

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0422
Klageren:	XX og YY Malmø, Sverige
Indklagede:	BerlinExpressen
CVR-nummer:	42 57 00 44
Klagen vedrører:	Refundering af udgifter til taxakørsel og flybilletter på i alt 378,22 EUR, svarende til ca. 2.823 kr.
Parternes krav:	Klagerne ønsker, at BerlinExpressen skal godtgøre deres taxaregning til lufthavnen og flybilletter fra Berlin til København, da der ikke afgik en bus på det tidspunkt, som fremgik af busbilletten Indklagede afviser kravet
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 26. februar 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

BerlinExpressen skal godtgøre klagerne med et beløb på 366 kr. svarende til 50% af busbilletternes pris. Derudover skal BerlinExpressen betale en skønsmæssig erstatning til klagerne på 1500 kr.

BerlinExpressen skal 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.

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:

Klagerne, der er bosiddende i Malmø, skulle den 20. juli 2025 rejse med busselskabet BerlinExpressen fra Berlin til København med afgang fra busterminalen Berlin ZOB kl. 02:00.

Forud for rejsen havde de købt to billetter til busrejsen online via BlaBlaCar, der er en europæisk formidler af både privat samkørsel og kommercielle busrejser.

Klagernes billetter så således ud:

berlin **expressen**.dk

Berlin Busbahnhof/ZOB → **København Bushaltestelle**

Datum: **20 Jul** Uhrzeit: **02:00**

Fahrgäste: [REDACTED] Tarifklasse: **Standard**
(Erwachsene)



Buchung #: **3GPRRB**
Purchase date: **2025-07-09**
Betrieben durch: **BerlinExpressen**

Abfahrtsstation
Berlin Busbahnhof/ZOB
Masurenallee 4-6, 14057, Berlin
In der Nähe vom S-Bahnhof (S41, S42 und S46) Berlin Messe Nord befindet sich der ZOB Berlin. Im Falle von Wartezeiten sorgt eine Wartehalle mit 130 Sitzplätzen und Imbiss für das leibliche Wohl.



Ankunftsstation
København Bushaltestelle
Carsten Niebuhrs Gade 30, 1577, Kopenhagen

Gültig für eine Fahrt während der Gültigkeitsdauer des Tickets

Max. 1 Koffer (max. 25.0 kg, No limit cm pro Koffer)
Max. 1 Handgepäckstück (max. 15.0 kg, No limit cm pro Gepäckstück)

Streckeninformation
Bicycle transport (up to 3 bicycles) is possible for a fee of 100 DKK. ||| General business terms: <https://berlinexpressen.dk/handelsbetingelser/> ||| Legal information: <https://berlinexpressen.dk/handelsbetingelser/>

Befördererinformationen
BerlinExpressen
service@berlinexpressen.dk
Kundenservice: +45 77 77 66 66

Fahrgäste: [REDACTED]
Datum: So 20 Jul 2025
Uhrzeit: 02:00
Ticket #: 3GPRRB

Fahrstrecke: Berlin Busbahnhof/ZOB -
København Bushaltestelle
Beförderer: BerlinExpressen

Ifølge klagerne var de ankommet til busterminalen i Berlin, da afgangen med BerlinExpressen kl. 02:00 blev aflyst. Klagerne ringede forgæves til BerlinExpressen flere gange mellem kl. 02:00 og 02:45, og da de endelig fik kontakt til en medarbejder, blev de informeret om, at afgangen var aflyst. Da klagerne bad om hjælp til alternativ transport, blev de afvist.

For at nå til København samme dag tog klagerne derfor en taxa til Berlin Brandenburg lufthavn og købte to flybilletter til en rejse med EasyJet til København med afgang fra Berlin kl. 06:45.

Klagerne anmodede den 9. august 2025 BerlinExpressen om at godtgøre udgifterne til taxa og fly. De skrev på engelsk, som gengivet nedenfor. (Oversat med AI til dansk i nærværende sagsfremstilling):

"Dear BlaBlaCar / Berlinexpressen,

I am contacting you regarding a cancelled bus service booked via BlaBlaCar (Berlinexpressen) from Berlin to Copenhagen, scheduled for 20 July 2025 at 02:00 AM.

Incident:

- We arrived 1 hour before departure at the designated point of departure.*
- The busride was not written on the bus station's departure table.*
- The bus did not arrive.*
- We called Berlinexpressen's customer service (+45 77 77 66 66) around 45 minutes after designated departure.*
- The customer service informed us that the busride was cancelled and that there was an attempt made to inform us about this.*
- We had not received any phonecall, mail or message. Neither two other travellers that were waiting for Berlinexpressen as well.*
- We were not offered rerouting or assistance.*
- The phonecall was ended abruptly by Berlinexpressen's customer service.*
- All further attempts from our side to reach the customer service were not answered.*

As a result, we were forced to arrange last-minute travel to reach our destination on time, including a taxi to the airport and flights. This costed us €378,22.

We have since found multiple online reviews from other passengers describing similar incidents with Berlinexpressen: last-minute cancellations, no notification, and no assistance. This suggests that our experience is not an isolated case but part of a recurring problem.

Our claims:

According to EU passenger rights - Regulation No. 181/2011 Article 19(1)

- Full refund of the ticket price of €98*
- Additional compensation equal to 50% of the ticket price*
- Reimbursement of €378,22 for extra travel costs (taxi + flights) caused by the cancellation*
- and lack of assistance.*

The receipts and tickets are attached.

Please confirm within 10 days how you will resolve this.

If not resolved, we will escalate the case to national enforcement bodies in Denmark and Germany.

Regards,"

BerlinExpressen svarede klagerne samme dag, at de beklagede aflysningen og tilbød at tilbagebetale billetprisen via billetformidleren BlaBlaCar:

"Dear XX

We are truly sorry for the cancellation and the inconvenience you experienced while waiting. We believe you are entitled to a refund for your ticket, and we are therefore asking our partners, from whom you purchased the ticket, to return the amount you paid. We regret that we cannot do more in this situation, and we will sincerely appreciate your understanding.

Kind regards

ZZ

Berlinexpressen"

Den 12. august 2025 skrev klagerne igen til BerlinExpressen:

"Dear ZZ,

Your reply only addresses the refund of the ticket price (€98) and does not cover the remainder of our claim.

Under Article 19(1):

- In case of cancellation without rerouting, passengers are entitled to a full ticket refund plus additional compensation equal to 50% of the ticket price.*
- The carrier must also reimburse any reasonable and documented extra costs incurred due to the cancellation and lack of assistance.*

We therefore expect:

- €49 – additional compensation equal to 50% of the ticket price.*
- €378,22 – reimbursement for the documented extra travel costs (taxi + flights), receipts already provided.*

Please confirm payment arrangements for these amounts within 7 days.

If we do not receive a satisfactory reply, we will proceed with formal complaints to enforcement bodies in Denmark and Germany.

Regards,"

(Jeg kontakter jer vedrørende en aflyst busafgang, som var booket via BlaBlaCar (BerlinExpressen) fra Berlin til København, planlagt til den 20. juli 2025 kl. 02:00.

Hændelsesforløb:

- Vi ankom 1 time før afgang til det angivne afgangssted.
- Busrejsen fremgik ikke af busstationens afgangstavle.
- Bussen ankom ikke.
- Vi ringede til BerlinExpressens kundeservice (+45 77 77 66 66) cirka 45 minutter efter den planlagte afgang.

- Kundeservice oplyste os om, at busrejsen var aflyst, og at der var gjort et forsøg på at informere os herom.
- Vi havde ikke modtaget noget opkald, nogen e-mail eller besked. Det samme gjaldt to andre rejsende, som også ventede på BerlinExpressen.
- Vi blev ikke tilbudt omdirigering eller anden form for assistance.
- Telefonsamtalen blev brat afsluttet af BerlinExpressens kundeservice.
- Alle efterfølgende forsøg fra vores side på at kontakte kundeservice blev ikke besvaret.

Som følge heraf var vi nødsaget til at arrangere transport i sidste øjeblik for at nå vores destination til tiden, herunder en taxa til lufthavnen samt flybilletter. Dette kostede os i alt **378,22 €**. Vi har siden fundet flere onlineanmeldelser fra andre passagerer, der beskriver lignende hændelser med BerlinExpressen: aflysninger i sidste øjeblik, manglende varsling og ingen assistance. Dette indikerer, at vores oplevelse ikke er et enkeltstående tilfælde, men en tilbagevendende problematik.

Vores krav:

I henhold til EU's passagerrettigheder – Forordning nr. 181/2011, artikel 19, stk. 1:

- Fuld tilbagebetaling af billetprisen på **98 €**
- Yderligere kompensation svarende til **50 % af billetprisen**
- Refusion af **378,22 €** for ekstra rejseudgifter (taxa + fly) som følge af aflysningen
- og manglende assistance.

Kvitteringer og billetter er vedlagt.

Vi beder om bekræftelse inden for 10 dage på, hvordan sagen vil blive løst. Såfremt sagen ikke løses, vil vi eskalere den til de nationale håndhævende myndigheder i Danmark og Tyskland.

Med venlig hilsen

BerlinExpressen svarede klagerne samme dag, at de beklagede aflysningen og tilbød at tilbagebetale billetprisen via billetformidleren BlaBlaCar:

"Kære XX

Vi beklager oprigtigt aflysningen og de gener, I oplevede, mens I ventede.

Vi mener, at I er berettiget til at få jeres billet refunderet, og vi har derfor bedt vores samarbejdspartnere, hvorfra I købte billetten, om at tilbagebetale det beløb, I har betalt.

Vi beklager, at vi ikke kan gøre mere i denne situation, og vi sætter stor pris på jeres forståelse. Med venlig hilsen

BerlinExpressen"

Den 12. august 2025 skrev klagerne igen til BerlinExpressen:

"Dit svar omhandler udelukkende tilbagebetaling af billetprisen (98 €) og dækker ikke resten af vores krav.

I henhold til artikel 19, stk. 1:

- Ved aflysning uden omdirigering har passagerer ret til fuld tilbagebetaling af billetprisen samt yderligere kompensation svarende til 50 % af billetprisen.
- Transportøren skal desuden refundere rimelige og dokumenterede ekstraudgifter, der er opstået som følge af aflysningen og den manglende assistance.

Vi forventer derfor:

- **49 €** – yderligere kompensation svarende til 50 % af billetprisen.
- **378,22 €** – refusion af de dokumenterede ekstra rejseudgifter (taxa + fly), hvor kvitteringer allerede er fremsendt.

Bekræft venligst betalingsordninger for disse beløb inden for 7 dage.

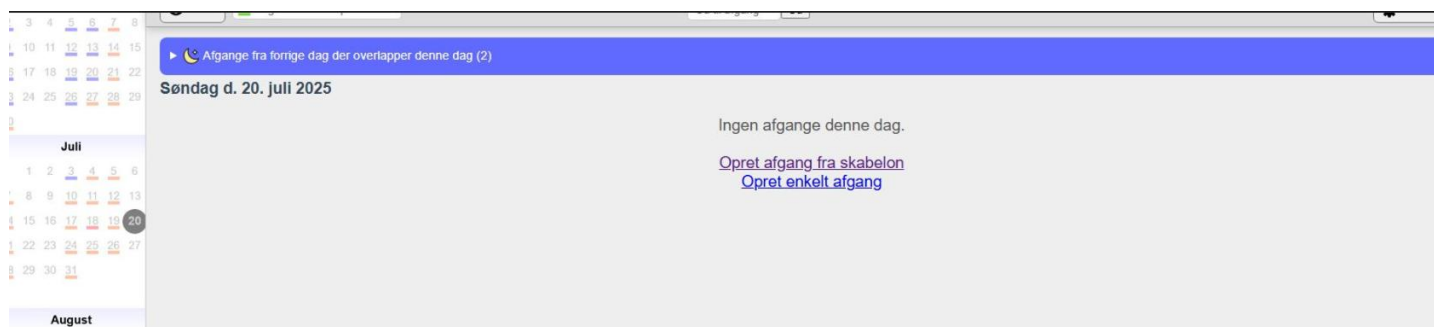
Såfremt vi ikke modtager et tilfredsstillende svar, vil vi indgive formelle klager til de relevante håndhævende myndigheder i Danmark og Tyskland.

Med venlig hilsen")

Herefter fik klagerne ikke svar fra BerlinExpressen, hvorefter de indbragte sagen for ankenævnet.

BerlinExpressen har over for ankenævnet gjort gældende, at de ikke er rette indklagede i sagen, da de aldrig har annonceret en afgang fra Berlin til København den 20. juli 2025, og at klagerne har købt billetterne hos BlaBlaCar, som er ansvarlig for at have solgt busbilletter til en afgang, der ikke eksisterede.

Som belæg for denne påstand har BerlinExpressen sendt et udklip fra deres kalendersystem, der viser, at der ikke var oprettet en afgang den 20. juli 2025:



Klagerne har endvidere fremlagt følgende kvitteringer for udgifter i forbindelse med hjemrejsen:

Flybillet 1:

PAYMENT CONFIRMATION

THIS IS NOT A BOARDING PASS

Customer



Supplier

easyJet Airline Company Limited

Address

Address

Hangar 89
London Luton Airport
Luton
Bedd
LU2 9PF
United Kingdom

Booking Reference K9VWNRG

Issue Date 09/08/2025

Booking Date	Flight Route	Flight Ref	Flight Date	Product	Qty	Unit	Price
20/07/2025	Berlin Brandenburg to Copenhagen	EJU5263	20/07/2025	Flight (Standard)	1	Segment	114.99 EUR
				Aviation Taxes (APD)	1	per booking	15.53 EUR
				Admin Fee	1	per booking	0.00 EUR
Flight Totals							130.52 EUR

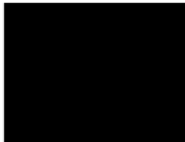
International and UK Domestic flights and flight related products are subject to VAT at 0% under the VAT number GB745360825.

Grand Total							130.52 EUR
20/07/2025	Debit MasterCard (Apple Pay)						130.52 EUR

Flybillet 2:

PAYMENT CONFIRMATION
THIS IS NOT A BOARDING PASS

Customer



Supplier

easyJet Airline Company Limited

Address

Address

Hangar 89
London Luton Airport
Luton
Bedd
LU2 9PF
United Kingdom

Booking Reference

K9VWNQL

Issue Date



09/08/2025

Booking Date	Flight Route	Flight Ref	Flight Date	Product	Qty	Unit	Price
20/07/2025	Berlin Brandenburg to Copenhagen	EJU5263	20/07/2025	Flight (Essentials)	1	Segment	114.99 EUR
				Standard Seat	1	Seat	15.99 EUR
				Standard Seat	1	Seat	-15.99 EUR
				Standard Seat	1	Seat	15.99 EUR
				Baggage	1	Bags per sector	48.49 EUR
				Aviation Taxes (APD)	1	per booking	15.53 EUR
				Admin Fee	1	per booking	0.00 EUR
						Flight Totals	195.00 EUR

International and UK Domestic flights and flight related products are subject to VAT at 0% under the VAT number GB745360825.

						Grand Total	195.00 EUR
20/07/2025	Debit MasterCard (Apple Pay)						195.00 EUR

Taxa:

	Rechnungsnummer 1858859-DE1125-30075												
	Datum: 20-07-2025												
Empfänger: [REDACTED]	Rechnung ausgestellt von Bolt Operations OÜ im Auftrag von: German Driver GmbH Blankenfelder Dorfstr.6, 15827 Blankenfelde-Mahlow : HRB 40021 P VAT no.: DE450501822												
Start: Messedamm 8, Berlin 14057 (20-07-2025 03:51)													
Beenden: Melli-Beese-Ring 1, Schönefeld 12529 (20-07-2025 04:14)													
<table border="1"><thead><tr><th>Beschreibung</th><th>Nettobetrag (EUR)</th><th>MwSt. 19%</th><th>Bruttobetrag (EUR)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Fahrpreis</td><td>48.04</td><td>9.13</td><td>57.17</td></tr><tr><td>Berlin Flughafengebühr</td><td>1.20</td><td>0.23</td><td>1.43</td></tr></tbody></table>	Beschreibung	Nettobetrag (EUR)	MwSt. 19%	Bruttobetrag (EUR)	Fahrpreis	48.04	9.13	57.17	Berlin Flughafengebühr	1.20	0.23	1.43	
Beschreibung	Nettobetrag (EUR)	MwSt. 19%	Bruttobetrag (EUR)										
Fahrpreis	48.04	9.13	57.17										
Berlin Flughafengebühr	1.20	0.23	1.43										
	Nettobetrag (EUR):	49.24											
	MwSt. 19%:	9.36											
	Bruttobetrag (EUR):	58.60											
	Bezahlt von DERAJ4YEC2UKSBH-1:	-5.90											
	In Rechnung gestellt  Apple Pay:	52.70											

Klagerne har oplyst, at de har fået refunderet et beløb fra BlaBlaCar på 98 EUR den 12. august 2025.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER

Ifølge BerlinExpressen har selskabet ikke haft en planlagt afgang søndag den 20. juli 2025, og de oplyser samtidig, at de aldrig har afgang på en søndag.

Ankenævnets sekretariat har bedt BerlinExpressen redegøre for, hvordan det har været muligt for klagerne at købe billet til en afgang med BerlinExpressen den 20. juli 2025, som ifølge BerlinExpressen ikke har eksisteret.

Derudover har ankenævnets sekretariat fremsøgt en rejse fra Berlin til København med BerlinExpressen på en anden søndag, den 19. oktober 2025, som både fremgår af BlaBlaCars hjemmeside og BerlinExpressens egen hjemmeside.

Den fremsøgte rejse den 19. oktober 2025 ser således ud på de to hjemmesider:

berlinexpressen.dk Søg

BOOK TUR

Enkeltrejse Returrejse

→

→

Enkelt afgang

Søndag d. 19. oktober

02:00	Berlin ZOB	10:30	Københavns Busterminal	#2361	Vælg
-------	------------	-------	------------------------	-------	------

BlaBlaCar Publish a ride

→

No filters available

All · 3 Carpool · 0 Bus · 3

Sunday, 19 October Berlin → Copenhagen 3 rides available

00:50 — 10h10 — 11:00 £28.70

Berlin Messedamm → Copenhagen Ingerslevsgade

WiFi access | Power outlets

02:00 — 7h40 — 09:40 £43.66

Berlin Central Bus Station → Copenhagen Bus Terminal

WiFi access | Power outlets

02:00 — 7h25 — 09:25 £43.66

Berlin Central Bus Station → Køge Køge Nord Bus Station

WiFi access | Power outlets

[Create a ride alert](#)

Til dette har BerlinExpressen svaret:

” Som sagt på tidligere mail , vi har ingen afgang om søndagen og hvis vi har oprettet en ekstra afgang om søndagen , så er det fordi en skole har booket hele bussen for sig selv , men igen vi køre IKKE om søndagen .

Jeg ved ikke hvor du på vores hjemmeside kan finde en afgang til søndag den 19. oktober.

Jeg har vedhæftet to billeder du kan tydeligt se vi ingen afgang har hverken den 19. oktober 2025

Jeg har også vedhæftet billede på at vi INGEN afgang har haft den 20. Juli 2025

Jeg vil nu skrive Bla Bla bus om at de skal rette op på køreplanen .”

Til dokumentation for dette har BerlinExpressen vedlagt følgende bilag:

Oktober

1	2	3	4	5
7	8	9	10	11
14	15	16	17	18
21	22	23	24	25
28	29	30	31	

November

	1	2
4	5	6
8	9	
11	12	13
15	16	
18	19	20
22	23	
25	26	27
29	30	

December

2	3	4	5	6	7
9	10	11	12	13	14
16	17	18	19	20	21
23	24	25	26	27	28
30	31				

Afgange fra forrige dag der overlapper denne dag (1)

Søndag d. 19. oktober 2025

Ingen afgang denne dag.

[Opret afgang fra skabelon](#)
[Opret enkelt afgang](#)

berlin **expressen**.dk

Søg Afbestil/En

BOOK TUR

Enkeltrejse ● Returrejse

Fra → Til

16. oktober

oktober 2025

uge	man	tir	ons	tors	fre	lør	sen
40	29	30	1	2	3	4	5
41	6	7	8	9	10	11	12
42	13	14	15	16	17	18	19
43	20	21	22	23	24	25	26
44	27	28	29	30	31	1	2
45	3	4	5	6	7	8	9

SE OGSÅ VORES EVENT-TURE:

KØB BILLET TIL LÜBECK JULEMARKED 2025 HER - RETURBILLET KUN 3



Sekretariatet har derudover anmodet billetformidleren BlaBlaCar om at redegøre for følgende:

- ”1. Hvordan har det været muligt for kunden at købe billet til en afgang, som ifølge Berlinexpressen ikke eksisterer?
2. Hvordan får BlaBlaCar oplysninger fra Berlinexpressen om busafgange?
3. Har BlaBlaCar udbetalt refusion til kunden for den omtalte billet?”

Til dette har BlaBlaCar svaret på engelsk (oversat til dansk med AI):

”Thank you for contacting BlaBlaCar regarding the complaint filed against Berlinexpressen.

We understand this case concerns a passenger who purchased a ticket via our platform for a Berlinexpressen departure on 20 July 2025 (02:00 AM), a departure that the carrier claims did not exist.

As a technology platform and ticket intermediary, we wish to clarify the process to answer your questions, as we are committed to full transparency.

Here are the answers to your three questions:

1. How was it possible for the customer to purchase a ticket for a departure that... does not exist?

The ticket was sold on our platform because this departure **was listed as active and available** within the inventory provided to us by the carrier's own technical partners.

BlaBlaCar does not create or manage the schedules for our bus partners. We display the inventory given to us. In this instance, it appears the carrier, Berlinexpressen, failed to remove this cancelled or non-existent departure from their inventory feed, leading our platform to sell a "phantom" ticket in good faith.

2. How does BlaBlaCar obtain information from Berlinexpressen about bus departures?

We do not obtain information directly from Berlinexpressen. As a ticket vendor, we connect to a Global Distribution System (GDS), in this case, **Distribution**.

Distribution is the technical partner responsible for aggregating the carrier's inventory. Berlinexpressen provides its schedule and available seats to Distribution, and we then display that inventory on our platform. The error (the non-existent departure) originated in this data feed, which is under the carrier's control.

3. Has BlaBlaCar issued a refund to the customer for the ticket in question?

Yes. As confirmed in the correspondence you attached, the passenger has already received a full refund of the ticket price via BlaBlaCar. This refund was processed as soon as we received confirmation from Distribution and the carrier that the service was cancelled.

We trust this clarifies BlaBlaCar's role as the ticket intermediary and explains the technical origin of this unfortunate incident.

Best regards,

from the BlaBlaSupport team”

(Tak fordi I har kontaktet BlaBlaCar vedrørende klagen indgivet mod BerlinExpressen.

Vi forstår, at denne sag vedrører en passager, som købte en billet via vores platform til en afgang med BerlinExpressen den 20. juli 2025 kl. 02:00 – en afgang som transportøren hævder ikke eksisterede.

Som teknologisk platform og billetformidler ønsker vi at redegøre for processen for at besvare jeres spørgsmål, da vi er forpligtet til fuld gennemsigtighed.

Her er svarene på jeres tre spørgsmål:

1. Hvordan var det muligt for kunden at købe en billet til en afgang, som ikke eksisterede?
Billetten blev solgt på vores platform, fordi denne afgang var angivet som aktiv og tilgængelig i det udbud (inventory), som blev stillet til rådighed for os af transportørens egne tekniske samarbejdspartnere.

BlaBlaCar opretter eller administrerer ikke køreplaner for vores bussamarbejdspartnere. Vi viser udelukkende det udbud, vi modtager. I dette tilfælde ser det ud til, at transportøren BerlinExpressen ikke har fjernet denne aflyste eller ikke-eksisterende afgang fra deres datafeed, hvilket medførte, at vores platform i god tro solgte en såkaldt "fantom-billet".

2. Hvordan modtager BlaBlaCar information fra BerlinExpressen om busafgange?
Vi modtager ikke information direkte fra BerlinExpressen. Som billetforhandler er vi forbundet til et globalt distributionssystem (GDS), i dette tilfælde Distribution. Distribution er den tekniske samarbejdspartner, der er ansvarlig for at samle transportørens udbud. BerlinExpressen leverer deres køreplaner og tilgængelige sæder til

Distribution, hvorefter vi viser dette udbud på vores platform. Fejlen (den ikke-eksisterende afgang) opstod i dette datafeed, som er under transportørens kontrol.

3. Har BlaBlaCar refunderet kunden for den pågældende billet?

Ja. Som bekræftet i den korrespondance, I har vedlagt, har passageren allerede modtaget fuld tilbagebetaling af billetprisen via BlaBlaCar. Refusionen blev gennemført, så snart vi modtog bekræftelse fra Distribution og transportøren om, at afgang var aflyst.

4.

Vi håber, at dette tydeliggør BlaBlaCars rolle som billetformidler og forklarer den tekniske årsag til denne beklagelige hændelse.)

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet besidder ikke den nødvendige it-mæssige indsigt til egenhændigt at fastslå, hvorledes eller hvor i flow'et fejlen opstod, der gjorde det muligt for klageren at købe en såkaldt "fantombillet".

Som følge af det anførte kan ankenævnet derfor udelukkende henholde sig til det af BlaBlaCar forklarede om, at de modtager informationer om planlagt kørsel via et globalt distributionssystem (GDS), der er et netværk, som forbinder rejseudbydere med rejsebureauer, og at de sælger billetter på baggrund af disse oplysninger.

Ankenævnet kan således ikke afvise, at det beroede på en levering af forkert data fra BerlinExpressen til det pågældende GDS, at BlaBlaCar kunne sælge billetter til afgang med BerlinExpressen den 20. juli 2025, selv om denne ikke blev kørt.

Som følge heraf er det ankenævnets opfattelse, at BerlinExpressen er rette indklagede i sagen.

EU's buspassagerrettighedsforordning Nr. 181/2011 regulerer passagerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse, aflysninger og forsinkelser på minimum 120 minutter.

I henhold til forordningens artikel 19 stk. 1, skal transportøren ved aflysning straks tilbyde passageren enten en omlægning af rejsen uden meromkostninger eller tilbagebetaling af billetprisen. Tilbyder transportøren ikke dette, har passageren ret til erstatning svarende til 50 % af billetprisen ud over tilbagebetaling af billetprisen.

Ankenævnet finder herefter, at BerlinExpressen skal godtgøre klagerne med et beløb på 366 kr. svarende til 50% af busbilletternes pris, idet klagerne allerede har fået tilbagebetalt billetprisen.

Da klagerne herefter har opnået compensation i henhold til forordningen, er BerlinExpressen berettiget til at afvise klagerens øvrige krav om refusion af udgifter til taxa og flybilletter, da transportørens dækning af passagerernes udgifter til alternativ transport ikke er omfattet af forordningen.

Spørgsmålet er herefter, om BerlinExpressen på andet grundlag er erstatningsansvarlig for klagerens merudgift til taxakørsel og flybilletter på i alt 378,22 EUR svarende til ca. 2.823 kr.

For at være berettiget til erstatning efter de 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. Herudover skal skadelidte opfylde sin tabsbegrænsningspligt, og egen skyld kan medføre nedsættelse eller bortfald af erstatningen.

Således som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet det tilstrækkeligt godtgjort, at der foreligger et ansvarsgrundlag hos BerlinExpressen, når det er lagt til grund, at de må have givet forkerte oplysninger til DGS. Da BerlinExpressen blev gjort opmærksom på den manglende busafgang af klagerne ca. 45 min efter planlagt afgang, burde BerlinExpressen have tilbudt klagerne en fortsættelse eller omlægning af rejsen, men undlod dette.

Ankenævnet finder herefter, at det var påregneligt for BerlinExpressen, at klagerne ville foretage deres rejse fra Berlin til København på alternativ vis.

Da rejse med fly er en helt anden rejseform og ofte til en helt anden pris end busrejser, er det ankenævnets opfattelse, at klagerne ikke tabsbegrænsede tilstrækkeligt, og at de som følge heraf og på baggrund af, at de allerede er blevet godtgjort efter forordningen, at de ikke også kan få erstattet hele udgiften til taxa og fly.

Det følger af buspassagerrettighedsforordnings artikel 21, at transportøren ved aflysning af busrejser over 3 timer skal tilbyde passagererne gratis forplejning i rimeligt forhold til ventetiden samt mulighed for overnatning på hotel eller anden indkvartering. Indkvartering kan dog begrænses til 80 EUR pr. nat i højst to nætter pr. passager.

Som følge af det anførte, fastsætter ankenævnet en skønsmæssig erstatning til klagerne på 1500 kr., svarende til det beløbet for den assistance i form af forplejning og indkvartering, som klagerne burde være blevet tilbudt i henhold til buspassagerrettighedsforordnings artikel 21. Beløbet skal betales af BerlinExpressen, der selv om afgøre, om der er grundlag for at gøre regres mod BlaBlaCar eller GDS.

Da klagerne har fået medhold i den væsentligste del af klagen, skal BerlinExpressen som ikke-tilsluttet trafikvirksomhed betale 12.500 kr. inkl. moms i sagsomkostninger til ankenævnet for sagens behandling, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 3, jf. bekendtgørelse nr. 1885 af 8. december 2020 om gebyrer ved godkendte private klage- eller ankenævn § 7.

Klagerne skal have klagegebyret retur, jf. vedtægterne § 24, stk. 2.

RETSGRUNDLAG:

Fra EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) Nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder:

KAPITEL I

ALMINDELIGE BESTEMMELSER

Artikel 5

Andre involverede parter

1. Selv om udførelsen af forpligtelser i henhold til denne forordning overlades til en undertransportør, en billetudsteder eller enhver anden person, er transportøren, rejseagenten, rejsearrangøren eller busterminalens forvaltningsorgan, som har overladt udførelsen af sådanne forpligtelser til andre, ikke desto mindre ansvarlig for denne involverede parts handlinger og undladelser.
2. Den part, som transportøren, rejseagenten, rejsearrangøren eller busterminalens forvaltningsorgan overlader udførelsen af en forpligtelse til, er desuden omfattet af denne forordnings bestemmelser for så vidt angår den forpligtelse, der er overladt.

KAPITEL IV

PASSAGERERS RETTIGHEDER I FORBINDELSE MED AFLYSNINGER ELLER FORSINKELSER

Artikel 19

Fortsættelse, omlægning og tilbagebetaling

1. Hvis en transportør med rimelighed forventer, at en rutekørsel bliver aflyst eller dens afgang fra en terminal forsinket mere end 120 minutter, eller i tilfælde af overbooking skal passageren straks tilbydes valget mellem:
 - a) fortsættelse eller omlægning af rejsen uden meromkostninger og under sammenlignelige betingelser til det endelige bestemmelsessted ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed
 - b) tilbagebetaling af billetprisen og, hvis det er relevant, en gratis returrejse med bus til det første afgangssted ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed.
2. Hvis transportøren ikke tilbyder passageren valget i stk. 1, har passageren ret til erstatning svarende til 50 % af billetprisen ud over den tilbagebetaling, der er nævnt i stk. 1, litra b). Dette beløb skal betales af transportøren senest en måned efter, at ansøgningen om erstatning er indgivet.
3. Hvis bussen bliver uanvendelig under rejsen, sørger transportøren for enten fortsættelse af kørslen med et andet køretøj fra det sted, hvor det uanvendelige køretøj befinder sig, eller befordring fra det sted, hvor det uanvendelige køretøj befinder sig, til et passende afventningssted eller en terminal, hvorfra det er muligt at fortsætte rejsen.
4. Når en rutekørsel eller dens afgang fra et busstoppested er forsinket mere end 120 minutter, har passagererne ret til fortsættelse eller omlægning af rejsen eller tilbagebetaling af billetprisen fra transportørens side, jf. stk. 1.

5. Tilbagebetaling i henhold til stk. 1, litra b), og stk. 4 skal ske inden for 14 dage, efter at tilbuddet er fremsat, eller anmodningen er modtaget. Tilbagebetalingen skal dække billetens fulde pris på købstidspunktet for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan. Er der tale om abonnementskort eller periodekort, skal tilbagebetalingen være lig med rejsens forholdsmæssige andel af den fulde omkostning til kortet. Tilbagebetalingen skal ske kontant, medmindre passageren accepterer anden form for tilbagebetaling.

Artikel 20

Information

1. I tilfælde af en aflysning eller en forsinkelse i en rutekørsels afgang skal transportøren eller, hvis det er relevant, busterminalens forvaltningsorgan underrette passagerer, der afrejser fra terminalen, om situationen så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder senest 30 minutter efter afgangstidspunktet ifølge køreplanen og om det forventede afgangstidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.
2. Passagerer, der i henhold til køreplanen ikke kan nå en tilslutningsforbindelse på grund af aflysning eller forsinkelse, underrettes i rimeligt omfang af transportøren eller, hvis det er relevant, busterminalens forvaltningsorgan om alternative forbindelser.
3. Transportøren eller, hvis det er relevant, busterminalens forvaltningsorgan sikrer, at handicappede og bevægelsehæmmede modtager de i stk. 1 og 2 krævede oplysninger i tilgængelige formater.
4. Hvis det er muligt, gives de i stk. 1 og 2 krævede oplysninger elektronisk til alle passagerer, herunder dem, der afrejser fra busstoppesteder, inden for den frist, der er fastsat i stk. 1, hvis passageren har anmodet om dette og givet transportøren de nødvendige kontaktoplysninger.

Artikel 21

Assistance i tilfælde af aflyste eller forsinkede afgang

For rejser med en planlagt varighed på mere end tre timer skal transportøren i tilfælde af aflysning eller forsinkelse på mere end 90 minutter gratis tilbyde passagererne:

- a) snacks, måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden eller forsinkelsen, forudsat at de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i bussen eller i terminalen
- b) et hotelværelse eller anden indkvartering samt assistance til at arrangere transport mellem terminalen og indkvarteringsstedet i tilfælde, hvor et ophold på en eller flere nætter bliver nødvendigt. For hver passager kan transportøren begrænse de samlede indkvarteringsomkostninger, som ikke omfatter transport fra terminalen til indkvarteringsstedet og tilbage, til 80 EUR pr. nat og til højst to nætter.

Når denne artikel finder anvendelse, skal transportøren især være opmærksom på handicappedes og bevægelseshæmmedes samt eventuelle ledsagende personers behov.

Artikel 22

Andre krav

Dette kapitel udelukker ikke, at passagerer i henhold til national lovgivning søger erstatning ved de nationale domstole for tab som følge af aflysning eller forsinkelse af rutekørsler.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg ønsker at klage over Berlinexpressen (underleverandør til BlaBlaCar, Danmark):

Bussen fra Berlin til København den 20. juli 2025 kl. 02:00 blev inståldt utan forvarsel.

Jeg ringede flere gange mellem ca. 02:00-02:45 utan svar. Da jeg til sidst kom i kontakt, ble jeg informeret om instållningen.

Jeg bad om alternativ transport eller hjælp, men blev afvist (de la på).

For at kunne nå København samme dag var jeg nødt til selv at arrangere taxi til lufthavnen (€58,60) og købe flybilletter (€319,62).

Totale ekstrakostnader: €378,22. Billettprisen for bussen (€98) er allerede refunderet.

Jeg kræver at Berlinexpressen dækker ekstrakostnaderne fuldt ut, da den instålda rejse og manglende hjælp gjorde dette nødvendig.

Jeg kræver at Berlinexpressen dækker ekstrakostnaderne fuldt ut, og at de ikke fortsetter å utnytter flere passasjerer som har oplevt det samme som os (jf. reviews)."

Indklagede anfører følgende:

Denne person har købt en billet hos BlaBla Bus og ikke Berlinexpressen.

Vi har IKKE haft en afgang den 20. Juli og faktisk, så vi har ikke nogen afgang om søndagen overhovedet, så derfor er det BlaBla Bus som har lavet en fejl og det er dem som skal refundere pengene til denne person og IKKE Berlinexpressen.

Berlinexpressen har ikke solgt denne passagerer billetten og så har de efterfølgende modtaget deres penge retur fra Bla bla Bus fordi der netop IKKE har været nogen afgang denne dag . Det har været en fejl fra Bla Bla Bus)

Vi mener stadigvæk at vi ikke har lavet en fejl og vi har IKKE haft nogen afgang denne dag fra Berlin .

Berlinexpressen fastholder, at vi ikke kan indklages i denne sag.

Den pågældende afgang eksisterer ikke i vores køreplan, og Berlinexpressen har hverken oprettet eller solgt billet til denne afgang.

Det er beklageligt, at en ekstern systemfejl har medført, at kunden kunne købe en billet til en ikke eksisterende afgang, og at kunden derfor ventede forgæves. Kunden har allerede fået billetbeløbet tilbagebetalt af udstederen, hvilket vi finder er den rette håndtering af situationen.

Da billetten ikke er udstedt af Berlinexpressen, og der ikke har været en aftale mellem kunden og os, finder vi, at Berlinexpressen ikke kan indklages i sagen.

Til dette har klageren anført:

”For oss er det ikke avgjørende hvilken part som har feil i saken.

Det er prinsipielt for oss at vi får tilbakebetalt for ekstraomkostningene kanselleringen medførte.

Når det er sagt vil vi gjerne legge til en kommentar:

Berlinexpressens forklaring står i strid til det vi opplevde, og de har ikke lagt frem dokumentasjon som underbygger påstanden om at avgangen aldri eksisterte. Som vi skrev i vår formelle klage kontaktet vi dem samme natt, fikk beskjed om at turen var avlyst, og at de ”hadde forsøkt å informere alle”. Dette kan tolkes at avgangen eksisterte, og at det ble en kansellering.

Vi sto uten beskjed, uten bistand og uten alternativ transport. Da vi ba om hjelp etter regelverket, ble samtalen avsluttet fra deres side.

Jeg syns at det fremstår som at selskapet forsøker å fraskrive seg ansvar i etterkant, uten å føre bevis for sin versjon.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand