundering af de kr. 120 til taxaen. Jeg kan naturligvis tro hvad jeg vil, men er næsten sikker på, at bussen er kørt i garage og undladt at køre sidste tur denne tidlige morgen.

Som sådan er der ikke meget at tillægge - ud over den omfattende korrespondance.

Men igen - vi står en nat / tidlig søndag morgen kl. 05.00 ved at stoppested i Jyllinge og venter på en bus, som skal komme iflg. køreplanen. Vi venter en halv time, bliver panikket da vi skal nå et fly til Bruxelles, og præjer en tilfældig forbi kørende taxa, for at køre os til toget i Roskilde. I Roskilde springer vi ud af taxaen og stikker chaufføren de kontante penge vi har ved hånden, og når heldigvis toget og dermed flyet i Kastrup.

I den situation skal jeg naturligvis være den første til at beklage, at jeg ikke gav mig tid til at finde et internet, således at jeg nøje kunne læse reglerne. Ligeledes skal jeg da også beklage, at jeg ikke gav mig tid til andre gøremål denne nat, og dermed missede nogle temmelig kostbare flybilletter!!

Ovennævnte er for at prøve at være morsom. Men det er utroligt, at man ikke i meget, meget specielle situationer, som denne absolut må betegnes som, er så regelfikserede, at man simpelthen ikke kan se situationen fra andet end reglerens side!!

Og så er det fantastisk, at man ikke vil oplyse hvorfor bussen ikke kom. Jeg tror ikke på, at man i 2017 ikke kan finde ud af hvor bussen var eller blev af. Eller hvorfor den evt. kørte i garage på vejen til Roskilde. Det var jo tidlig morgen, så motivationen til en ret ensom tur til Roskilde (når man kører lige forbi garageanlægget i Slangørup), er formodentlig ikke særlig fremherskende!! Uden at insinuere noget iøvrigt!

Det er muligt at reglerne er som Movia henviser til. Men en eller anden form for fleksibilitet må man da kunne fremtrylle. Igen uden computer til at finde ud af reglerne, panik for at nå et tog/fly, midt om natten. Altsammen på grund af Movia´s svigt, da bussen ikke dukkede op denne nat. Movia og kun Movia er årsagen til denne sag.

Bussen blev simpelthen væk, og Movia aner simpelthen ikke, hvor den har været. Movia kan ikke finde data!!! Har man hørt mage i 2017.

Det eneste vi har " forsyndet " os mod er, at vi den panikmorgen ikke også havde tid nok til at finde et internet og grundigt sætte os ind i reglerne! Vi kan godt se, at det er et alvorligt svigt!!! Men vi ville hellere nå flyet.”

Indklagede anfører følgende:

"Indledningsvis vil vi gerne igen beklage over for kunden, at han føler, at hans henvendelser ikke er blevet håndteret på en ordentlig måde. Det har aldrig været hensigten. Vi kan ikke se med sikkerhed, hvorfor bussen ikke kom den pågældende dag, men vi kan se at den er afgået planmæssigt fra endestationen.

Der mangler dog data fra bussen på den sidste del af turen, hvilket kan tyde på at turen er udgået. Dette er dog ikke indmeldt fra operatørens side. Vi kan derfor ikke se årsagen til, at bussen eventuelt er udgået undervejs.

Kunden har derfor været berettiget til at anvende Movias rejsegaranti, men som vi har skrevet til kunden, kræver dette at kunden indsender en taxakvittering eller andet bevis for turen. Da dette ikke er sket, kan vi desværre ikke imødekomme kundens krav om refusion af taxaturen.

Hvis det er muligt for kunden at fremskaffe kvittering fra taxaselskabet, er han naturligvis velkommen til at indsende denne.

Vi henviser til information om Movias rejsegaranti på:

<http://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/rejsegaranti/ansoeg-om-rejsegaranti/rejsegaranti-for-bus-og-lokaltog/>

Movia er nødt til at fastholde, at betingelserne for at gøre brug af Movias Rejsegaranti skal være opfyldt, for at vi kan udbetale i henhold til ordningen. Det betyder, bl.a. at man har dokumentation for at man har kørt i taxa til det stoppested, hvortil man skulle have benyttet Movias busser. Movia refunderer herefter mod taxakvittering. Vi er desværre nødt til at fastholde disse betingelser, også i dette tilfælde. Movia skal behandle sine kunder lige, og det ville medføre store muligheder for omgåelse, hvis ikke vi forlangte dokumentation for udgifterne til taxa."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand