

AFGØRELSE I GENOPTAGELSESSAGEN FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	23-0157
Indklagede:	Midttrafik har anmodet om genoptagelse af afgørelsen om at skulle betale 76,09 kr. i Rejsegaranti til klageren, der havde betalt 100 kr. til sin nabo for at blive kørt på arbejde, fordi bussen ikke kom
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Gry Midttun Torben Steenberg Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. december 2024 truffet følgende

AFGØRELSE i genoptagelsessagen:

Afgørelsen af 11. oktober 2023 ophæves, og Midttrafik kan kræve førerens cpr-nummer for at udbetale Rejsetidsgodtgørelse på 79,06 kr. til føreren.

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

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ankenævnet traf den 11. oktober 2023 afgørelse om, at Midttrafik efter klagerens oplysning til dem om naboens bils indregistreringsnummer skulle udbetale et beløb til klageren på 76,09 kr., svarende til statens takst for kørsel i egen bil, idet ankenævnet havde fået den opfattelse, at beløbet i Midttrafiks system skulle "hæftes op på" bilen, der havde kørt, for at sikre, at bilens fører, der havde haft udgiften, får dækket denne.

Ankenævnet anførte, at ifølge Rejsegarantiens ordlyd dækker Midttrafik udgifter til taxakørsel eller bil, og kunden bestemmer selv, om man vil tage en taxa eller køre i bil for at indhente forsinkelser. Først når man klikker ind på underpunktet "Sådan bruger du rejsegarantien" anføres det, at det skal være kundens "egen bil".

Ankenævnet anførte videre, at efter Rejsegarantiens ordlyd er det den passager, der oplever en forsinkelse på mere end 20 minutter, der kan søge om Rejsegaranti, men at Midttrafik på trods af denne formulering havde fastholdt over for klageren, at det var hans nabo, der skulle søge dem om Rejsegaranti.

Ankenævnet anførte slutteligt, at Midttrafik først under nævnets behandling havde tilbudt, at klageren selv kunne søge om rejsegaranti ved at oplyse naboens indregistreringsnummer til dem.

På den baggrund fandt ankenævnet, at sagen burde have været løst af Midttrafik uden mellemkomst af ankenævnet, og at Midttrafik derfor skulle betale 10.000 kr. inkl. moms i sagsomkostninger til ankenævnet.

Midttrafik anmodede herefter ankenævnet om at genoptage sagen med denne begrundelse:

”Midttrafik gør Ankenævnet opmærksom på, at Midttrafik **ikke** under nævnets behandling har tilbudt, at klageren selv kan søge om rejsegaranti ved at oplyse naboens registreringsnummer til Midttrafik.

Det må bero på en misforståelse, idet Midttrafik ikke bruger registreringsnummer i sagsbehandlingen. Sagen kunne således ikke være løst af Midttrafik på denne måde, som Ankenævnet lægger til grund for sin afgørelse.

Midttrafik udbetaler via NemKonto, og ansøgere skal derfor oplyse cpr-nummer på ansøgning, da dette bruges som ”kontonummer”.

Det er derfor Midttrafik fastholder, at naboen skal søge, da klager ikke skal håndtere naboens cpr-nummer.

En passager, der bliver forsinket, kan vælge at befordre sig i en bil i stedet for taxa. Det kan være egen bil eller en bil, passageren låner, fx sin nabos bil. Flere passagerer kan også køre i samme bil. Men ligesom med en taxa, er der kun én udgift, der dækkes via rejsegarantien. Det er bl.a. derfor vi stiller krav om, at det er føreren, der skal søge.

Midttrafik oplever jævnligt, at kunder, der bliver forsinkede, ønsker en erstatning for forsinkelsen. Da de ikke har haft en merudgift, vælger de at søge kilometergodtgørelse. I nogle situationer er vi i stand til at opdage det, fx mindreårige uden kørekort, eller hvis det er på vejen hjem, og kunder oplyser, at de var alene i bilen. Når kunden så fx bliver spurgt ind til, hvor bilen kom fra, hører vi ikke mere.

Midttrafik undrer sig i øvrigt over, at klager tilsyneladende kunne bede sin nabo køre sig, men ikke kunne bede samme nabo søge om rejsegaranti. Midttrafik kan samtidig konstatere, at Midttrafik endnu ikke har fået tilsendt nogen oplysninger om naboen fra klager.”

Dette har været forelagt klageren, der har indsendt disse kommentarer:

”Jeg har læst Midttrafiks synspunkter, og desværre kan jeg kun gentage, hvad jeg har skrevet til jer i min tidligere mail, at jeg gang på gang oplever Midttrafiks svar, som værende både arrogant og nedladende, hvilket også gør sig gældende i seneste besvarelse— hvor han desuden kommer et yderligere krydderi omkring mistænkeliggørelse af udgifter, som fra [Midttrafik] han påpeger, at jeg aldrig har haft.

Herudover kunne jeg godt undvære den sarkasme, som [Midttrafik] indarbejder i sit svar til Ankenævnet, omkring at han undrer sig over, at jeg godt kunne bede min nabo om at køre mig, men ikke kan bede naboen om at søge rejsegaranti – en bemærkning, som jeg oplever

noget uprofessionel og absolut ikke på sin plads – men det understøtter jo blot min påstand om, at jeg oplever, at Midttrafik udviser en mistænkeliggørelse af deres kunder i almindelighed og min person i særdeleshed.

Jeg har hele tiden været af den opfattelse – at kompensation mv. FØRST kan søges, når sagen er afsluttet ved Ankenævnet, hvorfor jeg anså, en ansøgning om kompensation til Midttrafik, inden sagen var endelig afgjort, som totalt spild af tid.

Alle parter (og især Midttrafik) burde kunne sætte sig ind i, at I slynger om jer med paragrafer samt fremgangsmåder omkring ansøgning om kompensation mv. – hvilket blot gør, at vi, som ikke lige har disse ting som paratviden, måske kan være noget usikre på, hvilken fremgangsmåde der skal benyttes og ikke mindst hvornår (ligesom vi skal vide hvordan reglerne omkring kompensation er, før vi vælger andet transportmiddel?).

Og nu påpeger Midttrafik jo så også, at sagen IKKE kunne være løst, idet bilens reg. nr. ikke kan benyttes – men der i stedet skal benyttes førerens cpr. nr.?

Måske man i Midttrafik helt fra begyndelsen skulle have anvendt en lidt mere smidig fremgangsmåde, for hvis ikke Ankenævnet kender de korrekte regler for at kunne søge kompensation, hvordan skal vi almindelige borgere så kende dem – som jeg tidligere har påpeget, mangler jeg nok lidt kundeservice og ikke mindst kundeforståelse!

Jeg fastholder min påstand om, at det er mig, som har haft udgiften til at betale min nabo kr. 100. Derfor finder jeg det fortsat rimeligt, at det er mig, som ikke kunne benytte offentligt transportmiddel (da bussen udeblev), og det derfor er mig, som har måttet betale en ekstra udgift til en transport, som jeg troede, at jeg havde i forvejen via Midttrafik. Hvis beløbet så er reduceret til kr. 76,09, det må jeg jo så tage til efterretning.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN I SAGEN DEN 6. DECEMBER 2023:

Indledningsvist beklager ankenævnet den fejlagtige opfattelse af, at sagen kunne løses med klagerens angivelse af naboens bils indregistreringsnummer.

Midttrafik har oplyst, at en passager, der bliver mere end 20 minutter forsinket, kan vælge at befordre sig taxa, i egen bil eller i en bil, passageren låner, fx sin nabos bil. Midttrafik stiller krav om, at det er føreren, der skal søge Rejsegaranti, for at sikre, at der kun bliver udbetalt én Rejsegaranti.

Midttrafik har uden at være forpligtet hertil fastsat regler om Rejsegaranti allerede ved 20 minutters forsinkelse. EU-buspassagerrettighedsforordningen træder først i kraft ved 60 minutters forsinkelse.

Ankenævnet finder, at de kriterier, som Midttrafik opstiller for at udbetale Rejsegaranti, er saglige og velbegrundede, og ankenævnet vil ikke tilsidesætte Midttrafiks krav om, at Rejsegarantien skal søges af føreren af bilen, in casu klagerens nabo, der herefter vil få udbetalt godtgørelse efter statens takster, svarende til 79,06 kr.

Ankenævnet ophæver hermed den tidligere afgørelse af 11. oktober 2023, og klageren kan ikke få medhold i sit krav om, at Rejsegarantien skal udbetales til ham, når det var hans nabo, der førte bilen.

RETSGRUNDLAG:

Fra Midttrafiks Rejsegaranti:

Sådan bruger du rejsegarantien

Du skal først sikre dig, at du opfylder betingelserne for, hvornår rejsegarantien gælder.

Er du i tvivl, om rejsegarantien gælder, kan du ringe til [Midttrafik Kundeservice på tlf. 70 210 230](tel:70210230)

Ring efter en taxa eller kør i egen bil. Vi refunderer kørselsudgifter op til 75 km med taxa og 75 km t/r i bil. Du lægger selv ud for udgifterne. Rejser du med taxa, skal du huske at få en taxakvittering med km-tal, tidspunkter mv., som du skal sende med din ansøgning. Dankortkvittering, MobilePaykvittering, kontoudtog eller lignende er **ikke** gyldige som dokumentation.

For at sikre en hurtig sagsbehandling, vil vi gerne modtage din ansøgning senest 14 dage efter den forsinkelse, du søger rejsegaranti for. Forældelsesfristen for ansøgning af rejsegaranti er tre år.

Får du accepteret din ansøgning, overfører vi normalt beløbet til din NemKonto senest ti hverdage efter, at vi har modtaget din ansøgning.

Hvad dækker rejsegarantien?

Midttrafiks rejsegaranti dækker kørselsudgifter op til 75 km enten i taxa mod kvittering eller i egen bil t/r til statens takst. Vær opmærksom på, at det er føreren af bilen, der skal søge om refusion.

Der refunderes kun udgifter til taxa eller bil til den destination, bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner ville have kørt dig til - gældende fra den destination, hvor din rejse blev afbrudt eller forsinket. Ved kørsel i egen bil kan du få godtgjort antal km for den korteste vej mellem destinationerne. Der refunderes ikke udgifter til parkering.

Er du blevet mere end en time forsinket på din rejse med Letbanen eller Midtjyske Jernbaner grundet forsinkelser, kan du søge om refusion af din billet.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand

