

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0416
Klageren:	XX 8250 Egå
Indklagede: CVR-nummer:	Flixbus 37950467
Klagen vedrører:	Taxaregning på 3.000 kr. for at køre til slutdestinationen efter, at bussen havde forladt klageren på et stop i Odense, hvor han gik på toilettet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at Flixbus skal godtgøre hans taxaregning, da chaufføren ikke oplyste passagererne om, hvor længe bussen ville gøre holdt Indklagede afviser at betale klagerens taxaregning
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 7. maj 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 1. oktober 2024 med Flixbus på ruten mellem Aarhus - Malmø via Odense og København. Busafgang fra Aarhus var kl. 11:15. Der er toilet om bord på bussen.

Det fremgår af Flixbus' hjemmeside i bestillingsflow'et, at der på ruten foretages to planlagte stop, ét i Odense og ét København af henholdsvis 5 og 10 minutters varighed:

tirs., 18 mar.
✕

🕒 Varighed: 5:00 t, Direkte

○

Aarhus C 📖

11:15

2 stop ^

Odense, parkeringshus syd 5 min. 12:55

Københavns Busterminal 10 min. 14:50

○

Malmö 📖

16:15

📶 Gratis Wi-Fi 🔌 Strømtik

Aarhus C → Malmö
 Udføres af FlixBus Danmark ApS

Fortsæt >

Siden 2022 har Flixbus gjort holdt ved parkeringspladsen, Letbanen Odense Syd, der også har toiletfaciliteter i bygningen.



Flixbus har oplyst, at bussen ifølge tachografen fra kørslen gjorde holdt ved letbanestoppet, Odense Syd, i 5 minutter fra kl. 12:57 – 13:02.

En tachograf er en enhed, der anvendes i køretøjer for at registrere og overvåge køretøjets aktiviteter og førerens arbejdstid.

11:12	11:13	00:01	0,0
11:13	11:16	00:03	0,0
11:16	12:57	01:41	143,0 
12:57	12:59	00:02	0,0
12:59	13:01	00:02	3,0 
13:01	13:02	00:01	0,0
13:02	15:00	01:58	0,0
15:00	15:01	00:01	0,0
15:01	15:08	00:07	0,0
15:08	15:58	00:50	42,2 
15:58	16:00	00:02	0,0
16:00	16:03	00:03	2,5 
16:03	16:55	00:52	0,0
16:55	16:59	00:04	3,3 
16:59	17:00	00:01	0,0

Klageren har oplyst, at chaufføren talte utydeligt og dårligt engelsk i mikrofonen og slet ikke gav nogen information om stoppets længde i Odense. Klageren fortalte ikke chaufføren, at han gik på toilettet. Da bussen forlod stoppet, var klageren endnu ikke kommet tilbage til bussen, men kom løbende vinkende og skrigende efter bussen, der ikke stoppede. Klageren var derfor nødsaget til at tage en taxa for at følge efter bussen til København og få sin bagage. Dette kostede ham 3.000 kr.

Taxabon'en:



Ifølge Flixbus var det klagerens bror, der hentede klagerens bagage i København med klageren i telefonen, og det var hér, at klageren fortalte, at han var gået på toilettet i forbindelse med stoppet i Odense.

Klageren anmodede kl. 13:41 via chatfunktionen på Flixbus' hjemmeside om at godtgøre ham taxaregningen, fordi chaufføren havde talt dårligt engelsk og ikke havde informeret om stoppets længde i Odense.

Chatfunktionen sendte herefter link til en klageformular, som skulle udfyldes.

Den 3. oktober 2024 afviste Flixbus, at betale klagerens taxaregning med den begrundelse, at passageren i henhold til transportbetingelserne var forpligtet til at overholde den af chaufføren fastsatte pausetid:

"

Som svar på din anmodning om tilbagebetaling vil vi gerne informere dig om, at i henhold til vores generelle transportbetingelser punkt 9.8:

„9.8 Ved pauser/stop eller politikontroller skal passagererne forlade bussen på opfordring fra chaufføren eller servicepersonalet. Passageren er forpligtet til at overholde den pauselængde, der fastsættes af chaufføren og servicepersonalet. Chaufføren har ret til at køre videre, såfremt en passager ikke er vendt tilbage til bussen efter den fastsatte pausetid, hvorved chaufføren ikke kan gøres ansvarlig for en passagers udeblivelse efter udløbet af den fastsatte pausetid.“

Vi beklager, at vi ikke kan opfylde din anmodning.

”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Flixbus har indhentet chaufførens udtalelse, som de har gengivet således:

”Chaufførens statement:

Vedrørende de påstande, som passageren nævner.

Passageren rejste fra Aarhus til København (hvor passagerens ejendele blev hentet af hans bror) Ved stoppet i Odense, som er et standardstop, hvor der blev givet information om stoppet, gik passageren på toilettet, der ligger ved Letbanen, uden at give os nogen information (vi fik først denne information fra passagerens bror, da han afhentede ejendele i København), på trods af at der er et toilet tilgængeligt for passagererne på bussen.

Efter ind- og udstigningen, som varede ca. 5 minutter, hvor passagerer steg af og på, fortsatte vi vores rejse, hvilket vil blive bekræftet af tachografen

- vi ankom til stoppet kl. 12:57

- vi forlod stoppet kl. 13:02.

Efter dette stop havde vi et kort uplanlagt stop ved tankstationen lige overfor for at fylde brændstof på bussen, kunderne blev informeret om dette, og varigheden af dette stop, samt muligheden for at forlade bussen kortvarigt.

Jeg vil tilføje, at mens ejendele blev afhentet, forblev passagerens bror i kontakt med ham, hvor vi hørte mange ubehagelige ord rettet mod os over telefonen.”

Klageren har fået forelagt dette og gør gældende:

”Jeg holder fast min bemærkninger til min klag over flixbus og deres chauffør . Jeg kører altid med flixbus og Alle danske chauffør informere passagerne om ruteplan og event. Pause eller Stop men denne dag chauffør var udlandsk og han kan ikke sprog og Helle ikke Engelsk Eller dårlig engelsk som man ikke forstå ! Desuden informere chauffør ikke os om noget som helst !! Så jeg insisterer at flixbus bære ansvar og betaler mig alternativ rute og omkostninger.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Der forefandt et toilet om bord på Flixbussen, men klageren valgte ifølge det oplyste at forlade bussen for at gå på toilettet ved letbanens faciliteter, da bussen holdt ved det planlagte stop i

Odense. Klageren orienterede ikke chaufføren om, at han gik over i en anden bygning eller spurgte chaufføren, hvor længe stoppet ville vare.

Klageren har oplyst, at chaufføren ikke af egen drift oplyste noget i højttalerne om stoppets længde og i øvrigt talte dårligt engelsk.

Flixbus har oplyst, at der var tale om et standardstop, hvor chaufføren giver information om stoppet.

Når man søger afgang på ruten fra Aarhus – Malmø kl. 11:15, oplyses det, at der er to planlagte stop undervejs, hvoraf det ene stop er af 5 minutters varighed på Parkeringsplads Odense Syd.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af Flixbus, at stoppet den pågældende dag varede i 5 minutter fra kl. 12:57 – 13:02, hvilket er planmæssigt ifølge bestillingsflow'et.

Det fremgår af Flixbus' Generelle Befordringsbetingelser, at passageren er forpligtet til at overholde den pauselængde, der fastsættes af chaufføren og servicepersonalet.

Klageren har oplyst, at han ikke forstod, hvad chaufføren sagde i højttaleren, men på trods af dette rettede han ikke selv henvendelse til chaufføren og forhørte sig om stoppests længde.

Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der foreligger en sådan grad af egen skyld hos klageren, at Flixbus ikke er erstatningsansvarlig for klagerens udgift til taxa på 3.000 kr.

Klageren kan derfor ikke få medhold i sit krav.

RETSGRUNDLAG:

Generelle Befordringsbetingelser:

"9.8 Ved pauser/stop eller politikontroller skal passagererne forlade bussen på opfordring fra chaufføren eller servicepersonalet. Passageren er forpligtet til at overholde den pauselængde, der fastsættes af chaufføren og servicepersonalet. Chaufføren har ret til at køre videre, såfremt en passager ikke er vendt tilbage til bussen efter den fastsatte pausetid, hvorved chaufføren ikke kan gøres ansvarlig for en passagers udeblivelse efter udløbet af den fastsatte pausetid."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Hej jeg vil klage over Flixbus især bus chauffør som var i ruter hedder 621C fra Århus til malmø via Odense og København den 01/10/24 afgang 1115 fra Århus , Bus chauffør kan ikke Dansk og snakker meget dårlig engelsk som man ikke forstå . Under stop i Odense bus chauffør giver os ikke noget information om pause tid / han stopper bare . Jeg har været mindre en 5 minutter udenfor bussen og busen kører uden mig jeg vinkede og skriger min uden hjælp . Bussen efterlader mig midt på vejen det var en frygtlige oplevelser . Jeg tager en taxa og efterfølger bussen fordi alle min ting og sager var i busen . Taxi koster mig 3000 kr. fra Odense til København jeg nå bussen til sin stop i København og tager heldigvis min

ting og sager tilbaget. Jeg kontakter Flixbus og forklar dem hvad er sket med mig og bede dem at refundere taxa penge fordi jeg har brugt alternativ transport men Flixbus afviser min klag og vil ikke hjælpe mig . Problem er i Flixbus chauffør giver ingen information og han var uagtsomhed på arbejder og ikke kvalificeret nok til at føre bussen . Jeg håber at trafikstyrelsen hjælp mig med at få min penge refunderet fra Flixbus og fører mere kontrol til deres udlandske bus chauffør

Ønsker at opnå: Flixbus nægter at refundere Taxa omkostninger , og siger til mig at der ikke noget regler angående informere passagerne om stop / pause . Der er op til chauffør om ønsker at informere eller ej !!

Indklagede anfører følgende:

” Jeg har nu undersøgt sagen internt, og vi fastholder at afvise klagerens krav om refundering af taxakørsel, med nedenfor nævnte begrundelser:

- På nationale linjer er der ikke indlagte pauser (stop), hvorfor der forefindes toiletter i alle busser
- Kundens påstand om manglende information vedr. ”pause tid” under stoppet i Odense er ikke valid jvnf. chaufførens forklaring
- Jvnf. chaufførens forklaring i dennes vedhæftede statement, bliver stoppet på både selve stoppestedet og efterfølgende stop på tankstationen i Odense annonceret ifølge standard Flixbus procedure, og da klageren ikke informerer chaufføren at han forlader bussen, har denne ingen mulighed for at vide om der mangler passagerer ved afgang. Det er kundernes eget ansvar at komme med bussen, hvis denne forlades under såvel planlagte som uplanlagte stop.
- Jvnf. pkt. 9.8 i Flixbus generelle passagerforpligtelser er det tydeligt nævnt, at det er kundens ansvar at returnere til bussen til den anviste tid

9.8 Ved pauser/stop eller politikontroller skal passagererne forlade bussen på opfordring fra chaufføren eller servicepersonalet. Passageren er forpligtet til at overholde den pauselængde, der fastsættes af chaufføren og servicepersonalet. Chaufføren har ret til at køre videre, såfremt en passager ikke er vendt tilbage til bussen efter den fastsatte pausetid, hvorved chaufføren ikke kan gøres ansvarlig for en passagers udeblivelse efter udløbet af den fastsatte pausetid.

- <https://www.flixbus.dk/almindelige-befordringsbetingelser>

- Ved kundens kontakt til Flixbus kundeservice, med dennes krav om refundering, bliver kunden korrekt adviseret om at da turen endnu ikke er afsluttet, kan medarbejderen ikke behandle sagen, men rådgiver kunden om at udfylde klageformular via vores hjemmeside, og sender ligeledes kunden link til denne.

Jeg vil gerne beklage kundens oplevelser og udfordringer på denne rejse med Flixbus, men må igen henvise til kundens eget ansvar i sagen.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshoved