

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0112
- Klageren:** XX
5856 Ryslinge
- Indklagede:
CVR-nummer:** FynBus Flextrafik
29979944
- Klagen vedrører** FynBus' krav på 280 kr. for forgæves kørsel og klagerens modkrav på 1.116,79 kr.
- Parternes krav:** Klageren gør gældende, at han bestilte turen helt korrekt, men FynBus Flextrafik kørte på den forkerte dag til den forkerte adresse, og de skal betale ham en godtgørelse for den måde, hvorpå han som handicappet er blevet behandlet samt godtgørelse for medgået tid med sagen og for manglende afkast af beløbet
- Indklagede fastholder deres krav på 280 kr. og afvisningen af klagerens krav
- 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 9. september 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

FynBus er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kravet på 280 kr.

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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren benytter jævnligt FynBus Flextrafik, som er en del af den kollektive trafik og et mobilitetstilbud med samkørsel.

Den 8. juni 2020 bestilte klageren via Rejseplanen.dk en tur med FynBus Flextrafik. Ifølge klageren bestilte han turen til den 11. juni kl. 15:45 fra sin hjemadresse, men FynBus har fremlagt logs, der viser, at turen er bestilt til den 8. juni kl. 15:45.

Den 8. juni 2020 kl. 11:51 bekræftede FynBus desuden bestillingen til klagerens e-mail:

Ordrebekræftelse



Tak for din bestilling

Vi bekræfter hermed, at du har bestilt følgende Flextur:

8. juni 2020, kl. 15:45

Den oplyste afhentningstid er en cirkatid.

På rejseplanen.flextrafik.dk kan du logge ind og tilgå din rejseoversigt. Her kan du se hele rejseplanen for den konkrete rejse.

Bemærk:

Afhentningstidspunktet for Flextur er afhængig af bl.a. trafikken og kan derfor forskubbe sig med op til 15 minutter fra det oplyste.

Du vil, hvis du har tilmeldt dig påmindelsen, 15 minutter før planlagt afhentning, modtage en sms, der oplyser dig det eksakte afhentningstidspunkt. Hold dig alligevel klar til at køre fra det oprindeligt oplyste tidspunkt.

Betaling

Betalingen for rejsen bliver trukket fra dit tilmeldte betalingskort. Du modtager en kvittering på mail, når betalingen er udført.

Husk at kontrollere, om betalingskortet er gyldigt, og om der er dækning på kontoen til betaling 7 dage efter, at turen er kørt.

Hvis din vogn ikke er kommet

Er din vogn ikke kommet senest 15 minutter efter det oplyste afhentningstidspunkt, kan du kontakte os på tlf. 63 11 22 55 – tast 2.

Afbestilling

Ønsker du at afbestille denne rejse, kan du besøge rejseplanen.flextrafik.dk, hvor du logger ind med din mailadresse og din adgangskode. Vær opmærksom på de til enhver tid gældende regler for afbestilling.

Du modtager en kvittering for afbestilling på mail. Har du problemer med at afbestille, skal du straks kontakte os på tlf. 63 11 22 55 – tast 2.

Mere information

Du finder mere information, samt flere detaljer, i din rejseoversigt på rejseplanen.flextrafik.dk. Log ind med din tilmeldte mailadresse og din adgangskode.

Klageren har anført, at det er hans fejl, at han ikke var mere opmærksom på, at systemet automatisk "havde ændret" datoen til den 8. juni 2020, og derfor drejer sagen sig om, hvorvidt vognen rent faktisk kørte til nr. 22B, som er hans adresse. Klageren har oplyst, at chaufføren ikke kørte fra nr. 8 til nr. 22B, men kørte direkte videre, efter at chaufføren havde talt med klageren. Chaufføren oplyste, at klageren ikke skulle betale for turen og blot skulle ringe ind til FynBus for at få det ordnet. Her talte klageren med en ubehøvlet medarbejder, som smækkede røret på.

FynBus har derimod oplyst, at klageren selv har indtastet datoen i det lukkede selvbetjeningssystem, og at der ved bestilling via Rejseplanen er en kendt fejl, så systemet automatisk sætter afhentningsadressen til nr. 8 og ikke 22B, men der vil i kommentarfeltet til chaufføren stå, at der skal køres til nr. 22B og ikke nr. 8. Chaufføren kender fejlen, men kørte alligevel til nr. 8, hvorfra han ringede til klageren, og derefter kørte til nr. 22B.

FynBus har efterfølgende ændret dette til, at bilen den 8. juni 2020 først holdt ved nr. 22B, men da der ikke stod en kunde til afhentning, kørte chaufføren videre til nr. 8. Angivelsen af nr. 22B står i et kommentarfelt til chaufføren, som ved, at han skal køre efter angivelsen i kommentarfeltet. Da chaufføren hverken kunne finde kunden ved nr. 22B eller nr. 8, ringede han til klageren for at høre, hvilken adresse han skulle afhentes på. Her fortalte klageren chaufføren, at turen først skulle benyttes den 11. juni 2020.

FynBus har videre gjort gældende, at da flexture ligestilles med buskørsel, bliver kunden ikke hentet inde på selve adressen, men skal stå klar ude foran adressen, og da der ikke er direkte adgang til nr. 22B, skal klageren stå klar ude ved vejen. Hertil har klageren anført, at stikvejen med numrene 2-16 ikke er den samme stikvej som til nr. 22B, hvilket fremgår af de indsendte kort:

Fra vognens GPS-data, hvor vejnavnet er udeladt:

15:33:20	180,5	(17 meter)
15:33:45	16,5	(14 meter)
15:34:35	12,5	(12 meter)
15:35:00	12,5	(12 meter)
15:35:25	12,5	(11 meter)
15:35:50	12,5	(8 meter)
15:36:40	14,5	(8 meter)
15:37:55	8,5	(10 meter)
15:38:20	8,5	(12 meter)
15:38:45	2,5	(17 meter)

Klagerens bopæl



Fra oversigt over klagerens bestilte ture med Flextrafik:


is://rejseplanen.flextrafik.dk/trips/overview

*** 🏠 🔍 Search

Rejseoversigt

Kommende rejser
Du har ingen kommende rejser

Øvrige rejser

Tidspunkt	Adr	Transportmiddel	Pris
11. juni 2020 15:40	Fra: Faaborg-Midtfyn Komm Til: Sønderborg, Assens Komm		Udført Se detaljer
10. juni 2020 15:20	Fra: Faaborg-Midtfyn Komm Til:		Udført Se detaljer
8. juni 2020 15:45	Fra: Faaborg-Midtfyn Komm Til: Sønderborg, Assens Komm		Udført Skjul detaljer
 15:45 17:18		Faaborg-Midtfyn Komm Sønderborg, Assens Komm	Flextur FLEXTRAFIK 280 kr.
Antal rejsende: 1 Hjælpe midler: Ingen.			
7. juni 2020 14:25	Fra: Faaborg-Midtfyn Komm Til:		Udført Se detaljer
29. maj 2020 10:55	Fra: Faaborg-Midtfyn Komm Til: Faaborg-Midtfyn Komm		Afbestilt Se detaljer
29. maj 2020 10:55	Fra: Faaborg-Midtfyn Komm Til: Faaborg-Midtfyn Komm		Afbestilt Se detaljer
26. maj 2020 09:20	Fra: Faaborg-Midtfyn Komm Til: Sønderborg, Assens Komm		Afbestilt Se detaljer
22. maj 2020 15:15	Fra: Faaborg-Midtfyn Komm Til:		Udført Se detaljer

Klageren skrev den 8. juni 2020 kl. 16:14 til FynBus, at systemet havde registreret hans tur forkert, og at hvis de opkrævede penge for turen, ville han sende dem et påkrav med henblik på at få pengene retur og i sidste ende ville få inddrevet beløbet via Fogedretten.

Den 10. juni 2020 skrev klageren, at turen fejlagtigt var registreret som udført, men da chaufføren ikke var kørt til den rigtige adresse på den rigtige dag, svarede dette til en udeblivelse.

Den 15. juni 2020 svarede FynBus, at klageren selv havde indtastet datoen i det lukkede selvbetjeningssystem. De beklagede, at chaufføren først var kørt til nr. 8, men efter samtale med klageren var han kørt til nr. 22B. Samme dag trak de 280 kr. fra klagerens betalingskort, som var indtastet i systemet.

Klageren anmodede FynBus om at tilbagebetale beløbet til ham, og da de ikke efterkom dette

krav, sendte han dem en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr., som de ligeledes afviste.

Klageren sendte til slut et inkassopåkrav og indgav derpå klage til ankenævnet med et krav om FynBus' betaling af i alt 1.116,79 kr. inkl. renter og godtgørelse for den måde, han som handicapet med en psykisk lidelse er blevet behandlet på, for medgået tid og manglende afkast.

Det fremgår af handelsbetingelserne på RejseplanenFlextrafikFynbusFlextur bl.a., at:

”

Hvis vognen kommer forgæves

Hvis vognen kommer for at hente dig på den ved bestilling oplyste adresse inden for det tidsinterval, der er oplyst på ordrebekræftelsen, og det ikke er muligt for chaufføren at finde dig eller komme i kontakt med dig, hæfter du for betaling af rejsen. Det samme gør sig gældende, hvis du ikke afbestiller rejsen inden for ovenstående tidsfrist.

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

~~Klageren har under sagen erkendt, at han i selvbetjeningssystemet bestilte sin Flextur til den 8. juni 2020, selv om han først skulle benytte turen den 11. juni 2020. Han modtog desuden på e-mail en bekræftelse på bestillingen, hvoraf datoen den 8. juni 2020 tydeligt fremgik, hvilket han ikke reagerede på. Ankenævnet lægger derfor til grund, at der ikke automatisk skete en flytning af datoerne, som klageren gør gældende.~~

Ovenstående afsnit er efterfølgende slettet, jf. appendiks på side 15.

Således som sagen foreligger oplyst med GPS-data fra kørslen, lægger ankenævnet videre til grund, at Flexbilen opholdt sig i det lukkede vejsystem, hvor klagerens bolig ligger, i tidsrummet fra kl. 15:33:20 til kl. 15:38:45, hvor GPS-data viser, at bilen kørte ved numrene 80, 16, 12, 14, 8 og 2 og her gjorde ophold ved nr. 16 i 50 sekunder og ved nr. 12 i ca. 2 minutter. Disse numre ligger på den samme stikvej. Ankenævnet lægger desuden til grund, at det også var i det tidsrum, at chaufføren ringede til klageren. Under denne samtale måtte det have stået klart for klageren, at bilen befandt sig i området for at hente ham.

På baggrund af det anførte finder ankenævnet det godtgjort, at Flexturen blev bestilt til den 8. juni 2020 kl. 15:45, at bilen var i området, hvor klageren bor, og at klageren var bekendt dermed efter opringningen fra chaufføren og således kunne være gået ud til bilen, hvis han skulle køre denne dag. Dette skulle han imidlertid ikke grundet en fejl i den bestilling, han selv foretog.

Det har i den forbindelse derfor ikke betydning, at klagerens adresse ligger på en anden stikvej i området end den, hvor bilen befandt sig ifølge GPS-data, og at klagerens adresse ligger så han fra fællesområdet kan kigge ud på parkeringspladserne, der hører til ejendommen, men ikke så nogen bil.

Herefter er FynBus berettiget til at kræve beløbet for forgæves kørt tur, således som det fremgår af handelsbetingelserne for Flextrafik.

Fynbus frifindes herefter for klagerens krav om erstatning for den måde, han er blevet behandlet på og den med klagen medgåede tid, samt manglende afkast af beløbet på op til 1.116,79 kr..

RETSGRUNDLAG:

Flextrafik



FynBus er ikke kun busser. Vi koordinerer også flextrafik.

Som bruger af flextrafik vil du typisk blive hentet af en taxi eller en minibus på et aftalt tidspunkt.

Flextrafik og coronavirus

Det er stadig muligt at køre med flextrafik, og vi har indført en række tiltag for at sænke risikoen for smittespredning.

[Læs mere om flextrafik og coronavirus.](#)

Teletaxi er blevet til Plustur og Flextur

Fra 3. februar 2020 bliver den kollektive trafik mere fleksibel, når Teletaxi, Telecity og Telependler bliver til Plustur og Flextur.

Med **Plustur** kan du blive kørt til eller fra et knudepunkt, så du kan rejse videre med bus eller tog.

Med **Flextur** kan du køre mellem to adresser – også til eller fra nabokommunen.

Alle kan køre med Plustur og Flextur, du skal bare huske at bestille din tur senest to timer i forvejen.

Du kan benytte Plustur og Flextur i de fleste fynske kommuner, med undtagelse af Odense og Langeland.

[Læs mere om, hvordan du kan bruge Plustur og Flextur.](#)

Find din tur på Rejseplanen

Når du søger på Rejseplanen, kan du få forslag med Plustur og Flextur, når du har langt til bussen eller når bussen ikke kører.

Du får de bedste forslag ved at søge hele din rejse fra adresse til adresse

Søg efter en rejse på Rejseplanen

Bestil din tur på nettet

Du kan bestille **Plustur**, **Flextur** eller **handicapkørsel** på nettet.

Du kan også få en sms, når bilen er på vej til dig.

Bestil en tur



Bustur

Busturen er vores primære tilbud til dig i Rejseplanen. Rejseplanen vil altid lede efter bus- eller togforbindelser først.



Plustur

Har du langt til eller fra bus/tog, så kan Rejseplanen nu foreslå dig en Plustur som en del af din rejse. Med Plustur bliver du kørt til eller fra et knudepunkt, hvor du kan skifte til eller fra bus eller tog.



Flextur

Flextur er et alternativ til bus og tog. Rejseplanen kan foreslå Flextur til hele din tur, når du søger på tider og steder, hvor en Bustur eller Plustur ikke er en god mulighed. Du har desuden altid mulighed for at bestille Flextur på FynBus.flextrafik.dk.



Plustur på Fyn

Når du har langt til eller fra stoppestedet.



Flextur på Fyn

Vi henter dig hvor du er, og kører dig hele vejen.

Hvad er Plustur?

Med Plustur bliver du kørt til eller fra et knudepunkt, hvor der er bus- eller togforbindelse. Vi planlægger Plusturen, så du kan nå at skifte.

Hvordan bestiller jeg Plustur?

Hvis du søger en rejse fra adresse til adresse på Rejseplanen, kan Rejseplanen foreslå en Plustur på en del af rejsen. Plustur kan kun bestilles via Rejseplanen.

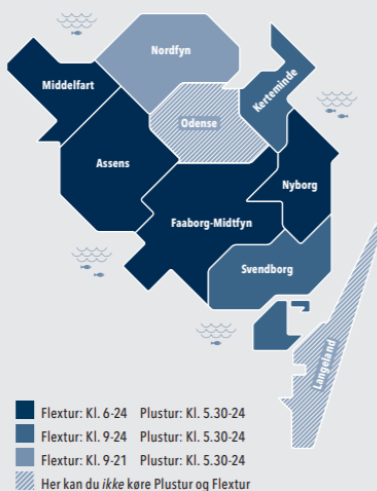
Hvad er Flextur?

Med Flextur kan du køre fra dør til dør - også til nabokommunen.

Hvordan bestiller jeg Flextur?

Hvis du søger en rejse fra adresse til adresse på Rejseplanen, kan du blive tilbudt Flextur, når der ikke kører bus eller tog. Du kan også bestille Flextur via Flextrafik-appen, på FynBus.flextrafik.dk eller ved at ringe til os på 63 11 22 55.

Plustur og Flextur kan bestilles af alle - op til 14 dage før, men mindst 2 timer før du vil afsted. Der kan være andre passagerer med, og det varierer, hvor lang tid turen tager.



Hvor og hvornår kan jeg køre?

Du kan køre Plustur og Flextur i de fleste fynske kommuner. Se kortet. Mere info i de enkelte kommuners køreplaner på FynBus.dk

Priser og billetter?

Plustur: 25 kr. Børn (under 16): Halv pris. Pendlerkort, pendler kombi, Ungdomskort og visse togbilletter kan benyttes.
Flextur: Minimumspris og derefter kilometerpris. Se kommunekøreplan på FynBus.dk

Se mere info og køreplanerne for de enkelte kommuner på [FynBus.dk/godtur](https://fynbus.dk/godtur)

Fra: <https://rejseplanen.flextrafik.dk/terms-of-business/fynbus/flextur:>

HANDELSBETINGELSER OG BETALINGSVILKÅR

FLEXTUR OG HANDICAPKØRSEL MED BETALINGSKORT

HANDELSBETINGELSER

Flextur og *Handicapkørsel* administreres af trafikselskabet FynBus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C, som en del af Flextrafik. De til enhver tid gældende vilkår for anvendelse af *Flextur* og *Handicapkørsel* findes på fynbus.dk/flextrafik.

Hvor kan du køre?

Flextur kan benyttes i de fynske kommuner – med undtagelse af Odense Kommune og Langelands Kommune. Du skal være opmærksom på, at ikke alle kommuner har valgt at tilbyde *Flextur* i samme omfang. På fynbus.dk kan du se hvilke kommuner, der tilbyder *Flextur* og i hvilket omfang.

Bestilling og afbestilling

Du skal bestille *Flextur* og *Handicapkørsel med betalingskort* senest 2 timer før rejsens start og op til 14 dage før selve rejsedagen.

Ved bestilling af *Flextur* og *Handicapkørsel med betalingskort* skal du være opmærksom på, at det er de korrekte adresser, du indtaster, således at vognen ikke kører forgæves.

Du er selv ansvarlig for, at rejsetidspunkt og adresserne på din rejse er korrekte. Umiddelbart efter bestilling får du tilsendt ordrebekræftelse på den oplyste e-mailadresse. Du skal kontrollere ordrebekræftelsen og afbestille rejsen igen, hvis den ikke svarer til den afgivne bestilling.

Hvis en rejse skal ændres online, skal dette ske senest 2 timer før rejsens start. En ændring af en rejse sker ved afbestilling af den uønskede rejse og bestilling af en ny rejse.

Hvis du fortryder din bestilling af en rejse, kan du afbestille rejsen umiddelbart efter bestilling.

Afbestilling af rejser skal ske hurtigst muligt og senest 1 time før rejsens start. En rejse kan afbestilles via din rejseoversigt, når du er logget ind på fynbus.flextrafik.dk eller via app'en "Flextrafik". Du kan se, at rejsen er afbestilt, når den er fjernet fra oversigten over dine kommende rejser.

Bemærk at rejser skal afbestilles via den side, hvor de er bestilt:

- Rejser bestilt via app'en "Flextrafik" / fynbus.flextrafik.dk skal afbestilles via app'en "Flextrafik" eller via fynbus.flextrafik.dk
- Rejser bestilt via Rejseplanen / Rejseplanens app / rejseplanen.flextrafik.dk skal afbestilles på rejseplanen.flextrafik.dk

Hvis du ikke kan afbestille din rejse via rejseoversigten på internettet, SKAL du straks kontakte FynBus Flextrafik på tlf. 63 11 22 55.

Forsinkelser og udeblevne vogne

Vognen, der skal hente dig, må komme 5 minutter før og op til 15 minutter efter det oplyste afhentningstidspunkt, og regnes inden for det tidsrum for rettidig. Hvis vognen er mere end 15 minutter forsinket, og du ikke er blevet kontaktet af Flextrafik, skal du hurtigst muligt ringe på tlf. 63 11 22 55 – tast 2.

Hvis du herefter venter mere end 20 minutter træder FynBus' rejsegaranti i kraft. Se mere på fynbus.dk/rejsegaranti-for-flextrafik.

Hvis vognen udebliver, hæfter du ikke for betalingen af rejsen, så længe FynBus Flextrafik har været kontaktet.

Hvis du efter aftale med Flextrafik vælger at vente på vognen, får du turen uden beregning.

Hvis du efter aftale med Flextrafik selv bestiller en taxa, kan du efterfølgende få beløbet refunderet.

Hvis vognen kommer forgæves

Hvis vognen kommer for at hente dig på den ved bestilling oplyste adresse inden for det tidsinterval, der er oplyst på ordrebekræftelsen, og det ikke er muligt for chaufføren at finde dig eller komme i kontakt med dig, hæfter du for betaling af rejsen. Det samme gør sig gældende, hvis du ikke afbestiller rejsen inden for ovenstående tidsfrist.

Rejsens pris

Rejsens pris fremgår af ordrebekræftelsen, som vises, når du har bestilt rejsen. Du har mulighed for på ordrebekræftelsen at vælge "Afbestil rejse", hvis du fortryder.

På fynbus.dk/godtur kan du se taksterne for *Flextur*.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har d. 08/06/2020 bestilt en tur fra [klagerens vejnavn] 22B til [andet vejnavn] 120 den er bestilt med afgang d. 11 juni 2020 kl. 15:45 FunBus system har åbenbart registreret den til at den skulle udføres d. 08 juni 2020 kl. 15:45 ændring i tid er et almenligt oplevet problem.

Det vigtigste element er at cheføren kørte til [klagerens vejnavn] 8 og ikke til 22B og efter samtale med cheføren kørte cheføren direkte videre så cheføren kom aldrig frem til den rigtige adresse jeg talte senere med to meget ubehøvlet medarbejdere hos FynBus Flextrafik som fik min PTSD til at blive mere fremhæreskende.

Ønsker

Erstatning for den måde de behandler handicappede på (Asperger, Angst, PTSD)

Erstatning for turen inklusiv Rykkergebyr. DDK 280+100

Erstatning for tid brugt på sagen. Kan ikke være rigtigt at min arbejdstid skal være gratis.

Erstatning for tabt afkast: Beløb der ikke står på konto / er ude at arbejde giver intet afkast

Sidst men bestemt ikke mindst at der fremadrettet kommer til at være en respektfuld og ligeværdig behandling af deret handicappede kunder."

Indklagede anfører følgende:

"D. 8. juni går kunden ind bestiller en tur til samme dag. Selvbetjeningssystemet er et lukket system og kunden er selv ansvarlig for at indtaste de korrekte oplysninger.

Under bestillingen godkendes handelsbetingelserne. I disse står der følgende:

Bestilling og afbestilling

[...]

Du er selv ansvarlig for, at rejsetidspunkt og adresserne på din rejse er korrekte. Umiddelbart efter bestilling får du tilsendt ordrebekræftelse på den oplyste e-mailadresse. Du skal kontrollere ordrebekræftelsen og afbestille rejsen igen, hvis den ikke svarer til den afgivne bestilling.

[...]

Hvis du fortryder din bestilling af en rejse, kan du afbestille rejsen umiddelbart efter bestilling.

Afbestilling af rejser skal ske hurtigst muligt og senest 1 time før rejsens start.

[...]

Hvis vognen kommer forgæves

Hvis vognen kommer for at hente dig på den ved bestilling oplyste adresse inden for det tidsinterval, der er oplyst på ordrebekræftelsen, og det ikke er muligt for chaufføren at finde dig eller komme i kontakt med dig, hæfter du for betaling af rejsen. Det samme gør sig gældende, hvis du ikke afbestiller rejsen inden for ovenstående tidsfrist.

Se <https://rejseplanen.flextrafik.dk/terms-of-business/fynbus/flextur>

FynBus har fået ordrebekræftelsen trukket ud, men den eksisterer desværre kun i html-format, se nedenfor. Alt relevant tekst er markeret med fed rød tekst. Ordrebekræftelsen er sendt d. 8. juni kl. 11:51.

[gengivet ovenfor]

I forbindelse med bestilling via rejseplanen har vi en kendt fejl, hvor en forkert adresse vises i displayet ved chaufføren. Den korrekte adresse står dog i kommentarfeltet. Chaufføren kender denne fejl, men kører desværre først til Ullemoseparken 8. Chaufføren forklarer, at ved ankomst til denne adresse ringer chaufføren til kunden og kører derefter til [adressen] 22B.

FynBus beklager, hvis kunden har haft en dårlig oplevelse pr. telefon. Omvendt henstiller vi til sober tone overfor vores medarbejdere.

Kunden har fået tilsendt en ordrebekræftelse med oplysninger om afhentningstidspunkt d. 8. juni kl. 15:45. Kunden har ikke afbestilt turen i tide og turen er dermed kørt forgæves. Hvis turen køres forgæves eller ikke afbestilles i tide, hæfter kunden, jf. handelsbetingelserne, for betalingen af rejsen.

I forhold til kundens påstand om at *"ændring i tid er et almenligt oplevet problem"*, så fungerer vores system således:

Når man søger en tur med ønsket tid f.eks. kl. 15.00, er søgeintervallet i opsætningen -15 min/+45 min. Dvs. at der i dette tilfælde søges på ture mellem kl. 14:45 og 15:45. Flexitur er en del af den kollektive trafik og det er et mobilitetstilbud med samkørsel. Man kan derfor ikke forvente at få nøjagtig det tidspunkt, man ønsker. At tidspunktet for den foreslåede tur ikke stemmer overens med det ønskede tidspunkt, er derfor ikke en fejl.

På baggrund af ovenstående kan FynBus ikke imødekomme kundens krav om erstatning."

Til dette har klageren anført:

"Jeg skal enu en gang gøre opmærksom på at vognen ikke kørte til [adressen] 22B den kørte til nr. 8 hvorefter den kørte direkte videre og ikke kom forbi [adressen] 22B i henhold til samtale med chaufføren kan jeg oplyse at chaufføren oplyste at han ville køre videre og at jeg skulle ringe ind til fynbys da jeg ikke skulle betale for pågældende tur jeg har beklageligvis ikke optaget samtalen da jeg sef. stolede på chaufførens oplysninger min adresse ligger så jeg fra fældesområde kan kigge ud på parkeringspladserne det høre til ejendommen så fremt at fynbus vil fastholde de urigtige oplysninger om at vognen rent faktisk kørte til adressen vil jeg andmode om at de framlægge vognens sporingsdata så det tydeligt kan ses hvor og vognen har opholdt sig i det konkrete tidsrum. Jeg skal ydremere gøre opmærksom på at efter at fynbus først hævdede beløbet og sener samme dag afslog min klage blev der sendt et påkrav om tilbagebetaling af beløbet da der ikke blev gjort indsigelse mod dette blev der sendt en rykker i henhold til inkassolovens §10 dokumentiasion for begge dele kan fremsendes skulle dette ønskes.

Mine kommentar til nedenstående:

Kunden har fået tilsendt en ordrebekræftelse med oplysninger om afhentningstidspunkt d. 8. juni kl. 15:45. Kunden har ikke afbestilt turen i tide og turen er dermed kørt forgæves. Hvis turen køres forgæves eller ikke afbestilles i tide, hæfter kunden, jf. handelsbetingelserne, for betalingen af rejsen.

Dette er rigtigt hvilket også er årsagen til at klagen i min opfatelse er på at vognen ikke kom frem til rigtig adresse.

I forhold til kundens påstand om at "*ændring i tid er et almenligt oplevet problem*", så fungerer vores system således:

Når man søger en tur med ønsket tid f.eks. kl. 15.00, er søgeintervallet i opsætningen -15 min/+45 min. Dvs. at der i dette tilfælde søges på ture mellem kl. 14:45 og 15:45. Flextur er en del af den kollektive trafik og det er et mobilitetstilbud med samkørsel. Man kan derfor ikke forvente at få nøjagtig det tidspunkt, man ønsker. At tidspunktet for den foreslåede tur ikke stemmer overens med det ønskede tidspunkt, er derfor ikke en fejl.

Jeg vil til dette gøre opmærksom på at jeg har oplevet ændringer på -35min fra det tidspunkt jeg selv har påført og medgi at mindre udsving på op med en time er ameneligt dette er dog første gang jeg oplever udsving der strækker sig over dage.

Jeg er enig i at det er min fejl at jeg ikke var mere opmærksom på at datoer havde ændret sig jeg mener dog at der i denne sag skal ligges hovedvægt på hvorvidt vognen rent faktisk kørte til ullemoseparken 22B eller den kørte direkte vidre fra sin tur til ullemoseparken 8 dette skulle kunne afklares nemt så fremt fynbus tilader uhindret adgang til sporings data for pågældende vogn eller device der på pågældende tidspunkt befandt sig i området."

Hertil har indklagede svaret:

"Ift. afhentningsadresse og sporingsdata:

Ifølge FynBus' oplysninger var bilen den 8. juni 2020 først ved nr. 22B. Da der ikke stod en kunde til afhentning, kørte chaufføren videre til nr. 8.

Angivelsen af husnr. 22B står i et kommentarfelt til chaufføren. Dette fordi systemet har en fejl, hvor systemet selv angiver nr. 8 i adressefeltet. Chaufførerne er orienteret om denne fejl og ved, at de skal køre efter angivelsen i kommentarfeltet.

Da chaufføren hverken kan finde kunden ved nr. 22B eller nr. 8, ringer chaufføren kunden op for at høre hvilken adresse, han skal afhentes på. Ved opkaldet fortæller kunden chaufføren, at turen først skal bruges den 11. juni 2020.

FynBus gør opmærksom på, at denne type af ture ligestilles med buskørsel. Kunden bliver således ikke hentet inde, men skal stå klar ude foran adressen. Der er ikke direkte adgang til [vejnavn] 22B, hvorfor kunden skal stå klar ved vejen.

Kunden efterspørger sporingsdata. FynBus har indsat disse nedenfor til brug for Ankenævnet:

[gengivet ovenfor]

Det bemærkes, at der kan være udsving i GPS-data inden for få meter. På baggrund af angivelsen af [vejnavn] nr. 16 i dataene ovenfor kan det godtgøres, at chaufføren har været på den vejstrækning, hvor der ifølge kort er adgang til både nr. 16 og nr. 22B. Herefter kørte chaufføren rundt om hjørnet til det stykke af vejen, hvor der er adgang til Ullemoseparken 8.

Ift. oplysning om ikke at skulle betale for turen:

Såfremt bilen var kommet frem den forkerte dato grundet fejl i systemet, ville det være korrekt, at kunden ikke skulle betale for turen.

Det fremgår af kundens ordrebekræftelse, at kunden selv har bestilt bilen til den forkerte dato. Kunden anerkender dette.

Kunden har ikke afbestilt turen, og turen er dermed kørt forgæves. Hvis turen køres forgæves eller ikke afbestilles i tide, hæfter kunden for betalingen af rejsen, jf. handelsbetingelserne.

Ift. udsving i tid:

Kunden anfører, at udsving i tid i dette tilfælde "strækker sig over dage".

FynBus fastholder, at systemet fungerer således, at søgeintervallet i opsætningen er -15 min/+45 min.

Der er ikke oplevet fejl i systemet i forbindelse med kundens bestilingsdato. Kunden må således have tastet den forkerte dato ind i systemet, og kunden har på beklageligvis ikke tjekket sin ordrebekræftelse.

Der er således ikke tale om, at der er sket udsving i bestillingstiden, der "strækker sig over dage".

Ift. påkrav:

FynBus anfører, at

- kunden har sendt påkravsskrivelse den 15. juni 2020 – med frist samme dag.
- FynBus samme dag har fastholdt afgørelse og klagevejledt til abtm. FynBus antog, at afvisning af påkrav skete ved fastholdelse af afgørelsen om, at kunden skulle betale for den vogn, der er kørt forgæves.
- kunden den 16. juni 2020 rykker for påkrav – med betalingsfrist 10 dage fra datoen.
- FynBus den 18. juni 2020 skriver til kunden, at påkravet er afslået (idet afgørelsen er fastholdt), og der er klagevejledt til abtm.
- kunden den 19. juni 2020 har angivet, at FynBus ikke direkte har afvist påkravet.
- FynBus den 22. juni 2020 på baggrund heraf direkte har skrevet, at påkravet afvises, som følge af fastholdelse af afgørelsen. Påkravet er således afvist inden for fristen."

Hertil har klageren svaret:

"

Fynbus har i skriv til abtm nedlagt fejlagtig påstand om at jeg anderkender at havde bestilt til forkert dato dette er ikke korrekt jeg anderkender at jeg skulle have tjekket bedre op dette er dog sagen uvedkommen da fynbus selv fremkommer med dokumentation på at vognen på intet tidspunkt har været på rette sidevej dokumentation medsendes i form af kort fra styrelsen for dataforsyning og effektivisering nr. 16 og 8 blevet markeret (det er lidt utydeligt men kortet viser også at nr. 22a,b,c,d og e har sin egen sidevej).

Yderligere kommentar til fynbus kommentar kan ses i vedhæftet filer.

Der bliver eftersendt et billed fra min mobiltlf. Med vejskilt 2-16 (ullemoseparken) skulle det ønskes kan der via video opkald dokumenteres ude fra vejen ullemoseparkens start at værken nr. 16 eller 8 ligger på samme sidevej som 22B alternativt kan der laves en video optagelse jeg formoder dog at filens størrelse bliver for stor til at sende på traditionel vis.

"

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved

Appendiks til afgørelsen af 9. september 2020.

Ankenævnets afgørelse berigtiges således, at første afsnit udgår. I stedet indsættes:

"FynBus har oplyst, at bestilling af flexture foregår i et lukket selvbetjeningsystem, hvor brugeren selv indtaster datoen. FynBus har desuden fremlagt logs fra bestillingsflow'et hvoraf datoen den 8. juni 2020 fremgår. På den baggrund lægger ankenævnet til grund, at systemet ikke automatisk flyttede datoen fra den 11. juni til den 8. juni 2020, som klageren gør gældende.

Klageren har medgivet, at han modtog en e-mail, der bekræftede bestilling af en transport til 8. juni 2020, men har oplyst, at han først kunne læse mailen på et senere tidspunkt, fordi han behøver hjælp dertil, hvilket gjorde det umuligt at nå at aflyse transporten."

Den 22. september 2020



Tine Vuust
Nævnshoved