

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 23-0208

Klageren: XX
2720 Vanløse

Indklagede: BAT
CVR-nummer: 25 39 68 20

Klagen vedrører: Refundering af 75 kr. for en busbillet, klageren ikke anvendte, fordi bussen ikke kom

Indklagede afviser kravet

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Gry Middtun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. oktober 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

BAT skal refundere klagerens udgift på 75 kr. til busbilletten, og skal betale 10.000 kr. inkl. moms i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetaler ankenævnet klagegebyret til ham.

-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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 16. juni 2023 kl. 13:00 med buslinje 7 fra Folkemødet i Allinge til sit hotel i Nexø. Forinden havde han købt en 5-zoners billet til 75 kr., som han havde søgt og betalt via Rejseplanen App.

Efter at have ventet forgæves på bussen forhørte han sig hos andre chauffører på de andre ruter på pladsen, men de vidste ikke noget om linje 7.

Klageren anmodede derfor pr. mail kl. 13:31 BAT om at refundere sine udgifter på 75 kr. til busbilletten, der var blevet uanvendelig, fordi bussen ikke kom, og han vedhæftede screenshot af billetten.



BAT svarede klageren den 20. juni 2023 følgende:

"Tak for din mail
Jeg har tjekket med driften og bus 7 er kørt men med store forsinkelser.
BAT refunder ikke billetten hvilket vi også gør opmærksom på ved købet."

Klageren svarede samme dag,

"Man kan jo ikke bare vælge at beholde pengene for en vare man ikke leverer, heller ikke selv om det står er eller andet sted.
Linje 7 kørte ikke, i de to timer jeg endte med at vente forgæves.
Oven i det fejlede I fuldstændig på information.
Det er stærkt kritisabelt, at I prøver at snyde jer uden om jeres ansvar."

BAT's trafikchef svarede klageren samme dag, den 20. juni 2023:

"Tak for din henvendelse.

Vi tager din kritik til os, og vi forstår godt din frustration over at have mødt fyldte BAT-busser og lange ventetider i forbindelse med Folkemødet. Men desværre refunderer vi ikke billetter på den baggrund. Vi skal her prøve at forklare hvorfor.

Ved en så stor begivenhed som Folkemødet, er der altid flere ubekendte forhold såsom vejret og antallet af gæster til øen, som spiller ind på, hvordan BAT kan servicere kunderne, jer der er passagerer. I år var der besøgsrekord og øen fordoblede sin befolkning i de dage, hvor Folkemødet fandt sted.

Hertil kommer, at BAT har begrænsede chauffører og busser at gøre godt med. Hvert år forsøger vi derfor at få mest mulig buskørsel ud af de ressourcer, vi har til rådighed. Der er f.eks. også kun sat ekstra busser ind på de strækninger, der er beskrevet på BATs hjemmeside under Folkemødet dvs. rute 7 og rute 8.

Netop fordi vi ved, at der er ubekendte forhold, så sørger vi for på forhånd at gøre vores kunder opmærksomme på, at der skal forventes forsinkelser og fyldte busser i Folkemødedagene.

Vi beklager de gener, som du har oplevet i forbindelse med BATs kørsel under Folkemødet og håber, at du alligevel har mod på at bruge os igen en anden gang. Du er altid velkommen til at kontakte os, hvis du har spørgsmål – og/eller har nogle gode råd til, hvordan du mener, at vi kan forbedre vores service, så tager vi det med i den evaluering, som vi skal have sammen med Folkemødet.”

Svaret fik klageren til at skrive følgende til BAT:

”Jeg ved ikke, om jeg skal grine eller græde. Forestiller I jer seriøst, at man bare kan sige ”ja ja jeg sælger en vare til overpris, men hvis jeg fejler og alligevel ikke leverer, beholder jeg dine penge alligevel”?

Kunne jeg tilsvarende sige ”ja ja vi har en aftale om at jeg betaler 75 kr. for en tur, men hvis alligevel ikke betaler, fordi jeg mangler pengene, er der ikke noget, I kan gøre ved det”?

Nej vel - en aftale er en aftale, og den går begge veje.

Det generer mig alvorligt, jeg troede egentligt, I ville have format/ansvarsfølelse nok til at sige undskyld og refundere pengene. At I ikke sender de busser I reklamerer med, skyldes jo ikke det store ryk ind på Folkemødet (der var jo ikke tale om at bussen var overfyldt, men om at den aldrig kom). Jeg bliver ærligt talt så sur på jer, at jeg må undersøge, hvor jeg kan klage over jer.”

Fra BAT's information om buskørslen under Folkemødet:

Sådan kører BAT til folkemødet

Til Folkemødet 2023 kører BAT med ekstra busser fra Rønne havn og Bornholms lufthavn til Folkemødet. Der er ligeledes ekstra busser fra Dueodde via Nexø, Svaneke og Gudhjem til Folkemødet.

Desuden kører BAT anderledes gennem Slotslyngen til og fra Sandvig.

De ordinære ruter kører efter køreplanen, dog med enkelte ændringer.

Nedenfor er beskrevet hvordan BAT kører ekstra til Allinge, fra Allinge og gennem Slotslyngen til og fra Sandvig.

Der tages forbehold for ændringer.

Der kan forventes forsinkelser på alle ruter.

BAT's Rejsegaranti er ikke gældende i perioden fra mandag d. 12. juni kl. 05.00 til søndag d. 18. juni 23.59

BAT's log fra teksten på Rejseplanen:

Title text (86 characters left)

☰ Folkemøde 2023 ✕

Long text (791 characters left)

B ***I*** **U**       

☰ På grund af folkemødet 2023, må der forventes en del forsinkelser og fyldte busser. BAT opfordrer alle til at købe en billet før rejsen. Se yderligere på www.BAT.dk. Der tages forbehold for ændringer og fejl. ✕

Title text (86 characters left)

☰ Folkemøde 2023 ✕

Long text (758 characters left)

B ***I*** **U**       

☰ På grund af Folkemødet 2023 kører der ingen busser i Mellem Tårnhuset og Sandvig Gl. Station. Alle busser kører fra Kirkepladsen i Allinge. De ruter som normalt kører til Hammershus og Sandvig, kører via Slotslyngen og Hammershus til Sandvig. ✕



Køreplaner

Der køres med timedrift mellem Ronne til Folkemødet.
Turen mellem Ronne og Folkemøde tager ca. 50 min.

Der køres pendulført mellem Dueodde og Folkemødet
og turen tager ca. 75 min.

Det er ca. tider og der forventes forsinkelser og fyldte
busser!

Sidste tur fra folkemødet køres kl. 03:00

Ekstrabusser til folkemødet torsdag

**Rute 7 fra Ronne Havn til Folkemødet ved alle færge
ankomster fra kl. 10:10**

Ronne Havn - Griffen - Haslevej - Muleby - Hasle -
Kirkepladsen.

Rute 7 fra Lufthavnen til Folkemødet fra kl. 07:10

Lufthavnen - Fredensborg - GHS - Snellemark - Griffen -
Haslevej - Muleby - Hasle - Kirkepladsen.

Rute 8 fra Dueodde til Folkemødet fra kl. 07:00

Dueodde - Snogebæk - Balka - Nexø - Årsdale H -
Svaneke - Listed - Melsted - Gudhjem øvr. -
Helligdommen - Tejn - Kirkepladsen.

Ekstrabusser til folkemødet fredag

**Rute 7 fra Ronne Havn til Folkemødet ved alle færge
ankomster fra kl. 10:10**

Ronne Havn - Griffen - Haslevej - Muleby - Hasle -
Kirkepladsen.

Rute 7 fra Lufthavnen til Folkemødet fra kl. 07:10

Lufthavnen - Fredensborg - GHS - Snellemark - Griffen -
Haslevej - Muleby - Hasle - Kirkepladsen.

Rute 8 fra Dueodde til Folkemødet fra kl. 07:00

Dueodde - Snogebæk - Balka - Nexø - Årsdale H -
Svaneke - Listed - Melsted - Gudhjem øvr. -
Helligdommen - Tejn - Kirkepladsen.

Ekstrabusser til folkemødet lørdag

**Rute 7 fra Ronne Havn til Folkemødet ved alle færge
ankomster fra kl. 10:10**

Ronne Havn - Griffen - Haslevej - Muleby - Hasle -
Kirkepladsen.

Rute 7 fra Lufthavnen til Folkemødet kl. 09:20

Lufthavnen - Fredensborg - GHS - Snellemark - Griffen -
Haslevej - Muleby - Hasle - Kirkepladsen.

Rute 8 fra Dueodde til Folkemødet fra kl. 07:00

Dueodde - Snogebæk - Balka - Nexø - Årsdale H -
Svaneke - Listed - Melsted - Gudhjem øvr. -
Helligdommen - Tejn - Kirkepladsen.

Ordinære busser:

Rute 2, 10, 7 og 8 kører via Slotslyngen hele dagen. Der
vendes ved Sandvig gamle station på alle ture.


Rute 1 kører via Kirkepladsen på alle ture.

Ekstra busserne kører til Kirkepladsen og videre derfra.

Der er ingen BAT busser på Strandvejen mellem Aillinge
og Sandvig.

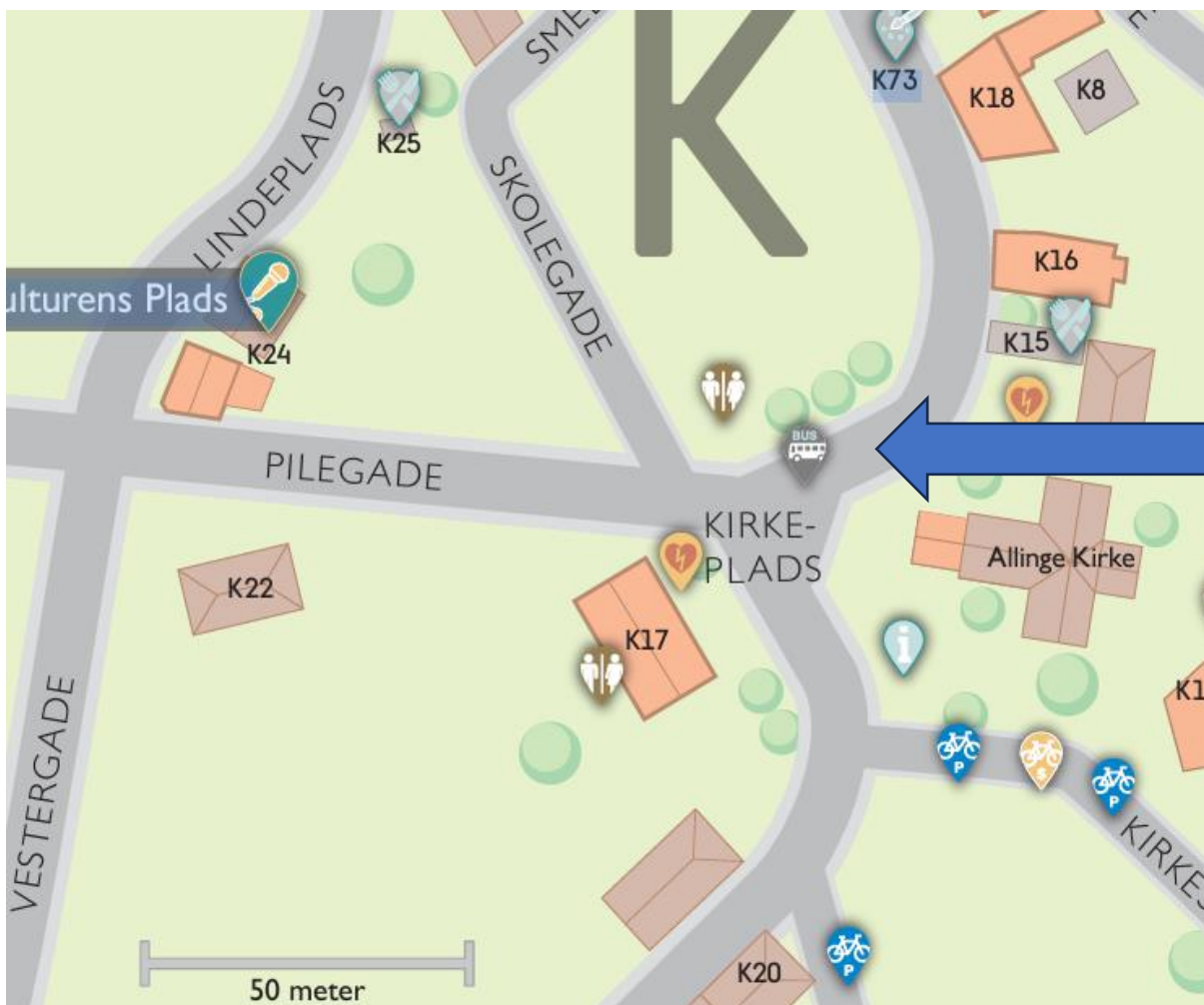


Informationen i billetkøbsflow i Rejseplanen-app (eksempel):



Denne billet sælges af BAT – <i>din bus Bornholm</i> For alle voksne og børn fra og med 16 år – der må medbringes to børn under 12 år Købet kan ikke refunderes	
GYLDIGHED	
Gyldig fra	28.06.2023 09:30
Takstgruppe	Voksen
Antal zoner	1 zone
Start Zone	Vælg venligst
PERSONLIGGØR	
Billetten er til mig selv	<input checked="" type="checkbox"/>

Udsnit af "Publikumkort over Folkemødet" med busskiltpiktogram på Kirkeplads:



GPS fra buslinje 7 fra Rønne Havn kl. 12:30 til Allinge og videre til Svaneke/Nexø.
(BAT har oplyst til ankenævnet, at de grundet tekniske problemer kun kan vise data fra Tejn):

2023-06-16 Bus 7 (127) 12:30 Rønne Havn (Bornholm) -> Rønne Havn (Bornholm) (Scheduled)

Nr.	Stop-nummer	Stop-navn	Længdegrad (PLANLAGT)	Breddegrad (PLANLAGT)	Ankomst (PLANLAGT)	Ankomst (REALTID)	Afgang (PLANLAGT)	Afgang (REALTID)
1	407000101	Rønne Havn (Bornholm)	14,689974	55,099893			2023-06-16 12:30	
2	407003001	Haslevej v. Gartnervangen (Bornholm)	14,70406	55,111354	2023-06-16 12:34		2023-06-16 12:34	
5	407106001	10/20 Zonegrænse (Haslevej) (Bornholm)	14,725059	55,135652	2023-06-16 12:37		2023-06-16 12:37	
8	403000301	Hasle Torv v. Turistinfo (Bornholm)	14,705732	55,184625	2023-06-16 12:44		2023-06-16 12:44	
11	403106001	20/30 Zonegrænse (Borrelingsvej) (Bornholm)	14,714326	55,205346	2023-06-16 12:47		2023-06-16 12:47	
12	403010501	Borrelingsvej ovf. Helligpedervej (Bornholm)	14,71758	55,211341	2023-06-16 12:48		2023-06-16 12:48	
15	403000501	Borrelingsvej ovf. Jons Kapelvej (Bornholm)	14,73732	55,229527	2023-06-16 12:50		2023-06-16 12:50	
18	403010701	Vang v. Udsigten (Bornholm)	14,742219	55,244799	2023-06-16 12:53		2023-06-16 12:53	
21	403106801	30/40 Zonegrænse (Borrelingsvej) (Bornholm)	14,753663	55,247038	2023-06-16 12:55		2023-06-16 12:55	
24	403001201	Borrelingsvej v. Teknisk samling (Bornholm)	14,758031	55,250516	2023-06-16 12:56		2023-06-16 12:56	
27	403000801	Borrelingsvej ovf. Lyngholt (Bornholm)	14,763002	55,255982	2023-06-16 12:57		2023-06-16 12:57	
30	401000901	Hammershus (Bornholm)	14,761573	55,273214	2023-06-16 13:03		2023-06-16 13:06	
31	401021301	Sandvig - Gl. Station (landside) (Bornholm)	14,778599	55,287138	2023-06-16 13:09		2023-06-16 13:09	
32	401009501	Havnegade ovf. Kæmpestranden (Bornholm)	14,801917	55,277646	2023-06-16 13:09		2023-06-16 13:09	
33	401000201	Allinge - Lindeplads v. Pilegade (Bornholm)	14,800901	55,276217	2023-06-16 13:14		2023-06-16 13:14	
34	401013001	Tejnvej v. Genvejen (Bornholm)	14,802968	55,269331	2023-06-16 13:15	2023-06-16 13:36	2023-06-16 13:15	2023-06-16 13:36
35	401012201	Sandkås v. Bakkegårdsvej (Bornholm)	14,819625	55,255074	2023-06-16 13:18	2023-06-16 13:39	2023-06-16 13:18	2023-06-16 13:39
36	401000801	Tejn Havn v. Havnebakken (Bornholm)	14,838647	55,247451	2023-06-16 13:21	2023-06-16 13:41	2023-06-16 13:21	2023-06-16 13:41
37	401014501	Stammershølle (landside) (Bornholm)	14,865066	55,239415	2023-06-16 13:23	2023-06-16 13:45	2023-06-16 13:23	2023-06-16 13:45
38	401002101	Helligdommen - Kunstmuseet (landside) (Bornholm)	14,89242	55,222866	2023-06-16 13:26	2023-06-16 13:47	2023-06-16 13:26	2023-06-16 13:47
41	401108901	45/41 Zonegrænse (Helligdomsvej) (Bornholm)	14,929995	55,213436	2023-06-16 13:29	2023-06-16 13:49	2023-06-16 13:29	2023-06-16 13:49
44	401026301	Gudhjem Øvre (landside) (Bornholm)	14,970977	55,208806	2023-06-16 13:32	2023-06-16 13:52	2023-06-16 13:32	2023-06-16 13:52
45	401003401	Melstedvej ovf. kirkegården (Bornholm)	14,973107	55,206532	2023-06-16 13:33	2023-06-16 13:53	2023-06-16 13:33	2023-06-16 13:53
46	401003301	Melstedvej ovf. Melstedgård (Bornholm)	14,977791	55,20291	2023-06-16 13:34	2023-06-16 13:54	2023-06-16 13:34	2023-06-16 13:54
49	401005401	Melstedvej v. Kobbevej (Bornholm)	14,986672	55,19508	2023-06-16 13:35	2023-06-16 13:55	2023-06-16 13:35	2023-06-16 13:55
52	401005601	Randkløvevej v. Saltunavej (Bornholm)	15,021892	55,175385	2023-06-16 13:38	2023-06-16 13:57	2023-06-16 13:38	2023-06-16 13:57
55	401107401	41/42 Zonegrænse (Randkløvevej) (Bornholm)	15,030647	55,167483	2023-06-16 13:39	2023-06-16 13:58	2023-06-16 13:39	2023-06-16 13:58
58	401002901	Bølshavn v. Bølshavnvej (Bornholm)	15,079297	55,153271	2023-06-16 13:43	2023-06-16 14:02	2023-06-16 13:43	2023-06-16 14:02
61	405106001	42/52 Zonegrænse (Bølshavn) (Bornholm)	15,099343	55,147788	2023-06-16 13:45	2023-06-16 14:03	2023-06-16 13:45	2023-06-16 14:03
62	405010101	Listed Havn v. Brøddan (Bornholm)	15,109698	55,145441	2023-06-16 13:46	2023-06-16 14:04	2023-06-16 13:46	2023-06-16 14:04
65	405002101	Brændesgårdshaven (Bornholm)	15,105968	55,129054	2023-06-16 13:50	2023-06-16 14:10	2023-06-16 13:50	2023-06-16 14:10
68	405010301	Svaneke Torv (landside) (Bornholm)	15,141089	55,136093	2023-06-16 13:55	2023-06-16 14:14	2023-06-16 13:55	2023-06-16 14:14
71	405011011	Aarsdale Havn (landside) (Bornholm)	15,143327	55,108748	2023-06-16 14:00	2023-06-16 14:20	2023-06-16 14:00	2023-06-16 14:20
74	405107201	52/53 Zonegrænse (Aarsdalevej) (Bornholm)	15,15015	55,092549	2023-06-16 14:02	2023-06-16 14:23	2023-06-16 14:02	2023-06-16 14:23

Klageren indbragte derpå sagen for ankenævnet, hvortil han i første omgang oplyste, at han havde stået på Lindepladsen og ventet på bussen, men efter at være forelagt BAT's oplysning om, at alle busser afgik fra Kirkepladsen, og at stoppestedet på Lindepladsen var overdækket med et gult hylster, oplyste klageren, at det så måtte være på Kirkepladsen, han havde ventet, da det var dér, hvor Folkemødeporten var, og han havde set i hvert fald 10 busser afgå derfra i de to timer, han havde siddet og ventet på linje 7.

Sekretariatets undersøgelser:

På sekretariatets forespørgsel om, hvordan klageren kom til Nexø, har han svaret, at han endte med at blive i Allinge og droppede at tage til sit hotel i Nexø for at hente nogle ting.

BAT er blevet spurgt om følgende:

”Til brug for ankenævnets fulde oplysning af sagen, skal vi anmode om forklaring på, at der fra bussens GPS står Allinge-Lindepladsen v/Pilegade, når BAT har oplyst, at alle afgange gik via Kirkepladsen under Folkemødet?”

Og videre: ”BAT har oplyst til klageren, at I kunne se, at buslinje 7 kørte med forsinkelser den 16.6., hvor klageren ventede på bussen med en billet, der var gyldig fra kl. 13. Kan det lægges til grund, at bussen rent faktisk kørte via Kirkepladsen, selv om GPS siger noget andet, og kan BAT oplyse, hvorledes passagererne kunne gøre sig bekendt med den faktuelle forsinkelse og afgang fra Kirkepladsen under Folkemødet? Det er desuden anført i orienteringen til passagererne på BAT’s hjemmeside, at busserne kørte normalt med enkelte ændringer. Hvilken busafgang med buslinje 7, ville være afgået fra Allinge ved en planmæssig afvikling af trafikken?”

Hertil har BAT svaret:

”Under Folkemødet køres der ikke til Linnedplads, da dette stoppested er afspærret og vejen lukket for al kørsel.

I forbindelse med Folkemødet, bliver det kommunikeret ud via diverse medier, såsom BATs hjemmesiden, nedlukkede stoppesteder med henvisning til at benytte Kirkepladsen osv.

BAT ændre ikke data på rejseplanen i forbindelse med omkørsler eller ændret ruter. Men kommunikerer det som en information på Rejseplanen, at passagerne skal være opmærksom på følgende ændringer, i følgende periode. Dette betyder at man vil kunne se at et stoppested som værende aktivt, selv om det midlertidigt ikke kan benyttes. Der blev også kommunikeret tydeligt ud, at der må forventes en del forsinkelser i forbindelse med Folkemødet.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Som sagen er belyst på tidspunktet for ankenævnets behandling, har BAT har ikke fremlagt data, der på tilstrækkelig vis godtgør, at buslinje 7 rent faktisk afgik fra Kirkepladsen den 16. juni 2023, inden den ankom til Tejn kl. 13:36, hvorfra de første GPS-data foreligger.

BAT har heller ikke dokumenteret, at der afgik en bus senere inden for det tidsrum på 1,5 timer, som busbilletten var gyldig til. Klageren har oplyst, at han ventede to timer på bussen.

Herefter finder ankenævnet, at BAT ikke har løftet bevisbyrden for at have stillet en transportydelse til rådighed for klageren, hvilket han havde betalt for ved køb af billetten på 75 kr., især når Rejsegarantien var sat ud af kraft.

Uanset at det fremgik i købsflow’et, at klagerens billet ikke kunne refunderes, er det ankenævnets opfattelse, at denne betingelse må gælde for passagerer, der *fortryder* et køb, og ikke for passagerer, der vil rejse med en *forsinket* bus, hvor Rejsegarantien under normale omstændigheder træder i kraft ved mere end 20 minutters forsinkelse, og som indebærer, at passageren kan komme videre på rejsen ved at tage en taxa, der herefter godtgøres af BAT.

I forbindelse med Folkemødet blev der informeret til passagererne om, at Rejsegarantien ikke gjaldt, og at man måtte forvente store *forsinkelser* i køreplanen.

I den konkrete situation, hvor BAT ikke har påvist, at bussen *rent faktisk afgik* fra Kirkepladsen ved 13:30-tiden – forsinket eller ej - finder ankenævnet, at der foreligger en anden situation, end ved en *forsinket* busafgang.

Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder finder ankenævnet derfor, at BAT i denne konkrete situation skal refundere klagerens udgift til billetten, der ifølge det af ham oplyste, ikke kunne anvendes.

RETSGRUNDLAG:

BAT's Rejsegaranti:

Hvornår gælder rejsegarantien?

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

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

Hvornår gælder garantien ikke?

Der er naturligvis betingelser knyttet til rejsegarantien.

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

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

„

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” For at komme fra Folkemødet til Nexø fredag den 16. juni ved frokosttid, anvendte jeg rejseplanen til at fremsøge rejsen og betale for billetten.

Ifølge rejseplanen skulle der komme en bus nr. 7 efter ca. en halv time, men der kom aldrig nogen, der var ingen information på pladsen, hvor den skulle komme, intet personale og buschaufførerne på de andre ruter, som jeg spurgte, vidste ikke noget om en evt. linje 7.

Efterfølgende har jeg været i maildialog med BAT, der nægter at refundere billetten, med begrundelsen, at de har skrevet på deres hjemmeside, at de refunderer ikke billetter.

Det kan jo synes lidt omsonst at bruge 80 kr. i klagegebyr, at få refunderet en billet til 75 kr. Men BAT's arrogante svar om at man ikke refunderer billetter, fordi man har skrevet det på hjemmesiden, fornærmer min retfærdighedssans så meget, at jeg vil håbe en succesfuld klage, og efterfølgende omtale måske kunne få dem til at rette ind efter reglerne.”

Indklagede anfører følgende:

” Der er kørt flere busser fra Kirkepladsen mod Nexø/Dueodde som er stoppestedet under Folkemødet. Der er vedhæftet dokument for at bussen har været på Kirkepladsen, pga. tekniske problemer kan turen kun se på skærmen fra Tejnvej v/Genvejen.

Der er vedhæftet diverse dokumentation for hvordan bustrafikken blev afviklet under Folkemødet.

Det har også fremgået inde på rejseplanen

Så ud fra de regler BAT har oplyst under Folkemødet fastholder BAT afgørelsen om at billetten ikke kan refunderes.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand