

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 24-0462

Klageren: XX
2640 Hedehusene

Indklagede: Fynbus
CVR-nummer: 29 97 99 44

Klagen vedrører: Refusion af 1.265 kr. som klageren havde betalt for en å-fart i Odense, som de ikke nåede, fordi bussen ikke kørte

Fynbus afviser kravet, da bussen afgik planmæssigt fra sit stoppested

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, 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.

Fynbus skal godtgøre klagerens udgift på 160 kr. for at klage til ankenævnet.

-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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde arrangeret en familietur til Odense for 13 personer lørdag den 10. august 2024, hvor de blandt andet skulle med letbanen fra Rosengårdscentret til Odense Banegård for derfra at tage den gratis citybuslinje 10C til Odense Å, hvor skulle med en båd fart kl. 13. Klageren havde betalt sejltursbilletterne til i alt 1.265 kr.

Ifølge klageren havde han i forbindelse med planlægning af turen ikke kunnet finde nogen køreplan for den gratis citybus, så han havde regnet sig frem til, at de skulle være ved Odense Banegård før kl. 12, for at kunne tage en bus ved 12-tiden. Han havde nemlig læst, at der var 20-minutters drift. Men da de ankom til banegården med letbanen, fandtes der ingen stoppesteder en med angivelsen "City Bussen" eller "Gratis Bussen", som omtales i reklamerne, ligesom der ikke sås nogen af de "Pink busser", der omtales samme steder. Heller ingen af de andre passagerer, der opholdt sig ved de mange stoppesteder, kunne hjælpe med oplysninger om de manglende busser. Efter de havde ventet i 25 minutter, endte familien med at måtte gå til å-farten, men de kom alligevel for sent til afgang kl. 13 og kunne ikke få billetterne refunderet. Derfor ringede klageren til Fynbus efterfølgende for at forhøre sig om, hvorledes han kunne søge Fynbus om at betale ham det mistede beløb, og medarbejderen henviste ham til at skrive via en af de klageformularer, der er på Fynbus' hjemmeside. Men der var ingen formularer, der passede på hans situation, så derfor benyttede han formularen om Rejsegaranti og beskrev i tekstfeltet, at det ikke drejede sig om Rejsegaranti, men om erstatning.

Klagerens indtastning på formularen:

Henvendelse vedrører
Odense Letbane:

Oplysninger om planlagt rejse

Dato for rejse:	10. august 2024
Rute:	Odense Banegård - Odense Åfart
Fra stoppested:	Odense Banegård
Fra Station:	
Afgang kl.:	12:00
Til stoppested:	Odense Åfart
Til station:	
Ankomst kl.:	99:99

Oplysninger om eventuelt busskifte

Rutenummer:

Fra stoppested:

Afgang kl.:

Til stoppested:

Ankomst kl.:

Oplysninger om ønsket refusion

Refusion af billet:

Billettype:

Mobilnummer:

E-mailadresse:

Refusion af forplejning:

Refusion af taxa:

Taxa fra: Ingen taxi benyttet. Vi kendte ikke afstanden men forsøgte at gå, men kom alligevel for sent til ...

Taxa til: ... Åfartens afgang kl. 13:00, og de 11 købte billetter kunne derfor ikke bruges

Taxa kostede: 1.265,00

Den 4. september 2024 svarede Fynbus, at ikke kunne imødekomme klagerens anmodning om refusion, fordi Fynbus i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler ikke påtager sig erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse. Fynbus linkede til rejsereglerne og skrev endvidere:

"Ved forsinkelser med bussen henviser vi til vores rejsegaranti, hvor du kan tage en taxa og få regningen dækket af FynBus, hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket, se <https://fynbus.dk/rejsegaranti>.

Vi gør opmærksom på, at rejsegarantien kun gælder rejser, du foretager dig med FynBus, og ikke den del af rejsen, du ville have udført med andre trafikselskaber, fly eller færger. Hvis du oplever noget lignende, kan du altid rette henvendelse til FynBus' Trafikvagt på 63 11 22 33 for at få hjælp og vejledning.

Hvis du havde henvendt dig til FynBus Trafikvagt, kunne de have vejledt dig i at finde stoppestedet for Citybussen. Vi har ikke yderligere til sagen og betragter den som afsluttet."

Den 18. september 2024 udbyggede klageren sine argumenter over for Fynbus:

"Tak for din mail - jeg bliver desværre nødt til at gentage, at jeg ikke har søgt om refusion som følge af forsinkelse.

Den rubrikrige blanket tillod imidlertid ikke klager om andre tilfælde, som det oplevede den 10. august: der fandtes ingen stoppesteder med angivelsen "City-bussen" eller "Gratis bussen" som omtales i reklamerne, ligesom der ikke sås nogen af de "Pink busser" der omtales samme steder.

Heller ingen af de andre passagerer der opholdt sig ved de mange stoppesteder kunne i øvrigt hjælpe med oplysninger om de manglende busser. Inden jeg benytter mig af ankemuligheden, foreslår jeg, at Fynbus læser indholdet af min klage, og forholder sig til den beskrevne situation."

Da Fynbus ikke svarede ham, rykkede han dem den 26. oktober 2024.

Den 14. november 2024 fastholdt Fynbus afvisningen af klagerens krav og anførte, at hvis han havde henvendt sig til FynBus Trafikvagt, kunne de have vejledt ham i at finde stoppestedet for Citybussen.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Fynbus har fremlagt loggen fra Citybuslinje 10C's kørsel fra Odense Banegård den 10. august 2024 (bussen kører i loop, og starter og slutter på banegården):

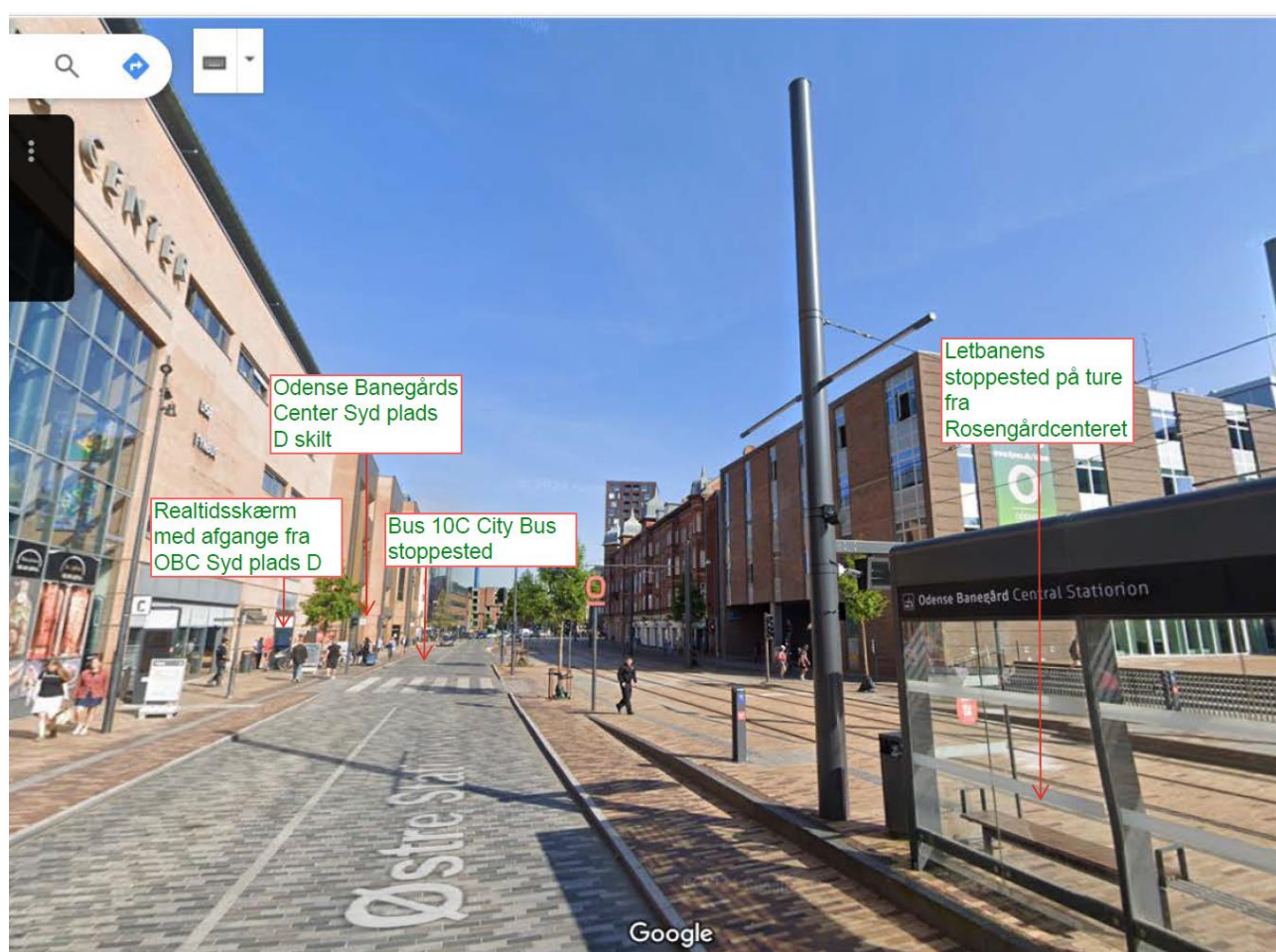
Turnummer	Køredag	km/t max.	Rute nr.	Busnummer	Turnummer	Afgang (første stop) (PLANLAGT)	Afgang (første stop) (REALTID)	Afgang (første stop) - Forsinkelse
3020987397	10-08-2024	41*	10C	3745	60	13:05	13:06	+1
3020974971	10-08-2024	48*	10C	3745	58	12:45	12:48	+3
3020961945	10-08-2024	39*	10C	3745	56	12:25	12:27	+2
3020945335	10-08-2024	46*	10C	3745	54	12:05	12:06	+1
3020929643	10-08-2024	36	10C	3745	52	11:45	11:45	+0
3020912659	10-08-2024	41	10C	3745	50	11:25	11:26	+1
3020899642	10-08-2024	46	10C	3745	48	11:05	11:06	+1

Første stop (PLANLAGT)	Sidste stop (PLANLAGT)	Ankomst (sidste stop) (PLANLAGT)	Ankomst (sidste stop) - (REALTID)
OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	13:23	13:22
OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	13:03	13:05
OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	12:43	12:46
OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	12:23	12:25
OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	12:03	12:04
OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	11:43	11:44
OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	11:23	11:25

Første stop (REALTID)	Sidste stop (REALTID)	Ankomst (sidste stop) - Forsinkelse	Distance (PLANLAGT) (km)	Distance (REAL) (km)
OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	-1	4,12	4,12
OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	+2	4,12	4,12
OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	+3	4,12	4,12
OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	+2	4,12	4,12
OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	+1	4,12	4,12
OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	+1	4,12	4,12
OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	OBC Syd Plads D (Odense Kommune)	+2	4,12	4,12

Forsinkelse (Ankomst, Maks.)	Forsinkelse (Ankomst, Min.)	Tur aflyst	Køretøjs rotations-nummer	Rute	Rutenummer	Publikums nr.	Nummerplade
+1	-1		6082	Bus 10C		013_00003__10C	AT70636
+5	+2		6082	Bus 10C		013_00003__10C	AT70636
+5	+2		6082	Bus 10C		013_00003__10C	AT70636
+3	+1		6082	Bus 10C		013_00003__10C	AT70636
+2	+0		6082	Bus 10C		013_00003__10C	AT70636
+3	+1		6082	Bus 10C		013_00003__10C	AT70636
+4	+1		6082	Bus 10C		013_00003__10C	AT70636

Derudover har Fynbus indsendt oversigtsbilleder fra Google Maps over Odense Banegårds letbane-stoppested og holdeplads D, hvor citybuslinje 10C kører fra:



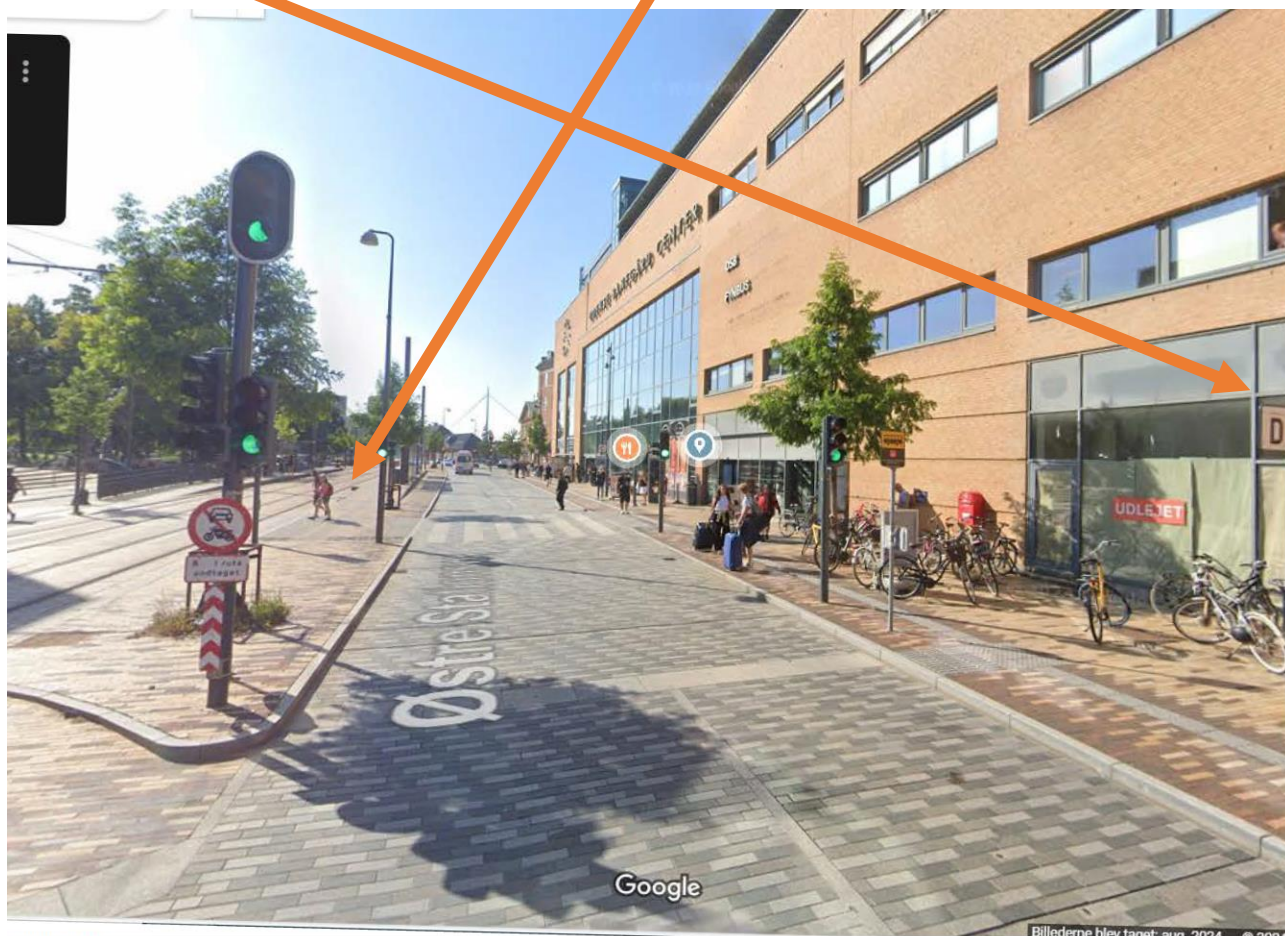
Zoom fra forgængerfeltet:



Zoom på holdeplads D:

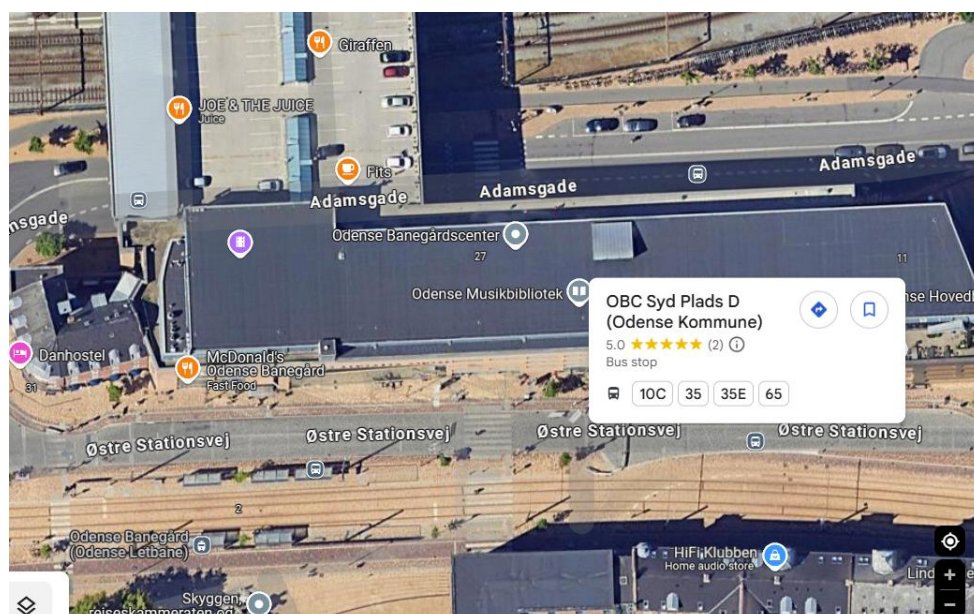


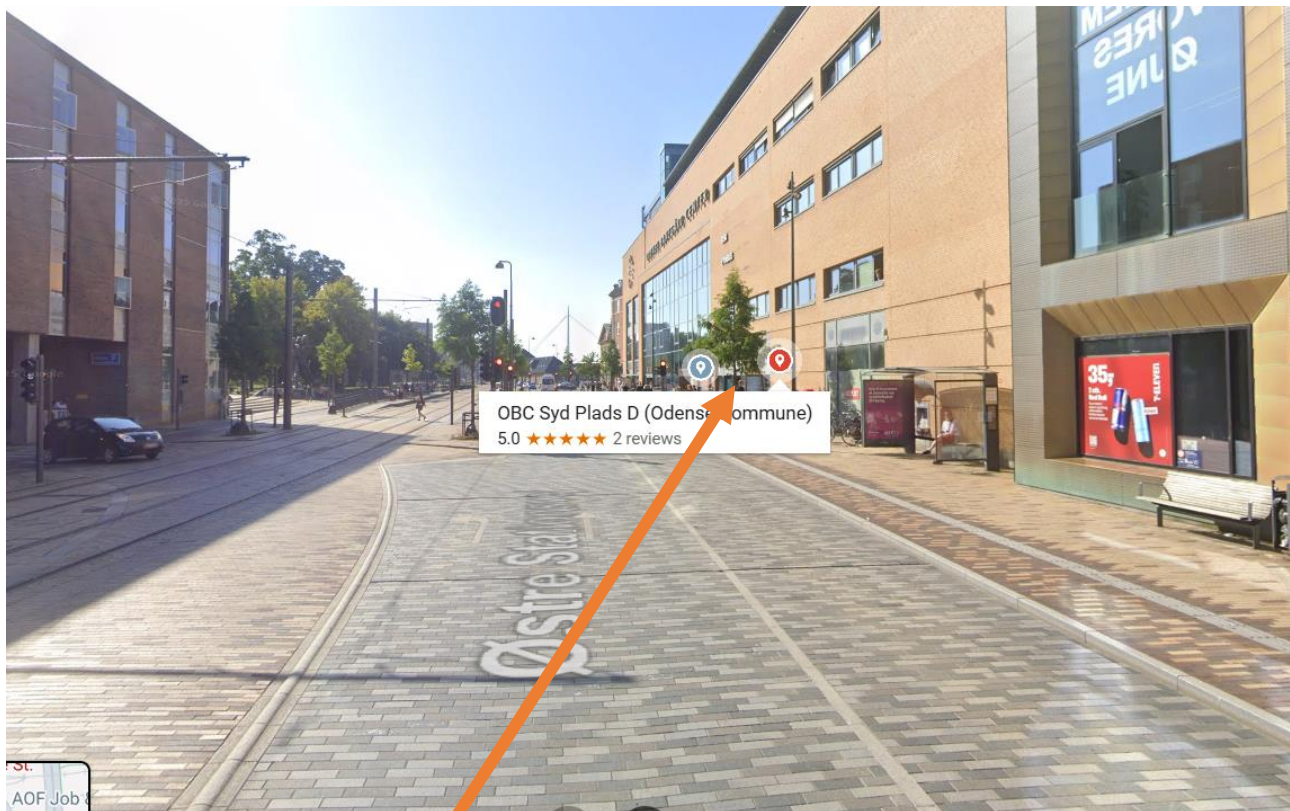
Fra holdeplads D i retning hen mod letbanestoppestedet:



SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Google Maps. Banegården set fra oven med visning af buslinje 10C:

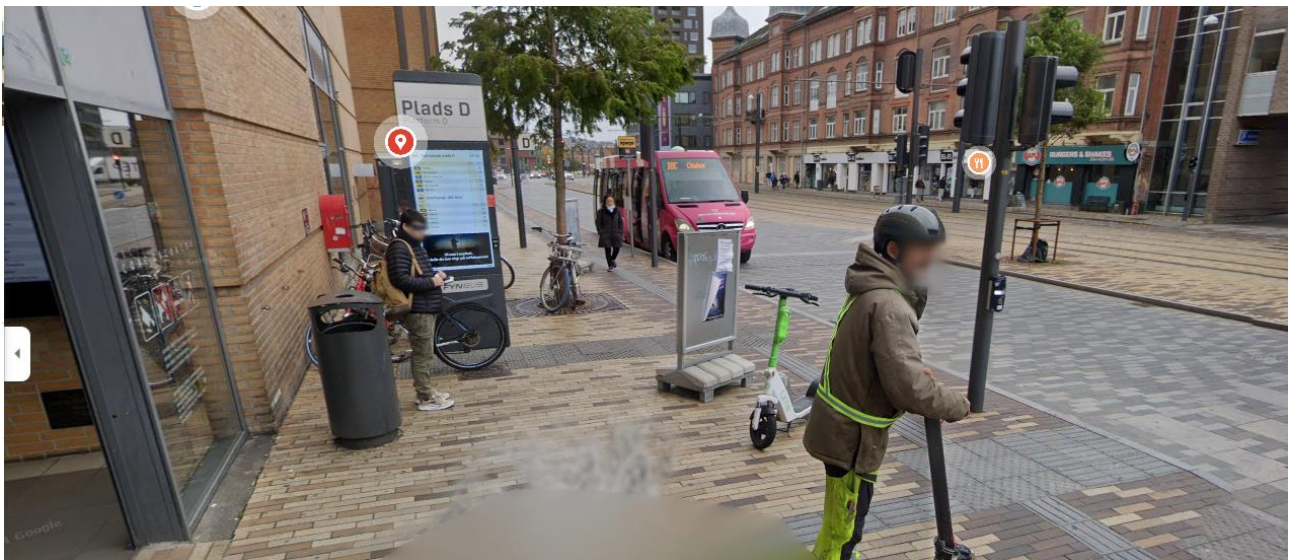




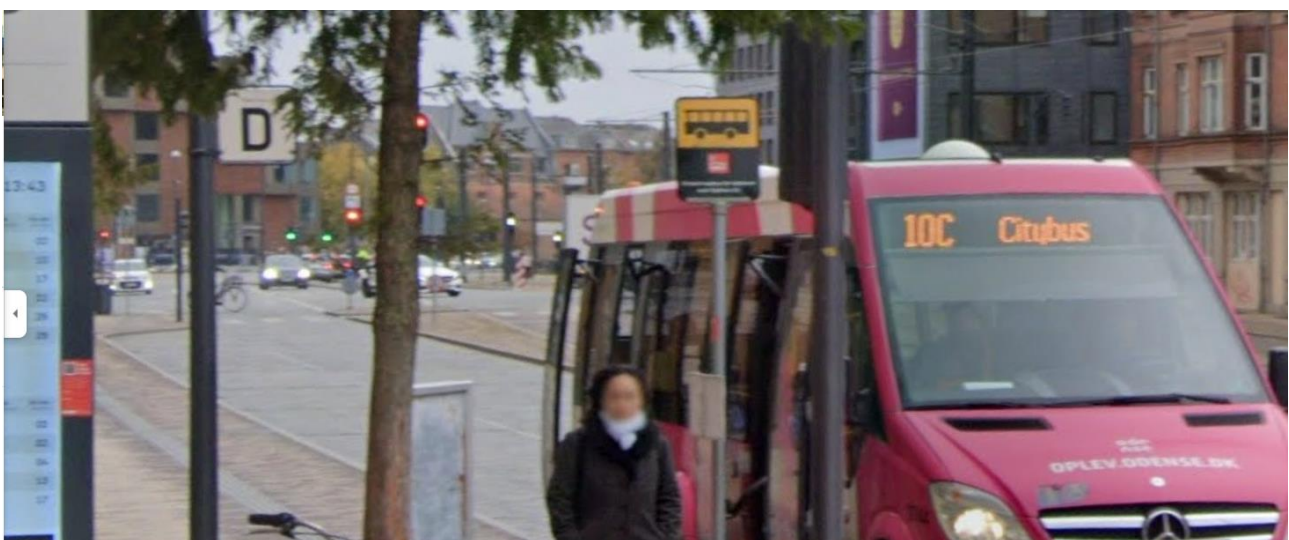
Udgangen fra banegården:



Holdepladsen med realtidsskærmen set fra udgangen fra banegården:



Zoom:



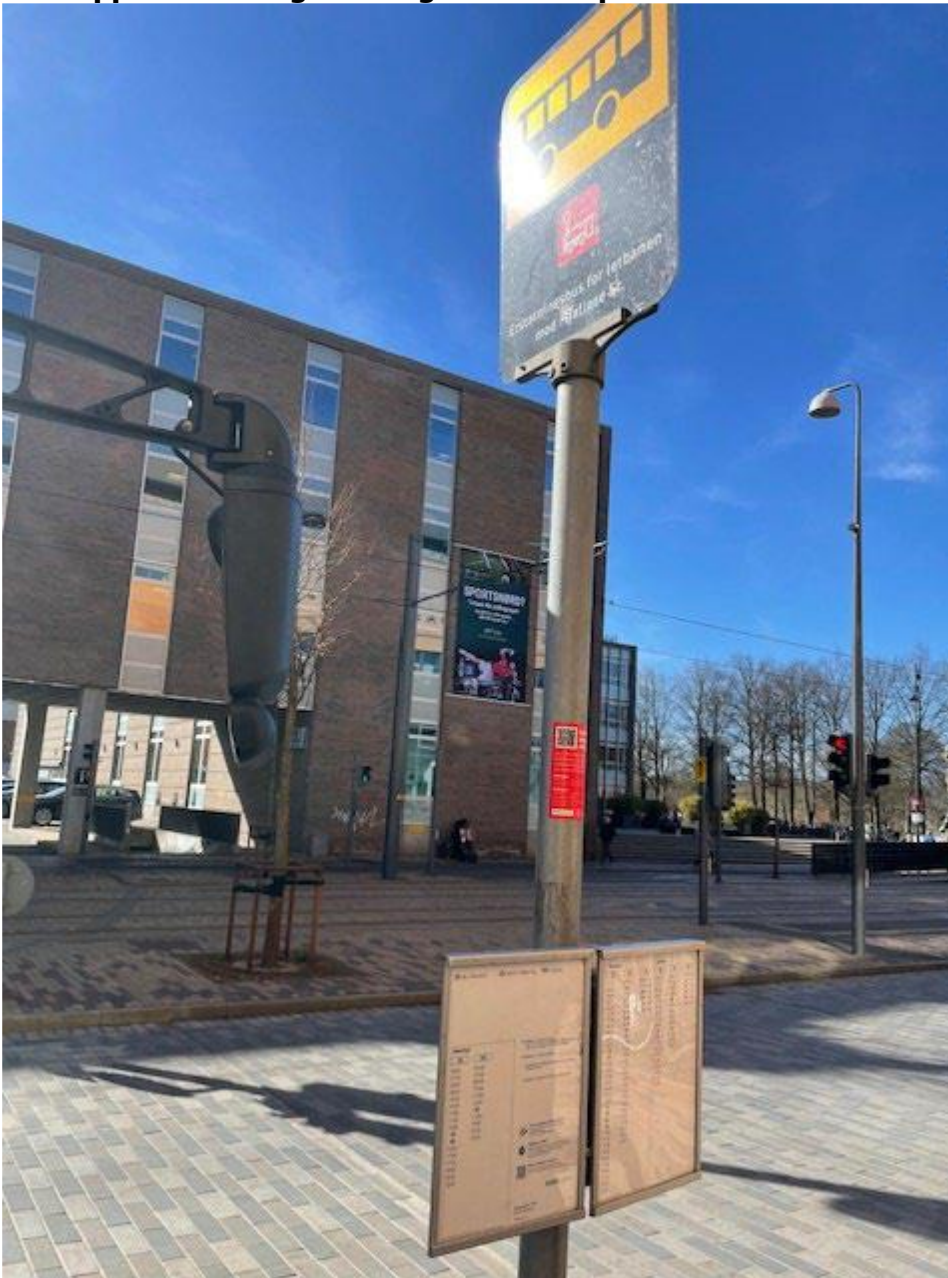
For så vidt angår ovennævnte foto har Fynbus forklaret, at den lyserøde markering på stoppestedet ikke omhandler linje 10C Citybussen, men illustrerer Odense Letbanes logo og en bus, fordi det er erstatningsbus for letbanen mod Hjallese St., som forklaret på skiltet:



Den pink firkant på skiltet illustrerer Odense Letbanes logo og en bus.

Nederst på skiltet står "Erstatningsbus for letbanen mod Hjallese St."

På stoppestedsstangen hænger der køreplaner:



Zoom:



Zoom, hvorefter det fremgår, at buslinje 10C kører med 20-minutters drift:



Hverdag:			Lørdag:		
35	65	10	35	65	10
06.20	06.20	09.05 10C	06.20	06.20	11.05 10C
06.35	06.48	09.25 10C	07.20	07.45	11.25 10C
06.48	07.15	45 10C	08.45	08.45	45 10C
07.15	07.40	05 10C	09.30	10.00	05 10C
07.32	08.05	25 10C	10.00	00	25 10C
07.40	08.30	16.25 10C	10.30	17.00	15.25 10C
07.48	09.00		11.00	17.45	
08.15	09.30		11.30	18.45	
08.30	00		12.00	19.45	
08.45	30		30	20.45	
09.00	13.00		00	21.45	
30	13.30		17.30	22.45	
00	14.00		18.00	23.50	
12.30	14.30		18.45		
12.53	15.00		19.45		
13.08	15.30		20.45		
13.23	16.00		21.45		
13.38	16.30		22.45		
13.53	17.00		23.50		
14.08	17.30				
23	18.00				
38	18.45				
53	19.45				
08	20.45				
17.08	21.45				
17.23	22.45				
17.38	23.50				
18.08					
18.45					
19.45					
20.45					
21.45					
22.45					
23.50					

Busser fra Odense Banegård Center

10:20

← ODC Syd (plads A-B-C-D)

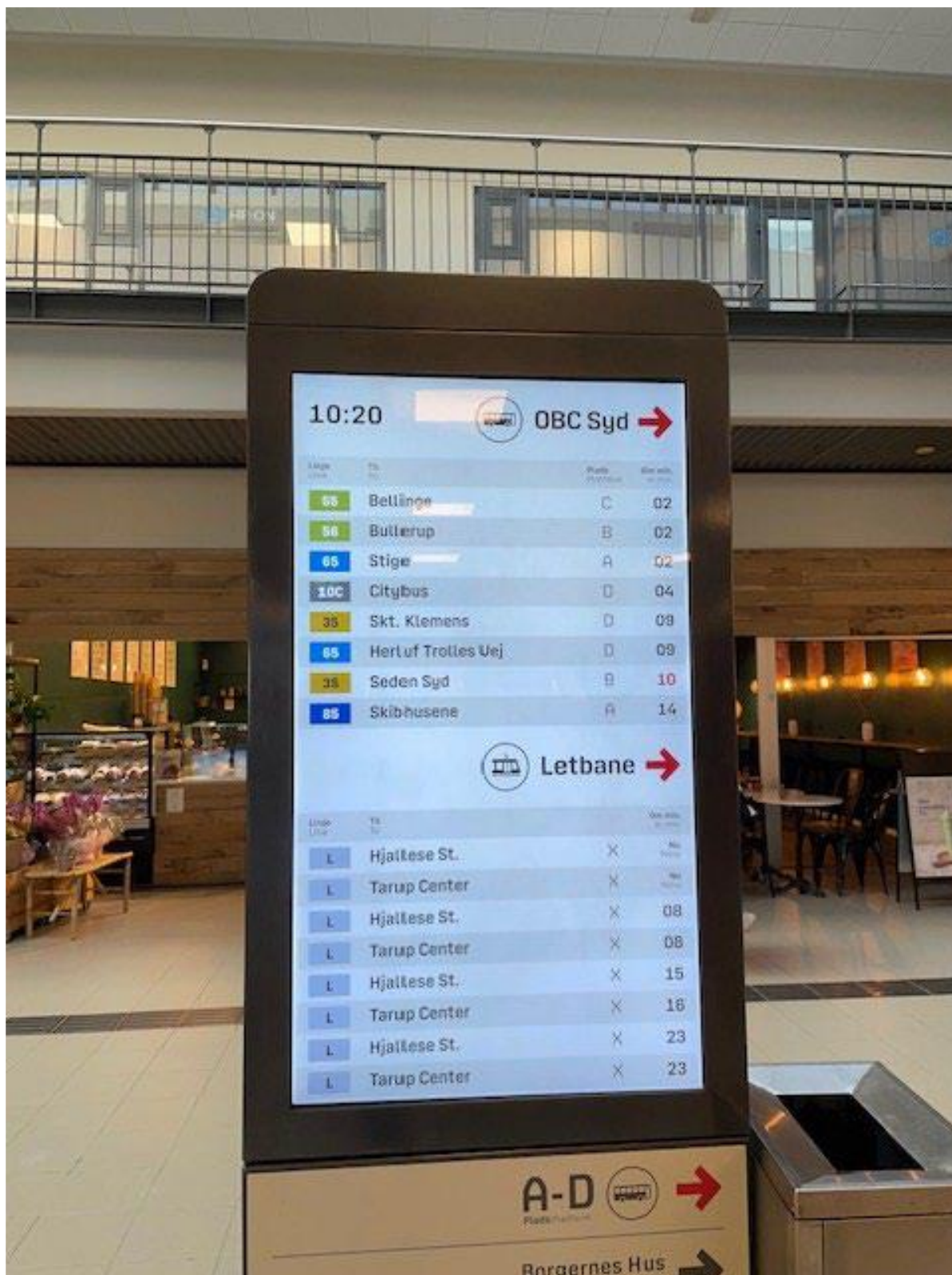
ODC Nord (plads H-I) →

Linje	Sti	Plads	Arriv	Linje	Sti	Plads	Arriv
100	Bellinge	C	03	102	Rarup		
104	Butterup	B	03	100A	Ottens		
100	Stige	A	03	100A	Bogense		
100C	Citybus	D	05	100	Svendborg		
104	Skt. Klemens	D	10	100A	Faaborg		
100	Herluf Trilles Vej	D	10	100A	Ottens		
104	Seden Syd	B	11	100	Assens		
104	Skibhusene	A	15	100	Nyborg		
104	Agedrup	B	18	100A	Bogense		
104	Bellinge	C	18	100A	Faaborg		
100	Højby	C	18	100	Rarup		12:25
100C	Citybus	D	25	100A	Ottens		12:44
100A	Kerteminde	B	25	100	Svendborg		12:48
100A	Assens	C	25	100A	Bogense		12:48
100	Skibhusene	A	30	100A	Faaborg		12:48
104	Bellinge	C	33	100	Haarby		12:58
104	Butterup	B	33	100A	Ottens		12:58

Afg.

[illegible]

Realtidsskærm inde i selve afgangshallen:

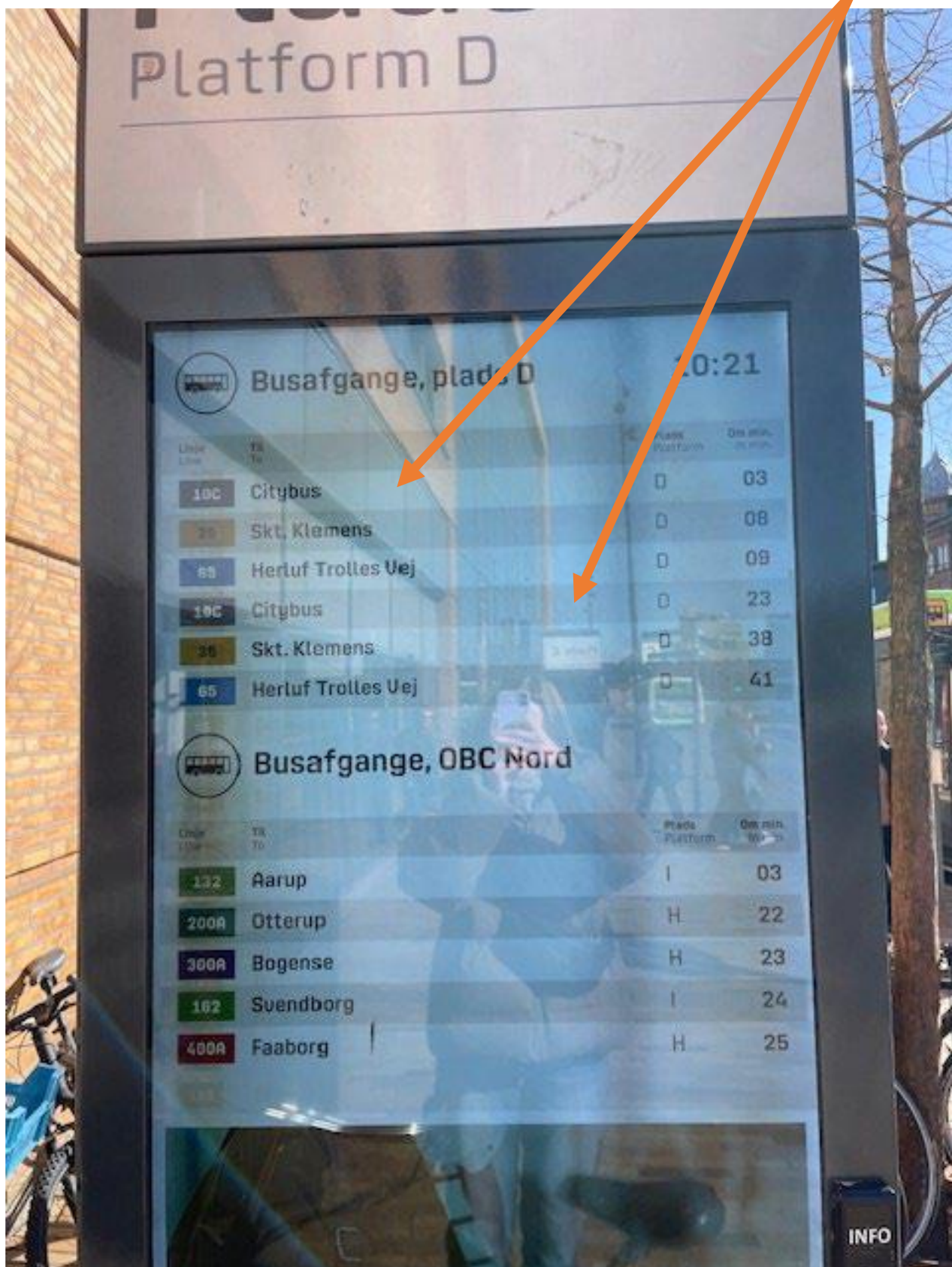




Realtidstavlen ved Plads D set fra begge sider:



Zoom på realtidstavlen ved holdeplads D, hvor afgangstider for buslinje 10C Citybus vises:





Holdeplads C i forgrunden set fra letbanestoppet og holdeplads D i baggrunden:



Ved en Google-søgning på "gratis bus Odense", ledes man til Fynbus' hjemmeside:

FYNBUS

Køreplaner & trafikinfo

Billetter & priser

Flextrafik

Kundeservice

Om FynBus

Hjem > Billetter & priser > Priser

Priser

Priser gældende for bus- og letbanerejser i FynBus' område

Her finder du priser og rabatter for de mest benyttede billetter.

Rejsekort er som udgangspunkt den billigste billet. Undtagen hvis du rejser ofte på samme strækning, så skal du overveje at få et pendlerkort. Rejser du på mange forskellige strækninger, og skifter mellem bus og tog, er rejsekort også den bedste løsning.

Med rejsekort får du 20 % ekstra rabat, når du rejser uden for myldretiden.

Vi sælger også specialbilletter i appen RejseBillet, som i nogle situationer er den mest prisvenlige billet.

Gratis lokal- og bybusser

Bor du i Assens, Nordfyns eller Nyborg kommune, kan du køre gratis med lokalbusserne, indtil du fylder 16 år. I Kerteminde og Langeland kommune kan alle, uanset alder, køre gratis med lokalbusserne. I Svendborg Kommune kan alle køre gratis med bybusserne i weekenden (lørdag og søndag). I Nyborg Kommune kan du køre gratis med bybusserne indtil du fylder 16 år. I Odense kan alle uanset alder køre gratis med citybussen (rute 10C).

Resultater for "10c"

10 Citybus

Trafik info

Rute 10C holder ikke længere ved stoppestedet Klingenberg

Fra lørdag d. 1. februar 2025 vender Odense Kommune ensretningen af Klingenberg vej mod Flakhaven og Overgade.

Det betyder, at rute 10C ikke længere sta

Fra: 31.01.2025 04.00.00

Til: 31.05.2025 23.59.00

Se kort over ruten



Køreplan

Glemte sager

Kommentér køreplan



Hent køreplan (gyldig fra 5. marts 2025)



Ved samme Google-søgning ledes man også til hjemmesiden, "Visit Odense":



masser af gallerier, teatre, musikscener, festivaler m.m.

Oplev Odense Spis og Drik

fokus på små maver og aktiviteter.



Foto: Rico Feldfoss

Her må du tage hunden med

Planlægger du en tur til Odense og vil gerne tage din hund med? Så er du landet det helt rigtige sted



Foto: Daniel Jensen

Transport og parkering

Her kan du finde oplysninger om hvordan du kommer rundt i byen, hvordan du kan rejse hertil og hvordan du bruger de lokale, offentlige transportmuligh...

Vælger man "Transport og parkering" kommer oplysning om Gratis City-busser i Odense:



Oplev Odense Spis og Drik Overnatning Events

Transportmuligheder i Odense



© Visit Odense Foto: Visit Odense

Gratis city-busser i Odense

Med city-bussen kan du tage en tur rundt i Odense centrum helt gratis og det er en nem måde at komme rundt i city på uden at få trætte fødder. Bussen ...

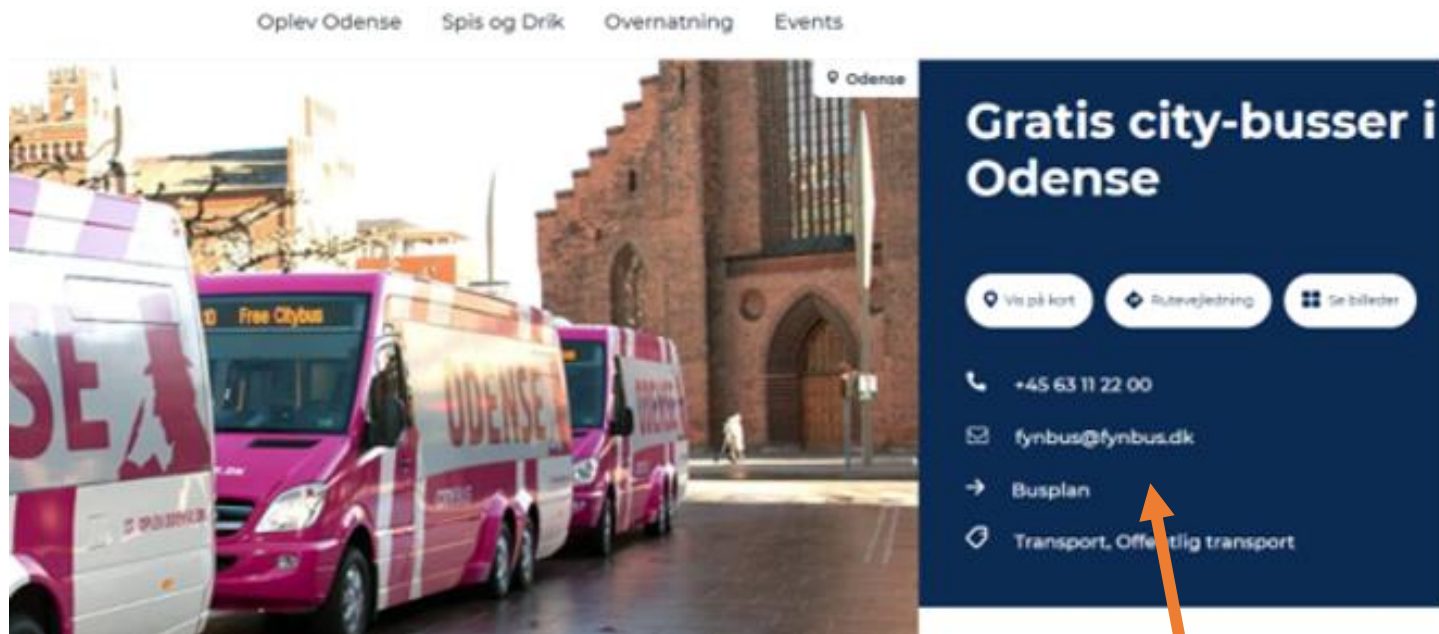


© Fynbus Foto: Fynbus

Bybusserne

De lokale bybussers ruter tegner et stjernemønster med Odense Banegård som midtpunkt. Klik her og find afgangstider, billetter og et kort over ruterne...

Trykker man på "Gratis city-busser i Odense", kommer følgende side:



Med city-bussen kan du tage en tur rundt i Odense centrum helt gratis og det er en nem måde at komme rundt i city på uden at få trætte fødder. Bussen kører i et ottetal gennem den indre by og kommer forbi hvert stoppested ca. hvert 20. minut. Busserne er nemme at genkende - de er pink, knap så store som de almindelige busser og dekorerede med eventyrfigurer fra H.C. Andersens eventyr.

De gratis citybusser har kørt siden 2011 og er meget populære blandt lokale, der er ude og shoppe eller bare skal fra den ene ende af centrum til den anden. På hverdage kører bussen mellem 9 og 17, lørdage kører den mellem 11 og 16. I [køreplanen](#) finder du en kalender, hvor du kan se de undtagelser, der i løbet af året.

Hvis man trykker på "Busplan" ovenfor til højre, sendes man over til den elektroniske folder med stoppestedsoversigt og afgangstider for buslinje 10C. Hele folderen kan ses i Fynbus' svar til ankenævnet længere nede i afgørelsen. Her gengives kun forsiden, hvorpå der står "10C Citybus":

10C

CITYBUS

NY KØREPLAN - GYLDIG FRA 5.MARTS



Fra Fynbus' hjemmeside om kontakinfo, hvorefter det fremgår, at der er lukket i week-
enden. Der ses ikke at være nogen henvisning til at kunne kontakte en "Trafikvagt",
således som Fynbus har gjort gældende:

Kontakt FynBus

Har du behov for hjælp? Du kan finde svar på mange af de typisk stillede spørgsmål under 'ofte stillede spørgsmål' - ellers er du
velkommen til at kontakte os.



Skriv til os



Ring til os



FynBus Kundecenter

Vi hjælper med alt om vores busser og Flextrafik herunder billetter og kort



Rejsekort Kundecenter

Vi hjælper med alt om Rejsekort.

Få hjælp til billetter, grupperejser og kort herunder Ungdomskort, samt hjælp til køreplaner og trafikinformation. Bestil og få hjælp til Flextrafik.

63 11 22 00

Åbningstider:

Hverdage: kl. 8-16

Weekend og helligdage: Lukket

Bestilling af Flextrafik:

Alle dage: kl. 8-16

FYNBUS

Kontaktinformation

FynBus Kundecenter

Dannebrogsgade 10

5000 Odense C

[Kontakt os](#)

Åbningstider Kundecenter (OBC)

Mandag	10.00 - 16.00
Tirsdag	10.00 - 16.00
Onsdag	Lukket
Torsdag	10.00 - 16.00
Fredag	10.00 - 16.00

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren har anmodet om at Fynbus godtgør hans udgifter på 1.265 kr. til båd-farts-billetter, der
blev uanvendelige som følge af, at klageren og familien ikke kom med Citybuslinje 10C fra Odense
Banegård.

Klageren har gjort gældende, at de efter ankomsten med letbanen ikke så nogen afgangsteder
for hverken "Pink bus", "Gratis bus" eller "Citybus", således som busserne var benævnt i det rekla-
memateriale for de gratis busser, som han havde læst.

Hertil bemærker ankenævnet, at både "Visit Odense"s og Fynbus' hjemmeside linker til den elek-

troniske folder, som på forsiden har teksten "10C Citybus Gratis Citybus", som vist på side 22 i nærværende afgørelse.

Fynbus har oplyst og vist hvordan buslinje 10C's afgang var annonceret på realtidstavler inde i og uden for banegårdens afgangshal. Det fremgår af tavlerne, at buslinje 10C også benævnes Citybus.

På bussens display står "10C citybus", som vist på billedet på side 16.

Som følge af det anførte sammenholdt med de fremlagte fotos, herunder af selve stoppestedstanderen ved sektion D, er det ankenævnets opfattelse, at det alt i alt fremgik tilstrækkeligt tydeligt, at citybussen er buslinje 10C.

Den omstændighed, at klageren ledte efter stoppesteder med teksten "Gratis Bus", "City bus" eller "Pink bus", kan ikke føre til en anden vurdering.

Både "Visit Odense"s og Fynbus' hjemmeside linker til den elektroniske folder om den gratis bus, hvori det fremgår, at busafgang sker fra OBC sektion D.

Som det ses på de gengivne fotos taget både ovre fra letbanens stoppested og fra banegårdens udgang i begge retninger, ligger sektion C og D i forlængelse af hinanden på den modsatte side af gaden over for letbanens stop.

Herefter finder ankenævnet, at det ikke kan lægges Fynbus til last, at klageren ikke kunne finde sektion D og den gratis bus.

Fynbus har dokumenteret, at buslinje 10C Citybus afgik fra stoppestedet OBC (Odense Banegårds Center) afsnit D både kl. 11:45, 12:06, kl. 12:27 og kl. 12:48.

For at ifalde et erstatningsansvar for skadelidtes (klagerens) tab af beløbet på 1.265 kr., kræves det efter dansk rets almindelige erstatningsretlige regler, at der foreligger et ansvarsgrundlag (culpa) hos skadevolder (Fynbus).

Ankenævnet finder, at informationen både om, at den gratis Citybus, hedder buslinje 10C, samt at den afgår fra sektion D, er tilstrækkelig tydelig, hvorfor der ikke foreligger noget ansvarsgrundlag hos Fynbus for klagerens forsinkede ankomst til bådfarten og den deraf manglende anvendelse af de ikke-refunderbare billetter.

Ankenævnet har ikke fundet grundlag for at pålægge Fynbus at ophøre med den "fejlagtige og misvisende information", som klageren har ønsket.

Fynbus afviste klagerens krav i den indledende sagsbehandling med begrundelsen, at der ikke havde foreligget forsinkelse, og at klageren kunne have kontaktet Fynbus Trafikvagt telefonisk for at få oplyst, hvor Citybussen holdt.

Hertil bemærker ankenævnet, at det ikke har været muligt for ankenævnet at fremsøge denne mulighed, idet der umiddelbar alene henvises til Kundecenteret eller kundetelefonen, der ikke er åbne i weekenden.

Klagerens henvendelse drejede sig imidlertid om, at ingen stoppesteder annoncerede med Citybus, Gratis bus eller Pink Bus, hvorfor ankenævnet ikke kan afvise, at Fynbus' manglende særskilte stil-
lingtagen til dette klagepunkt, var en af hovedårsagerne til, at klageren indbragte sagen for anke-
nævnet, hvilket kostede ham 160 kr. i klagegebyr.

Herefter skal Fynbus godtgøre klagerens udgift hertil.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Fejlagtig/misvisende reklame for "City Bus" i Odense:

Fynbus reklamerer i turistmateriale om besøg i Odense for de "pinkfarvede" busser, som gratis kan benyt-
tes i centrum af Odense.

På det grundlag indlagde jeg tid til en sådan tur i forbindelse planlægningen af et daglangt familiebesøg i
Odense den 10. august 2024. I alt 13 voksne og mit oldebarn i barnevogn skulle deltage, mens jeg som vært
for besøget skulle planlægge og betale for hele dagen.

Da der ikke fandtes en egentlig køreplan for "City Bussen" planlagde jeg med god tid til turen - først med
Letbanen fra Rosengårdscentret til banegården i Odense - og derfra med "City Bussen" til et stoppested i
kort gangafstand fra Odense Åfart, som var vores næste "programpunkt" (med afsejling kl. 13:00).

Imidlertid fandtes ingen stoppesteder ved banegården med angivelsen "City Bussen" eller "Gratis Bussen"
som omtales i reklamerne, ligesom der ikke sås nogen af de "Pink busser" der omtales samme steder. Hel-
ler ingen af de andre passagerer der opholdt sig ved de mange stoppesteder, kunne i øvrigt hjælpe med op-
lysninger om de manglende busser.

Vi ventede i alt ca. 25 minutter ved banegården (kørselsintervaller for "City Bussen" angivet til 20 minutter i
reklamen), og herefter måtte vi begynde at gå for at nå den afgang på Odense Åfart kl. 13:00, som jeg
hjemmefra havde købt billetter til. Forældrene med barnet i barnevogn måtte dog på forhånd opgive at
følge med.

De resterende 11 begyndte at gå mod Odense Åfart. Da 2 af os er dårligt gående, gik det dog for langsomt,
og vi nåede ikke bådens afgang kl. 13. Og derfor vi mistede de 1.265,00 kr. som jeg havde betalt for billet-
terne - for Åfarten refunderer ikke ubenyttede billetter.

Det er dette beløb - 1.265,00 kr. jeg ønsker refunderet.

NB 1:

Da Fynbus i et svar den 4. september ikke forholdt sig til årsagen til min klage skrev jeg en uddybende for-
klaring den 18. september 2024

NB 2:

Da Fynbus i sit svar af 14. november 2024 fortsat ikke behandlede det emne jeg har klaget over, anmoder
jeg nu Ankenævnet om at behandle sagen.

Ønsker at opnå: 1)

at få min udgift til ubrugte Odense Åfart-billetter, refunderet

2)

at få Fynbus til at ophøre med den omtalte reklame, der endnu i november 2024 findes på Internettet”

Indklagede anfører følgende:

”Til brug for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro’s videre sagsbehandling af klage over afgørelse fra trafikskabet FynBus fremsendes:

- a) Klageskema om rejsegaranti – *vedlagt som bilag*
- b) FynBus’ bemærkninger til klagen
- c) Korrespondance mellem klager og FynBus – *vedlagt som bilag*
- d) Elektroniske logs/billeddokumentation til sagens fulde oplysning – *vedlagt som bilag*

Ad b)

Rejsegaranti

FynBus fastholder afgørelsen og refunderer ikke billetter til Odense Aafart. FynBus begrundet afgørelsen nedenfor.

Klageren oprettede en rejsegarantisag på FynBus’ hjemmeside. I henhold til reglerne om rejsegaranti, skal en række betingelser være opfyldt for at opnå rejsegaranti. FynBus har gjort kunden opmærksom på betingelserne for refusion, jf. de fælles landsdækkende rejseregler, www.fynbus.dk/rejseregler.

Det er alene muligt at opnå refusion for den transport, der er anvendt som erstatning og betingelserne for rejsegaranti skal desuden være opfyldt. Derudover kan rejsegarantien maksimalt udgøre 350 kr. Ifølge rejsereglerne, gælder rejsegarantien ikke, hvis kunden kommer for sent til eller fra andre transportformer. Rejsegarantien gælder kun rejser kunden foretager sig med FynBus, og ikke den del af rejsen kunden ville have udført med andre trafiksselskaber, fly eller færger.

FynBus kan i Bilag D dokumentere, at bussen har kørt efter køreplanen. Klageren skriver, at han ikke har anvendt en alternativ transportmiddel. Således lever sagen ikke op til refusionsreglerne.

Erstatning

Klageren udtrykker i korrespondancen med FynBus, at FynBus skal se bort fra, at han har søgt rejsegaranti, da han blot ønsker erstatning.

Køreplanen for den gratis City Bus, 10C, der trådte i kraft den 14. januar 2024, er og har været tilgængelig på følgende link [10C CITYBUS](#). Køreplanen indeholder oplysninger om rutens stoppesteder, et kort og afgangstider. Ligeledes kan rutens afgangstid og busstoppested på Odense Banegårds Center findes på Rejseplanen og på realtidsskærmene på Odense Banegård Center.

Som det fremgår af Rejseplanen, Køreplanen og informationerne på realtidsskærmene flere steder på Odense Banegårds Center, afgår 10C City Bussen fra OBC Syd plads D. Dette var også tilfældet den 10. august 2024. Plads D er tydeligt markeret og kan ses fra letbanestoppet, hvor klageren beskriver at være stået af letbanen. Se venligst i ’bilag D billeder fra Google Maps’, der uafhængigt er taget af Google i august 2024. På billederne er Letbanens stoppested og 10C City Bussens stoppested markeret.

Ruten blev ifølge dokumentationen kørt af en pink bus med registreringsnummer AT70636.

Da FynBus kan dokumentere, at bussen har kørt efter planen den 10. august 2024, er der ikke noget ansvarsgrundlag for erstatning eller årsagssammenhæng mellem det tab, som klageren har lidt og FynBus’ udførelse af kørslen af 10C City Bussen. Erstatningsbetingelserne er derfor ikke opfyldt.

Ifølge medsendt dokumentation, har bussen kørt efter planen og uden forstyrrelser. Således er alle FynBus’ rettidighedsprincipper overholdt.

Hverken rejsegarantibetingelser eller de almindelige erstatningsretlige betingelser er opfyldt i den pågældende sag, jf. dokumentation i vedhæftede bilag. Klageren er ved klagen til Ankenævnet ikke

fremkommet med nye oplysninger, der giver grundlag for, at FynBus ændrer afgørelsen. FynBus fastholder dermed afgørelsen om nægtelse af refusion for Odense Aafart billetter.”

Hertil har klageren gjort gældende:

” Efter min gennemgang af materialet, kan jeg nu oplyse, at jeg fastholder mit ønske om refusion af min udgift på 1265,00 kr. Årsagen er, at Fynbus på intet tidspunkt i den langvarige sagsbehandling, har realitetsbehandlet den faktiske årsag til min klage af 12. august 2025 (at Fynbus i billeder og tekst på internettet giver fejlagtige/misvisende oplysninger om "City Bus" i Odense).

Da jeg kort efter hjemkomsten fra Odense kontaktede Kundeservice ved Fynbus, fik jeg oplyst, at jeg skulle benytte et klageskema som fandtes på Fynbus' hjemmeside. Imidlertid er ingen af de fem skemaer Fynbus stiller til rådighed, beregnet til henvendelser om forkerte informationer (eller om f.eks. fejl i køreplaner, driftsafvikling, materiel - jvf. vedhæftede BILAG 1).

Jeg valgte derfor skemaet om Rejsegaranti. På skemaet beskrev jeg grundigt hændelsesforløbet i Odense lørdag den 10. august 2024*, og gjorde udtrykkeligt opmærksom på, at henvendelsen ikke drejede sig om Rejsegaranti. Denne kendsgerning - at henvendelsen ikke drejede sig om Rejsegaranti - har jeg gjort opmærksom på flere gange gennem hele sagsbehandlingen.

Alligevel er emnet Rejsegaranti det eneste som Fynbus har behandlet! Således henviser Fynbus i sit svar af 10. december 2024 til Ankenævnet, hele ni gange til bestemmelserne om Rejsegaranti!

Hvis mit valg af forkert klageskema har forhindret realitetsbehandling hos Fynbus, er det min bestemte opfattelse, at firmaet fra begyndelsen burde have afvist sagsbehandlingen, og i stedet vejledt mig om en korrekt fremgangsmåde.

*):

min grundige beskrivelse af hændelsesforløbet i Odense lørdag den 10. august 2024 er desværre ikke medtaget i Bilag A til svaret af 10. december 2024 til Ankenævnet. Jeg giver derfor beskrivelsen i vedhæftede Bilag 2.”

Bilag:

Hjem > Kundeservice > Kontakt FynBus

Kontakt FynBus

Har du behov for hjælp? Du kan finde svar på mange af de typisk stillede spørgsmål under 'oftest stillede spørgsmål' - ellers er du velkommen til at kontakte os.



Skriv til os



Ring til os



Kontrolafgifter

Har du fået en kontrolafgift, du ikke er enig i, eller ønsker en afdragsordning.



Pendlerkort og rejsekort

Skriv til Rejsekort Kundecenter her.



Ungdomskort og andre billetter

Spørgsmål til Ungdomskort eller andre billetter? Skriv til os her.



Rejsegaranti

Få refunderet din kørsel, hvis bussen ikke kom eller var meget forsinket.



Gældsinddrivelse

Har du spørgsmål til din gæld til FynBus? Skriv til os her.



Ris og ros

Send din ris- og ros til os her.

FYNBUS

Kontaktinformation

FynBus Kundecenter

Åbningstider Kundecenter (OBC)

Mandag

10.00 - 16.00

Tirsdag

10.00 - 16.00

Det med småt

Tilgængelighedserklæring

Til dette har Fynbus svaret:

"FynBus har ved gennemgang af sagens dokumenter bemærket en udfordring med et henvisningslink.

FynBus bemærker, at linket til køreplanen for 10C i FynBus' besvarelsen af 10. december 2024 nederst på side 1 ikke længere kan åbnes. Begrundelsen herfor er udgivelsen af en ny køreplan, der trådte i kraft den 31. januar 2025 og derved erstattede den tidligere køreplan. Køreplanen, som forud herfor kunne findes på det angivne link, er vedhæftet i Bilag E. Den nye køreplan vedhæftes ligeledes (se venligst Bilag E side 8) og findes på følgende link: [Odense Citybus 10C 310125.pdf](#).

FynBus har ingen bemærkninger til det fremsendte."

Bilag:

10C
CITYBUS

NY KØREPLAN - GYLDIG FRA 5. MARTS



10

Stoppesteder

10C - Citybus

OBC Syd Plads D
Slottet / Nørregade
Jernbanegade / Slotsgade
Vintapperstræde / Slotsgade
Kongensgade / Vindegade
Pantheonsgade
Søndergade / Vestergade
Holsedore
Klaregade
Klingenberg
Overgade
Hans Mules Gade
OBC Syd Plads D



10

HVERDAG

CITYBUS

Rulentr.	OBC Syd Plads D	Slottet / Nørregade	Jernbanegade	Vintapperstræde	Kongensgade	Pantheonsgade	Søndergade / Vestergade	Holstedgade	Klaregade	Klingenberg	Overgade	Hans Mølle Gade	OBC Syd Plads D
10C	09.05	09.07	09.08	09.09	09.10	09.11	09.12	09.14	09.15	09.16	09.18	09.19	09.23
10C	09.25	09.27	09.28	09.29	09.30	09.31	09.32	09.34	09.35	09.36	09.38	09.39	09.43
10C	09.45	09.47	09.48	09.49	09.50	09.51	09.52	09.54	09.55	09.56	09.58	09.59	10.03
10C	05	07	08	09	10	11	12	14	15	16	18	19	23
10C	25	27	28	29	30	31	32	34	35	36	38	39	43
10C	45	47	48	49	50	51	52	54	55	56	58	59	03
10C	16.05	16.07	16.08	16.09	16.10	16.11	16.12	16.14	16.15	16.16	16.18	16.19	16.23
10C	16.25	16.27	16.28	16.29	16.30	16.31	16.32	16.34	16.35	16.36	16.38	16.39	16.43

10

LØRDAG

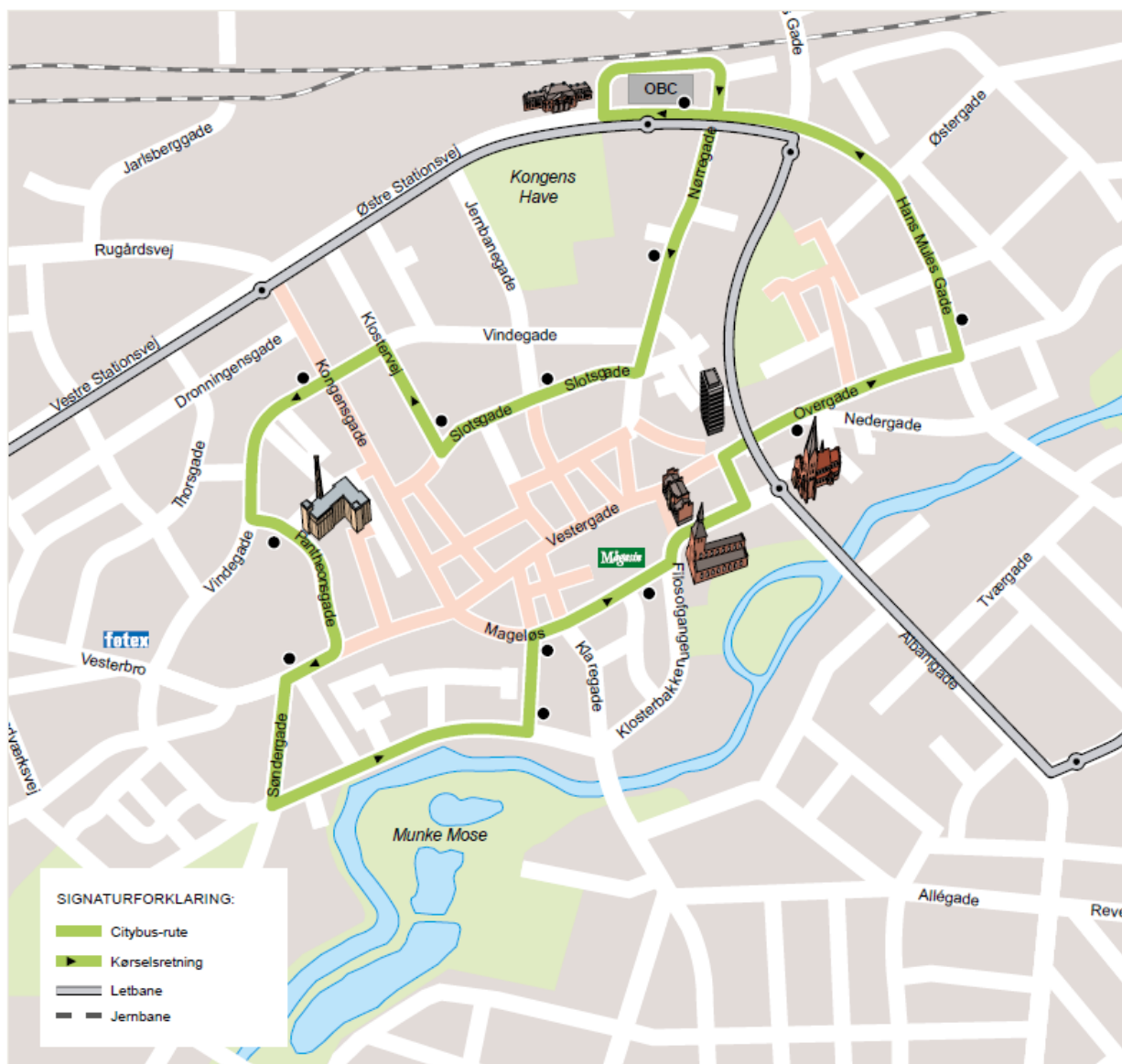
CITYBUS

Rulentr.	OBC Syd Plads D	Slottet / Nørregade	Jernbanegade	Vintapperstræde	Kongensgade	Pantheonsgade	Søndergade / Vestergade	Holstedgade	Klaregade	Klingenberg	Overgade	Hans Mølle Gade	OBC Syd Plads D
10C	11.05	11.07	11.08	11.09	11.10	11.11	11.12	11.14	11.15	11.16	11.18	11.19	11.23
10C	11.25	11.27	11.28	11.29	11.30	11.31	11.32	11.34	11.35	11.36	11.38	11.39	11.43
10C	11.45	11.47	11.48	11.49	11.50	11.51	11.52	11.54	11.55	11.56	11.58	11.59	12.03
10C	05	07	08	09	10	11	12	14	15	16	18	19	23
10C	25	27	28	29	30	31	32	34	35	36	38	39	43
10C	45	47	48	49	50	51	52	54	55	56	58	59	03
10C	15.05	15.07	15.08	15.09	15.10	15.11	15.12	15.14	15.15	15.16	15.18	15.19	15.23
10C	15.25	15.27	15.28	15.29	15.30	15.31	15.32	15.34	15.35	15.36	15.38	15.39	15.43



10

KORT



Kalender 2024/2025 - Citybus i Odense

I kalenderen kan du se, hvilken busdrift vi tilbyder på de enkelte dage.

Afgangstider finder du på de foregående sider.

AUGUST 2024 man tir ons tor fre lør søn 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	SEPTEMBER 2024 man tir ons tor fre lør søn 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	OKTOBER 2024 man tir ons tor fre lør søn 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
NOVEMBER 2024 man tir ons tor fre lør søn 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	DECEMBER 2024 man tir ons tor fre lør søn 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	JANUAR 2025 man tir ons tor fre lør søn 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
FEBRUAR 2025 man tir ons tor fre lør søn 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28	MARTS 2025 man tir ons tor fre lør søn 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	APRIL 2025 man tir ons tor fre lør søn 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30
MAJ 2025 man tir ons tor fre lør søn 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	JUNI 2025 man tir ons tor fre lør søn 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	JULI 2025 man tir ons tor fre lør søn 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
AUGUST 2025 man tir ons tor fre lør søn 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	Hverdag Lørdag Søn- og helligdag 24. december om aftenen udgår flere ture - se Rejseplanen.dk, hvornår bussen kører.	

Aktuel trafikinformation

Har du brug for information om aktuelle omkørsler og driftsforstyrrelser, så tjek Rejseplanen.dk eller FynBus.dk. Du er også velkommen til at ringe til **FynBus Kundeservice** på tlf. 63 11 22 00.

Praktiske oplysninger

Tidene i køreplanen er tidligste afgangstider fra stoppestederne.

I myldretiden kan busserne være forsinkede.

Ansvar i forhold til driftsforstyrrelser: **Se rejseregler på FynBus.dk**

Rejsegaranti

Med FynBus' rejsegaranti kan du tage taxi, dele-løbehjul, dele-cykel eller egen bil og få regningen refunderet af FynBus, hvis en af følgende betingelser er opfyldt:

- Hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket
- Hvis bussen er kørt for tidligt
- Hvis bussen kører forbi dig, og der er mere end 20 minutter til næste afgang
- Ved skift: Hvis din første bus er forsinket, så du ikke kan nå den næste bus. Dog skal busserne holde ved samme stoppested/terminal og der skal være mindst 5 min. mellem ankomst og afgang af busserne ifølge køreplanen
- Hvis du har brug for bussens elektriske rampe, men den ikke virker

Læs mere på FynBus.dk/rejsegaranti

Glemte at checke ud?

Hvis du anvender Rejsekort som app kan du automatisk blive checket ud, hvis du selv glemmer det.

Hvis du rejser på Rejsekort som kort kan du anvende appen Check Udvej, hvis du glemmer at checke ud.

Hent begge apps i App Store eller Google Play.

Har du glemt noget i bussen?

Har du glemt noget i en bus på denne rute, så ring til **Keolis** på

tlf. 88 17 13 00 eller skriv til odense@keolis.dk

FynBus Kundeservice (hverdage 8-16)

 63 11 22 00

Rejsekort Kundecenter (hverdage 8-18, lørdag 10-15)

 70 11 33 33



På Rejseplanen.dk kan du søge efter de bedste rejseforslag med kollektiv trafik.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand