

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0321
- Klageren:** XX
5000 Odense
- Indklagede:** Sydtrafik Flextrafik
CVR-nummer: 29 94 28 97
- Klagen vedrører:** 308 kr. til DSB-togbilletter, som klageren og kæresten måtte købe, da Flexbilen først ankom til færgehavnen efter, at båden var sejlet.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at Sydtrafik Flextrafik betaler togbilletterne, da de var skyld i, at han ikke kunne rejse den planlagte vej hjem, men måtte tage toget.
- Indklagede afviser klagerens krav
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Torben Steenberg (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. februar 2024 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hans kæreste skulle den 1. oktober 2023 rejse fra Als til Odense, hvor de bor. De havde købt en færgebillet fra Fynshav til Bøjden med Alslinjen afgang kl. 20:05, og det fremgik af reservationen, at mødetid var senest 15 minutter inden færgeafgang:

| Reservation | | ALSLINJE |
|---|--------------|-------------|
| Reservationsnummer: | [REDACTED] | |
| Telefonnummer: | 4 [REDACTED] | |
| Udrejse | Pris | Herkomst |
| Søndag, den 1. oktober 2023, kl. 20:05 Fynshav-Bøjden (50 min) 2 Standard Bilm 12-15 år Mødetid: Senest 15 min. før planmæssig afgang. | 70,00 | 3,00 |
| Total DKK: | 70,00 | 0,00 |

For at komme til færgelejet havde klageren samme dag, den 1. oktober 2023, omkring kl. 11 telefonisk bestilt kørsel med Sydtrafik Flextrafik, der er kollektiv transport på bestilling, hvor kunden muligvis kører sammen med andre, og Flexvognen muligvis kører en omvej for at hente andre kunder.

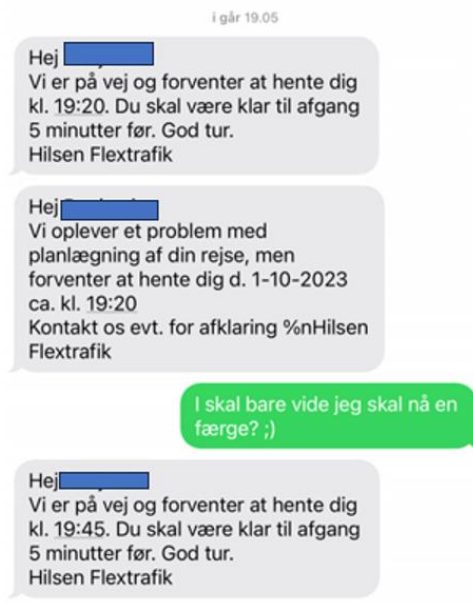
Det fremgår af Sydtrafiks regler for Flexkørsel:

”Når du bestiller en tur med et ønsket tidspunkt, bliver det højst 15 minutter før og senest 45 minutter senere. Du får oplyst det planlagte tidspunkt. Ventetid: Du skal holde dig klar ved vej/kantsten fra 5 minutter før til 15 minutter efter det planlagte tidspunkt. Fremme til tiden? Hvis du skal nå et tog eller har en frisørtid, fortæller du os blot, hvornår du senest skal være fremme. Vi regner baglæns og sikrer os, at du når hvad du skal. Derfor kommer du ofte i god tid, dog højst 30 minutter før.”

Sydtrafik Flextrafik har fremlagt loggen fra klagerens bestilling, hvor det fremgår, at klageren havde indtastet ”senest fremme tidspunkt” til kl. 20:05 (gul fremhævelse) ved adressen Færgevej 2A:

```
53U 1957 (2005) FÆRGEVEJ 2A, 6440 AUGUSTENBOR FYNHV SØN
AFLEV [REDACTED]
      Id:121101 [REDACTED] A
      -SØN221
      PN:6440
```

Ifølge klageren havde han oplyst ”afhentningstid” kl. 19:20 og ”senest fremme” kl. 20:05. Men kl. 19:05 fik han en sms-besked fra Sydtrafik om, at de havde svært ved at planlægge hans tur, og at der først ville komme en vogn kl. 19:45:



Ifølge klageren ringede han til Sydtrafik og fortalte, at han skulle nå en videreforbindelse. Sydtrafik oplyste, at det kunne de sagtens nå, og ellers ville Sydtrafik sørge for, at de kom hjem uden ekstra betaling for transport til Odense. Klageren var derfor tilfreds og lagde på.

Klageren har videre oplyst, at Flexbilen først kom kl. 19:48 og kørte til Færgevej 2 og ikke 2A, hvorfor bilen måtte vende og køre videre. Da de nåede frem til den korrekte adresse ved færgelejet, var klokken ca. 20:07-20:08, og de kunne se færgen sejle ude på vandet. Herefter kontaktede han Kundeservice, der kun kunne tilbyde dem at blive kørt til Sønderborg st., hvorfra de selv måtte købe DSB-billetter og tage toget hjem til Odsense. Da klageren skulle møde på arbejde kl. 05 den følgende morgen, var de tvunget til at tage imod tilbuddet om at blive kørt til Sønderborg. Han var først hjemme kl. 00:30 fremfor planmæssigt kl. 22.

Den følgende dag, den 2. oktober 2023, anmodede klageren Sydtrafik om at godtgøre udgiften til DSB-Ungbilletterne på i alt 308 kr.:

Print Selv-billet



| Billeteplysninger | | | | | | |
|---------------------|--------|--------------------------|-----------------------|----------------|-------|--------------------------|
| 01.okt. | 21:35 | Afgang fra Sønderborg | Ankomst til Odense | 01.okt. | 23:48 | Kontrolnummer 478 - O |
| Via: se rejseplanen | | | | | | |
| Billettype | Voksne | Ledsagende børn | Betalende børn | Pensionist 67+ | Ung | Pris i alt |
| DSB Orange Fri | - | - | - | - | 2 | 308 kr. |

Den 10. oktober 2023 afviste Sydtrafik Flextrafik klagerens krav den med den begrundelse, at deres Rejsegaranti ikke gælder i tilfælde af mistet videreforbindelse med andre transportformer end Sydtrafiks.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Sydtrafik har afvist, at deres Kundecenter skulle have lovet ham at komme til Odense på Sydtrafiks regning. Dette ville være imod deres retningslinjer for Rejsetidsgaranti, der først dækker ved 35 minutters forsinkelse i afhentning. De hentede klageren kl. 19:48, hvilket var 28 minutter efter planmæssig afhentning kl. 19:20, og de kan se, at Flexbilen er registreret til at have befundet sig få hundrede meter fra færgelejet kl. 20:05:22.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

På baggrund af den fremlagte reservation fra Alslinjen lægger ankenævnet til grund, at færgeafgangen fra Fynshav var kl. 20:05, og at passagerens mødetid var senest 15 minutter inden afgang.

Sydtrafiks Rejsegaranti træder i kraft, hvis Flexbilen afhenter kunden mere end 35 minutter senere end det bestilte afhentningstidspunkt. Sydtrafik kan henvise kunden til alternativ befordring som taxa, hvor kunden kan få refunderet op til 400 kr. Rejsegarantien gælder ikke ved forsinkelse i kundens ankomst til andre videreforbindelser end Sydtrafiks.

Sydtrafik Flextrafik er i medfør af Rejsegarantien herefter berettiget til at afvise kravet om at godtgøre udgifterne til DSB-Ungbilletterne på 308 kr.

Ankenævnet skal herefter afgøre, om Sydtrafik Flextrafik på andet grundlag er forpligtet til at imødekomme klagerens krav, som følge af at Flexbilen først ankom til færgelejet efter kl. 20:05, hvor færgen var sejlet.

For at ifalde et erstatningsansvar efter dansk rets almindelige erstatningsregler kræves det, at skadevolder (Sydtrafik Flextrafik) har handlet ansvarspådragende, at skadelidte (klageren) har lidt et tab, og at der er årsagssammenhæng mellem handlingen/undladelsen og det lidt tab. Derudover skal det opståede tab være påregneligt for skadevolder. Egen skyld hos skadelidte kan medføre nedsættelse eller bortfald af erstatningen.

Klageren havde bestilt en Flextur med afhentning kl. 19:20 og seneste ankomst kl. 20:05 på adressen Færgevej 2A. Turen på 7,8 km er ifølge googlemaps anslået til at tage ca. 12 minutter i bil.

Den omstændighed, at Flexbilen på en tur på ca. 12 minutter først nåede frem til den korrekte destination med nogle minutters forsinkelse efter kl. 20:05, kan isoleret set udgøre et ansvarsgrundlag.

3 medlemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang udtaler herefter:

”Men som følge af at færgen havde planmæssig afgang kl. 20:05, og seneste mødetid for passageren var 15 minutter før, kl. 19:50, ville klageren selv med flexbilens rettidige ankomst til færgelejet 20:05 være forsinket både i forhold til færgens afgang og i hvert fald i forhold til mødetiden kl. 19:50.

Herefter finder vi, at der foreligger en sådan grad af egen skyld hos klageren, der selv havde fastsat tidspunktet kl. 20:05 for Flexbilens "seneste ankomst" til færgelejet, at Sydtrafik Flextrafik ikke er forpligtet til at godtgøre klagerens merudgift på 212 kr. til DSB-Ungbilletter fra Sønderborg til Odense.

Vi kan ikke lægge til grund, at klageren i strid med de interne instrukser i Sydtrafik skulle have fået oplyst, at han ville kunne komme gratis til Odense, hvis han ikke nåede færgen."

1 medlem med 2 stemmer, Torben Steenberg, udtaler:

"Sydtrafik anfører i deres betingelser for Flextransport, at hvis kunden "skal nå et tog eller har en frisørtid, fortæller du os blot, hvornår du senest skal være fremme. Vi regner baglæns og sikrer os, at du når hvad du skal. Derfor kommer du ofte i god tid, dog højst 30 minutter før."

Sydtrafik har oplyst i ankenævns sagen, at "kunden ikke kan regne med direkte rejsetid, men skal bestille på "senest fremme", hvis man ønsker at nå noget til en bestemt tid. Her er serviceniveauet at man kan blive sat af 0-30 min før det bestilte tidspunkt. Ved bestilling på senest fremme er det dette serviceniveau, der primært prioriteres opfyldt."

På den baggrund er det min opfattelse, at Sydtrafik Flextrafik ved klagerens bestilling af en kørsel med en slutdestination på Færgevej 2A, der er færgelejets adresse, og med et senest ankomst-tidspunkt kl. 20:05, er ansvarlig for at Flexbilen i første omgang kørte til en forkert adresse, og først nåede frem til færgelejet nogle minutter efter dette tidspunkt. Da der endvidere var tale om den sidste færgeafgang den pågældende dag, finder ankenævnet, at Sydtrafik Flextrafik er forpligtet til at erstatte klagerens merudgift på 212 kr. til togbilletter samt 70 kr. for færgebilletter, der blev uanvendelige.

Jeg bemærker i den forbindelse, at klageren og kæresteren skulle have betalt for transport fra Bøjden Færgehavn til Odense, hvilket ifølge Rejseplanen.dk ville koste ca. 48 kr. pr. person, hvorfor der fradrages 96 kr. af de 308 kr.+ 70 kr., svarende til en godtgørelse på 282 kr."

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Søgning på pris på togbillet:

A Bøjden Havn (færgen)

B Odense St.

Billet

Bøjden Færgehavn (Faaborg Midtlyn)

Odense St.

PASSAGER
Ung

BILLET
Alle

Standard Første klasse

Vælg billet og pris:

Rejsekort
Ung

6 zoner

48,00 kr. Læs mere

Søgning af ruten via Google Maps:



via Route 8

12 min

Fastest route now due to traffic conditions

9.7 km

Fra www.Sydtrafik.dk:

”

Flextur

Kollektiv trafik, der kører på bestilling.

Flextur er kollektiv trafik, bare med mindre vogne der kører på bestilling. Det er kørsel fra adresse til adresse efter dit behov. Du kører sammen med andre og vognen kører måske en omvej for at hente dem.

Alle kan benytte sig af Flextur. Du skal blot kunne komme til og fra bilen ved egen hjælp.

Er du kørestolsbruger og skal sidde i kørestolen under turen, kan du benytte Flextur, hvis den eneste hjælp, du har brug for, er at blive liftet ind og ud af bilen.

• Godt at vide

Du kan køre Flextur alle ugens dage fra 6 morgen til midnat. Flextur kan dog ikke benyttes 24/12 og 31/12. Du kan bestille helt op til 14 dage før, men altid mindst 2 timer før afhentning.

Når du bestiller en tur med et ønsket tidspunkt, bliver det højst 15 minutter før og senest 45 minutter senere. Du får oplyst det planlagte tidspunkt.

Ventetid: Du skal holde dig klar ved vej/kantsten fra 5 minutter før til 15 minutter efter det planlagte tidspunkt.

Fremme til tiden? Hvis du skal nå et tog eller har en frisørtid, fortæller du os blot, hvornår du senest skal være fremme. Vi regner baglæns og sikrer os, at du når hvad du skal. Derfor kommer du ofte i god tid, dog højst 30 minutter før.

• Sådan bestiller du

Du kan oprette dig som Flexturkunde og bestille kørsel online via [selvbetjening på sydtrafik.flextrafik.dk](#) eller via appen Flextrafik. Der er 20% rabat på egenbetalingen, hvis du bestiller online.

Bemærk! Flexture, der krydser regionsgrænsen, kan ikke bestilles via selvbetjening.

Du kan også bestille ved at ringe til Flextrafik på 76 608 608 alle dage mellem kl. 8-18. Kundeprofil med betalingskort fra selvbetjening kan også benyttes ved telefonisk bestilling, men giver ikke onlinerabat.

• Forsinkelse & rejsegaranti

Vi er forsinkede, når du ikke er hentet 15 minutter efter det planlagte tidspunkt. Det løser vi hurtigst muligt, hvis du ringer til Flextrafik tlf. 76 608 608 og taster 2.

Er vognen mere end 35 minutter forsinket, kan du være dækket af [Sydtrafiks rejsegaranti for flextrafik](#):

Flextrafik rejsegaranti Gælder for åben flextrafik og handicapkørsel med Sydtrafik

Rejsegaranti gælder for åben flextrafik og handicapkørsel med Sydtrafik. Hvis din flextrafik-vogn kommer mere end 35 minutter senere end det aftalte afhentningstidspunkt, skal du ringe til Sydtrafik på 76 608 608 (tast 2). Hvis det er muligt, får vi din rejse til at lykkes, så du når frem til dit bestemmelsessted.

I sjældne tilfælde kan Sydtrafik være nødt til at henvise dig til alternativ befordring:

- Hvis du efter aftale med Sydtrafik selv bestiller en taxa, kan du efterfølgende få udgifter (op til 400 kr.) refunderet.
- Hvis du efter aftale med Sydtrafik får en til at køre dig i privat bil, kan føreren efterfølgende få udgifter refunderet efter statens takst (op til 400 kr.).

Her gælder rejsegarantien ikke

- Hvis forsinkelsen skyldes forhold, som Sydtrafik ikke har indflydelse på (force majeure). Det kan fx være arbejdsnedlæggelser, blokader, dårligt vejr med kraftig sne, isslag, orkan, trafikuheld eller pludseligt opståede forhold, hvor en tilsvarende transport i personbil vurderes at være generet i samme udstrækning.
- Hvis Sydtrafik senest 24 timer før har informeret om ændret kørsel på sydtrafik.dk eller via andre lokale medier.
- Hvis du kommer for sent til eller fra andre transportformer. Rejsegarantien gælder kun rejser, du foretager med Sydtrafik, og ikke den del af rejsen du ville have udført med andre trafiksselskaber (fx Midttrafik), tog, fly, færger eller fjernbus (fx FlixBus). mv.
- Andre eventuelle udgifter i relation til en forsinket rejse fx udgifter til tabt arbejdsfortjeneste, billetter til andre transportformer, entrebilletter osv.

Hvad giver rejsegarantien?

Vi refunderer kørselsudgifter op til 400 kr., 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 compensation, hvis egen bil benyttes.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Jeg og min kæreste skulle hentes d. 1/10-23
Jeg bestilte 2 pladser til en flextaxa om formiddagen ca. kl. 11:00 d. 1/10-23.
Normalt planlagt afhentnings tid kl. 19:20 -
Planlagt Senest fremme 20:05

Vi skulle køres ned til færgen ved Fynshav! Fra [adresse].
Kl. 19:02 får jeg en besked fra Sydtrafik om, at de har svært ved at planlægge min tur og derfor kommer der en vogn 19:45.
Jeg ringer indtil Sydtrafik kundeservice og fortæller jeg skal nå en videreforbindelse -
”Jamen det kunne de sagtens nå og ellers ville de sørger for, at jeg kom hjem uden ekstra betaling af transport til Odense”
Okay svarede jeg fortrøstningsfuld og lagde på!
Jeg pointere lige, de allerede er 25 minutter forsinkede!
Den ankommer først 19:48, så det er 28 minutter forsinket de var.

Ihvertfald vi stiger ind og fortæller chaufføren vi skal nå en videreførelse, han er ikke dansk talende og giver ikke lyd eller reaktion, han bruger langtid på, at vende sin minibus, vi køre ned mod færgeren, og inden vi når helt nede ved færgeafgange, så drejer han mystisk ind af en vej, hvor jeg fortæller, at han er kørt forkert og han skal ud på den store vej igen for at fortsætte direkte ned til færgeren hvor fæextaxaen er bestilt til, han bruger igen ualmindelig langtid på, at vende sin minibus, da vi kommer ned til færgeren kl. 20:07 ca. kan vi se Færgeren er sejlet.

Jeg insistere herefter på, at chaufføren skal køre os til ende destinationen "Odense Banegård center" - Men det kunne han ikke, vi skulle kontakte kundeservice

Jeg kontakter kundeservice og fortæller situationen, påtrods af, at vi fik afvide de ville sørger for vi kom hjem uden ekstra betaling af noget, kunne hun kun tilbyde mig, at køre til Sønderborg st. Hvor jeg derfra Selv skulle købe en DSB billet og tage toget hjem

Det resulterede i, for at jeg kunne komme på arbejde om morgen 2/10-23 kl. 05:00 så skulle jeg ufrivilligt takke ja tage til Sønderborg for så at tage et tog til Odense.

Da der på ingen måde kørte noget offentligtransport fra Fynshav på dette tidspunkt

Mega meget til Gene, var først hjemme 00:30 normalt skulle jeg være hjemme 22:00 og fik ikke en natte-søvn!

Jeg mener Sydtrafik i den grad har været til gene, og ved ikke, at kunne planlægge min tur, det bør jeg ikke hæfte for!

Jeg pointere lige igen, at billetten til flextaxaen blev bestilt kl. 11:00 ca om formiddagen på dagen

Også mener jeg heller ikke, at en trafikvirksomhed, kan meddele deres kunde 18 minutter før afgang, at de ikke kan planlægge ens tur der er bestilt og betalt!"

Indklagede anfører følgende:

"Sagens fakta:

- Kunden har bestilt en rejse med senest fremme ved færgelejet Fynshav (Færgevej 2a, Augustenborg) kl. **20:05**.
- Færgens officielle afgangstid fra Fynshav d. 1. oktober kan ikke længere ses på operatørens (Alslinjen) hjemmeside, men Alslinjen har på telefonisk forespørgsel oplyst, at planlagt afgang var kl. **20:00**
- De vogne der udfører flextrafik, afleverer gps-positioner til en central database hvert minut. Vi kan derfor ikke på sekundet sige hvornår den var på Færgevej 2a, men den er registreret på Færgevej 2, få hundrede meter fra 2a kl. 20:05:22.
- Sydtrafiks rejsegaranti for Flextrafik gælder *ikke*, hvis man kommer for sent til eller fra andre transportformer. Rejsegarantien gælder kun rejser, der foretages med Sydtrafik, og ikke den del af rejsen der udføres af andre trafikskaber (fx Midttrafik), tog, fly, færger eller fjernbus (fx FlixBus). mv. Det gælder desuden at andre eventuelle udgifter i relation til en forsinket rejse fx udgifter til tabt arbejdsfortjeneste, billetter til andre transportformer, entrebilletter osv. ikke er omfattet. Link til beskrivelse af Rejsegarantien: <https://sydtrafik.dk/flextrafik/flextrafik-rejsegaranti>
- Per kulance blev kunden tilbudt uden beregning at blive kørt til Sønderborg station, hvorfra der kunne opnås forbindelse med tog til Odense.

Kunden har efterfølgende anmodet Sydtrafik om rejsegaranti for den missede færgeforbindelse fra Fynshav til Bøjden søndag d. 1. oktober i form af refusion af udgifter til togbillet fra Sønderborg til Odense.

Som det fremgår af sagens fakta, er betingelserne for at få refusion efter Rejsegarantien *ikke* opfyldt, og Sydtrafik har endda - uden at være forpligtet hertil - tilbudt gratis befordring til nærmeste startpunkt for alternativ forbindelse med kollektiv trafik. Ydermere ligger kundens bestilling af senest fremme tidspunkt 5 minutter *efter* den planlagte færgeafgang.

Sydtrafik fastholder på den baggrund afvisningen af at refundere kundens udgifter til togbillet.”

Hertil har klageren anført:

”Som de selv fint forklarer, bestiller jeg en flextaxa til senest ankomst kl. 20:05 og de forklarer også selv, at jeg 20 sekunder efter kl. 20:05 befinder mig på en adresse der hedder Færgevej 2 - som ikke er den jeg skal sættes af på

Flextaxaen kørte som sagt ind på den vej omkring det tidspunkt, men brugte ca 2 minutter på at vende, for at komme ud på vejen, så jeg kunne komme ned til Færgevej 2a og derfor var taxaen først nede ved færgen kl. 20:07-20:08 ca

Alle kan desværre lave en forespørgsel på ankomst og afgangstider over telefon, jeg henviser til min billet hvor der står klart og tydeligt kl. 20:05 - endvidere hvis nu man spekulerede over Alslinjen skriver at man skal være der 15 minutter før afgang, havde jeg bestilt taxaen til kl. 19:15 iflg Google maps tager det 12 minutter at køre fra [adresse] til Færgevej 2a 6440 Augustenborg

Så planmæssigt havde jeg været der kl. 19:27 og også selvom Sydtrafik, skriver at de må være 15 minutter forsinket, fordi så ville jeg være der kl. 19:42 og det er også før de 15 minutter før afgang..

Jeg pointerer lige endnu engang, jeg forsøgte flere gange, at få refusion på tidspunktet ved, at insistere på, at de skulle sørger for jeg kom til Odense uden ekstra beregning, som den mandlig kollega af Sydtrafik også havde fortalt, Men det eneste de ville gøre, var at køre mig til Sønderborg, som jeg i sidste ende blev nød til at sige ja til fordi der gik absolut ingen former for offentlig transport fra færgevej 2a på dette tidspunkt og jeg skulle på arbejde kl. 05:00 næste dag.

Så derfor blev jeg teknisk set ”tvunget” til at købe en togbillet og ikke af egen fri vilje, fordi jeg ønskede selvfølgelig, at Sydtrafik skulle sørger for min ankomst til Odense uden beregning

En opsummering -

Sydtrafik kom for sent, for at hente mig, jeg fik først besked på det kl. 19:00 og jeg havde afgang med dem kl. 19:15. Jeg ankom for sent ned ved færgen, grundet Sydtrafik kom ca 32 minutter for sent og samtidig kørte forkert.

Sydtrafik ville ikke sørger for refusion i form af en tur til Odense uden ekstra beregning på stedet

Jeg ankom ca 20:07-20:08 Sydtrafik udtaler selv, at jeg befandt mig i deres taxa kl. 20:05.20 ved en adresse der hed Færgevej 2 - ergo så indrømmer de også selv jeg er for sent på den. Jeg ser ikke andet end en refundering af mine DSB billetter selvfølgelig bliver tilbagebetalt og ville være på sin plads.

Jeg vedhæfter billede af min billet til færgen på denne mail -

Jeg har i forevejen vedhæftet alle flextrafiks beskeder til mig på den pågældende aften på min klage tidlige.”

Indklagede har svaret:

”Som anført i vores første replik dækker Sydtrafiks Flextrafik rejsegaranti kun rejser, der foretages med Sydtrafik, og ikke den del af en rejse der udføres af andre trafikskelskaber (fx Midttrafik), tog, fly, færger eller

fjernbus (fx FlixBus). mv. Det gælder desuden at andre eventuelle udgifter i relation til en forsinket rejse fx udgifter til tabt arbejdsfortjeneste, billetter til andre transportformer, entrebilletter osv. ikke er omfattet. Uanset hvor stor eller lille en forsinkelse, der måtte være tale om, er kunden alene af den grund ikke berettiget til refusion.

De medarbejdere, som håndterede kald om den pågældende rejse, afviser at have lovet transport med flextrafik til Odense eller refusion af transport til Odense, hvilket som anført ovenfor også ville have været stik imod vores regler. De har i stedet, som ligeledes nævnt i replikken, per kulance tilbudt at sørge for flextrafiktransport til nærmeste stoppested for kollektiv trafik med videre forbindelse til Odense. Hertil kommer at Rejsegarantien først træder i kraft, når afhentning sker senere end 35 minutter efter planlagt afhentning. Planlagt afhentning var 19.20 og faktisk afhentning er 19.48. Heller ikke denne betingelse for refusion efter rejsegarantien er altså opfyldt.

Serviceniveau i flextrafik

Flextrafik er ikke taxi, men offentligt finansieret behovsstyret og koordineret kørsel, som planlægges i realtid via et avanceret IT-system. Hver enkelt rejse koordineres altså løbende med andre rejser i forhold til de tilgængelige vogne, og påvirker dermed også hinanden i forhold til afhentning og køretid. For at koordineringen kan lade sig gøre, gælder andre serviceniveauer end i fx taxi og bus. Det betyder bl.a. at vognen rettidigt må komme op til 15 min senere end det planlagte tidspunkt og at der derudover kan være omvejskørsel og ventetid i forbindelse med afhentning af andre passagerer. Derfor kan man ikke regne med direkte rejsetid, men skal bestille på "senest fremme", hvis man ønsker at nå noget til en bestemt tid. Her er serviceniveauet at man kan blive sat af 0-30 min før det bestilte tidspunkt. Ved bestilling på senest fremme er det dette serviceniveau, der primært prioriteres opfyldt.

Kundens rejse er bestilt med senest fremme kl. 20.05 (logudtræk indsat herunder. Gul markering er senest fremme tid).

53U 1957 (2005) FÆRGEVEJ 2A, 6440 AUGUSTENBOR FYNHV SØN
AFLEV [REDACTED]
Id:121101 [REDACTED] A
-SØN221
PN:6440

Rettidig ankomst inkluderer altså tidspunktet 20.05, hvilket er samtidig med færgens afgang ifølge billetten. Dermed ville der heller ikke ved en rettidig ankomst kl. 20.05 have været tid nok til at foretage skift til færgen.

Sammenfatning

Det er uomtvisteligt at kriterierne for at være dækket af Sydtrafiks Flextrafik Rejsegaranti ikke er opfyldt i denne sag. Den konstaterede overskridelse af gældende serviceniveau ændrer ikke ved dette faktum. Dertil kommer at bestilling med senest fremme til samme tidspunkt, som anden transportform afgår, i sig selv giver en stor risiko for at skiftet til anden transportform ikke kan nås."

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen
Nævnensformand