

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0108
Klageren:	XX København K
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	23,80 kr., som klageren betalte for en busrejse med Rejsekort, hvor hun blev forsinket. Hun havde ikke råd til at lægge ud for en taxa og kunne dermed ikke benytte sig af Rejsegarantien
Parternes krav:	Klageren ønsker, at Rejsegarantien ændres, så kunden ikke selv skal lægge for ud for taxaen, når bussen er forsinket, idet det stiller kunderne forskelligt Indklagede afviser klagerens krav
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. august 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 skulle søndag den 9. marts 2025 til en vigtig familiemiddag i Høje Gladsaxe kl. 18:00.

Ifølge klageren havde hun planlagt rejsen således, at hun skulle med buslinje 4A fra stoppestedet, Fasanvej st., omkring kl. 17:43 i retning mod Buddinge st. Hun ankom i god tid til stoppestedet kl. 17:30. Imidlertid kom bussen først kl. 17:52, dog uden at gøre holdt ved stoppestedet. Samtidigt kom der endnu en buslinje 4A, der dog kun kørte til Emdrup Torv. Klageren blev nødt til at tage denne bus, og måtte derfor vente på Emdrup Torv på den næste bus 4A for at komme helt til Høje Gladsaxe. Hun ankom meget forsinket, ca. kl. 18:30, hvilket satte sit præg på hele aftenen. Rejsen kostede hende 23,80 kr. på Rejekort.

Movia har oplyst, at selvom køreplanen måtte være blevet afviklet uden forbikørsel og forsinkelse, ville klageren efter sin planlægning af rejsen først være ankommet til familiemiddagen omkring kl. 18:10-18:11. Den første afgang fra stoppestedet, Fasanvej st., kl. 17.35 ville nemlig først ankomme til stoppestedet, Dalen (Gladsaxevej), kl. 17:58 og til stoppestedet, Høje Gladsaxe (Gladsaxevej,) kl. 18:00. Herefter skulle klageren gå i 11-12 minutter til destinationen i Høje Gladsaxe.

Stoppestedsoversigt for buslinje 4A:

4A

Friheden St.- Buddinge St.

Rute	Zone	Stoppesteder
Friheden St. Gammel Køge Landevej	33	Friheden St. Strandmarksvej Michael Berings Vang Hvidovregårds Allé Åmarken St. Vigerslevvej Gl. Køge Landev. Kollegiet Blommehaven Folehaven København Syd St., Grønttorvet Carl Jacobsens Vej Kirsten Walthers Vej
Toftegårds Allé		Toftegårds Plads Valby St., broen Valby Langgade Åurikelvej Roskildevej, Zoologisk Have Mathildevej Peter Bangs Vej
Søndre Fasanvej		Fasanvej St. Nyelandsvej, Frederiksberg Hospital Godthåbsvej Mariendalsvej Borups Allé Hillerødgade
Nordre Fasanvej	2	Nørrebro St. Frederikssundsvej Bispevej Landsdommervej Frederiksborgvej Tuborgvej Tagensvej
Lundtoftegade Frederikssundsvej Frederiksborgvej		Emdrup Torv Emdrup Torv Søborg Hovedgade Engkrogen Lauggårds Allé Mars Allé Dalen
Tuborgvej Tagensvej		Høje Gladsaxe Isbanevej Gyngemosevej Vandtårnsvej Gladsaxevej Buddinge Torv
Frederiksborgvej Emdrupvej Frederiksborgvej Gladsaxevej		Buddinge St.
	31	
Gladsaxe Ringvej Buddingevej		

Søndagskøreplan:

4A

Friheden St.- Buddinge St.

	Friheden St.	Tortegårds Plads	Fasanvej St.	Nørrebro St.	Emdrup Torv	Emdrup Torv	Høje Gladsaxe	Buddinge St.
søn- og helligdage	0.15	0.25	0.32	0.39	0.48	—	—	—
	0.35	0.45	0.52	0.59	—	1.08	1.13	1.20
	15	25	32	39	48	—	—	—
	35	45	52	59	—	08	13	20
	55	05	12	19	28	—	—	—
	4.35	4.45	4.52	4.59	—	5.08	5.13	5.20
	4.55	5.05	5.12	5.19	5.28	—	—	—
	5.15	5.25	5.32	5.39	—	5.48	5.53	6.00
	15	25	32	39	—	48	53	00
	35	45	52	59	—	08	13	20
	55	05	12	19	—	28	33	40
	8.15	8.25	8.32	8.39	—	8.48	8.53	9.00
	8.35	8.45	8.52	8.59	—	9.08	9.14	9.21
	8.49	8.59	9.06	9.14	—	9.24	9.30	9.37
	9.04	9.14	9.22	9.30	—	9.40	9.46	9.53
	9.19	9.29	9.37	9.45	—	9.55	10.01	10.08
	9.34	9.44	9.52	10.00	—	10.10	10.16	10.23
	9.49	9.59	10.07	10.16	—	10.26	10.32	10.39
	10.03	10.14	10.22	10.31	—	10.41	10.47	10.54
	10.18	10.29	10.37	10.46	—	10.56	11.02	11.09
	10.33	10.44	10.52	11.01	—	11.11	11.17	11.24
	10.48	10.59	11.07	11.16	—	11.26	11.32	11.39
	10.55	11.06	11.14	11.23	11.33	—	—	—
	11.03	11.14	11.22	11.31	—	11.41	11.47	11.54
	11.10	11.21	11.29	11.38	11.48	—	—	—
	11.17	11.28	11.36	11.45	—	11.55	12.01	12.09
	11.24	11.35	11.43	11.52	12.02	—	—	—
	11.31	11.42	11.50	11.59	—	12.09	12.16	12.24
	11.39	11.50	11.58	12.07	12.17	—	—	—
	11.46	11.57	12.05	12.14	—	12.24	12.31	12.39
	11.53	12.04	12.13	12.22	12.32	—	—	—
	12.00	12.12	12.21	12.30	—	12.40	12.47	12.55
	12.07	12.19	12.28	12.37	12.47	—	—	—
	12.14	12.26	12.35	12.44	—	12.54	13.01	13.09
	07	19	28	37	47	—	—	—
	14	26	35	44	—	54	01	09
	22	34	43	52	02	—	—	—
	29	41	50	59	—	09	16	24
	37	49	58	07	17	—	—	—
	44	56	05	14	—	24	31	39
	52	04	13	22	32	—	—	—
	59	11	20	29	—	39	46	54
	16.14	16.26	16.35	16.44	—	16.54	17.01	17.09
	16.22	16.34	16.43	16.52	17.02	—	—	—
	16.29	16.41	16.50	16.59	—	17.09	17.15	17.23
	16.37	16.49	16.58	17.07	17.17	—	—	—
	16.44	16.56	17.05	17.14	—	17.24	17.30	17.38
	16.52	17.04	17.13	17.22	17.32	—	—	—
	16.59	17.11	17.20	17.29	—	17.39	17.45	17.53
	17.07	17.18	17.27	17.36	17.46	—	—	—
	17.15	17.26	17.35	17.44	—	17.54	18.00	18.08
	17.23	17.34	17.43	17.52	18.02	—	—	—
	17.31	17.42	17.51	18.00	—	18.10	18.16	18.24
	17.39	17.50	17.59	18.08	18.18	—	—	—
	17.48	18.00	18.09	18.18	—	18.28	18.34	18.42

Efterfølgende anmodede klageren Movia om at betale hende en godtgørelse for ulejligheden, idet hun udfyldte klageformularen således:

”

Oplysninger om din henvendelse

Dato	09/03/2025
Linjenummer	4A
Bus eller lokaltog FRA og TIL	Friheden St.- Buddinge St.
Stop	Fasanvej St.
Cirkatidspunkt	17:52
Afgangstidspunkt	09-03-2025 17:43:00
Besked	

Emne: Klage over manglende stop og krævelse af kompensation

Kære Movia,

Jeg vil gerne klage over en uacceptabel oplevelse med jeres 4A-bus i dag, som har resulteret i væsentlig forsinkelse for mig.

Jeg stod ved Fasanvej St. og ventede på 4A mod Buddinge St. i 20 minutter. Ifølge køreplanen skulle den første bus ankomme omkring kl. 17:40, men den kom aldrig. Da en ny bus endelig ankom kl. 17:52, kom den samtidig med en 4A, der kun kører til Emdrup Torv.

Desværre stoppede kun bussen til Emdrup, mens bussen mod Buddinge kørte lige bagved, men uden at stoppe – på trods af, at der stod passagerer og ventede. Det er fuldstændig uacceptabelt, at en planlagt bus ikke standser på sin rute, hvilket har tvunget mig til at tage bussen til Emdrup og vente endnu længere på en ny forbindelse derfra.

Denne situation har forsinket min rejse væsentligt, og jeg kræver derfor kompensation for den ulejlighed, det har medført. Jeg forventer, at Movia sikrer, at chauffører stopper ved alle planlagte stoppesteder fremover, så andre ikke oplever lignende problemer.

OG KÆMPE ROS til den anden chauffør i 4A til Emdrup Torv som var meget behjælpelig. Han var utrolig hjælpsom!

Jeg ser frem til jeres svar og en løsning på denne sag.

... ..

”

Den 12. marts 2025 afviste Movia klagerens anmodning, og henledte opmærksomheden på muligheden for at tage en taxa, hvis bussen var mere end 20 minutter forsinket:

”Allerførst beklager jeg den kedelige episode, samt generne den medførte for dig.

Vi er naturligvis enige med dig i, at chaufførerne skal sikre, at stoppestederne bliver betjent hensigtsmæssigt, og at bussen skal standse ved stoppestedet, når der er tydeligt ventende

passagerer. Derfor er vi kede af, at du har haft en anden oplevelse.

Jeg har taget fat i det private busselskab, som betjener linje 4A for Movia, og hvor chaufførerne er ansat. Den ansvarlige leder vil tage hånd om sagen og følge op på, at alle stoppesteder bliver betjent, når passagerer står klar og signalerer, at de skal med bussen. Din ros vil samtidigt blive givet videre til chaufføren, der kørte bussen til Emdrup Torv.

Er uheldet ude, og kører din busafgang forbi stoppestedet en anden gang, selvom du har været der til tiden samt været synlig for chaufføren – og der er mindst 20 min. til næste afgang, kan du tage en taxa og efterfølgende søge rejsegaranti. Movia dækker op til 300 kr. af taxaregningen. Du kan læse om betingelserne her: [Rejsegaranti for bus og lokaltog](#). Rejsegarantien dækker dog ikke øvrige omkostninger som følge af forsinkelsen, fx fly-, tog- eller teaterbilletter, tabt arbejdsfortjeneste eller lignende. Vi kan derfor ikke imødekomme dit ønske om en kompensation for ulejligheden.

[Du har mulighed for at klage over afgørelsen til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Klager til ankenævnet skal indgives via en formular, som du kan finde på \[www.abtm.dk\]\(http://www.abtm.dk\).](#)

[Ankenævnet opkræver gebyr for at behandle en klage.](#)

[Har du spørgsmål til indgivelse af klage via formular, kan Ankenævnet eventuelt kontaktes på telefon 22 62 65 00 \(tirsdag mellem kl. 10:00 og 11:30 og fredag mellem kl. 09:30 og 11:30\).](#)

Afslutningsvis beklager jeg endnu en gang, og jeg håber selvfølgelig på, at du generelt har positive oplevelser med den kollektive transport. Movia registrerer alle kundehenvendelser, og de bruges løbende med henblik på at forbedre den kollektive transport. Din henvendelse er derfor også registreret.”

Dette fik klageren til at oplyse, at hun ikke var bekendt med Rejsegarantien, men heller ikke turde lægge ud for en taxa, og at de burde kompensere hende for den dårlige oplevelse:

”Tak for din mail og for, at I har taget hånd om episoden og kontaktet det ansvarlige busselskab. Jeg var ikke klar over, at det var en mulighed at tage en taxa, når bussen ikke stopper. Desuden er jeg heller ikke sikker på, at jeg ville turde gøre brug af denne mulighed fremadrettet, da jeg oplever en stor risiko for at få afslag på dækning af taxaregningen. I så fald ville jeg selv ende med at hænge på udgiften, som jeg desværre ikke har økonomi til.

Jeg føler, at jeg med rette bør kompenseres for den meget unfair oplevelse, jeg havde, som resulterede i, at jeg kom for sent til en vigtig familiemiddag. Denne hændelse ødelagde desværre resten af aftenen gevaldigt for både mig og min familie.

Er det muligt at modtage kompensationen på anden vis – eksempelvis ved at få beløbet indsat direkte på mit rejsekort. Jeg synes, at det ville være en mere hensigtsmæssig og praktisk løsning for mig. Jeg håber, I vil overveje denne mulighed, og ser frem til jeres svar.”

Movia afviste dette, idet de skrev:

”Vi tilbyder desværre ikke andre former for kompensation end vores rejsegaranti.

Vi kan under helt særlige omstændigheder være erstatningsansvarlige, hvis du har haft et økonomisk tab, som vi har været ansvarlige for. Jeg har gennemgået sagen, men kan ikke

umiddelbart se, at du har haft et økonomisk tab grundet forbikørslen af linje 4A mod Bud-
dinge. Hvis du har haft et økonomisk tab, som du mener, at Movia er erstatningsansvarlige
for, beder jeg dig præcisere dette – samt vedlægge dokumentation/kvitteringer for dette
økonomiske tab. Der kan herefter blive foretaget en juridisk vurdering af om Movia er erstat-
ningsansvarlige i det konkrete tilfælde.

Hvis du ikke har haft et økonomisk tab, kan vi desværre ikke tilbyde rejsegaranti, erstatning
eller kompensation.

Du har mulighed for at klage over dette til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Klager til an-
kenævnet skal indgives via en formular, som du kan finde på www.abtm.dk.
Ankenævnet opkræver gebyr for at behandle en klage. Har du spørgsmål til indgivelse af
klage via formular, kan Ankenævnet eventuelt kontaktes på telefon 22 62 65 00 (tirsdag mel-
lem kl. 10:00 og 11:30 og fredag mellem kl. 09:30 og 11:30).

Vi beklager endnu en gang at du ikke kom med den planlagte bus.”

Dette svar fik klageren til gøre gældende, at det var urimeligt, når Movia ville betale op til 300 kr.
for en taxaregning, men ikke ville refundere de 23,80 kr., som hun havde betalt for rejsen:

”Jeg er meget utilfreds med afgørelsen. Selvom jeg måske ikke har lidt et direkte
økonomisk tab, ændrer det ikke på, at den situation, jeg oplevede, var yderst
uretfærdig og havde betydelige konsekvenser for mig personligt. At komme for
sent til en vigtig familiemiddag og få resten af aftenen ødelagt er noget, jeg ser
som en reel skade, selvom det måske ikke umiddelbart kan dokumenteres øko-
nomisk.

Jeg synes derfor, at det er urimeligt, at du kun tilbyder mig kompensation for do-
kumenterbare økonomiske tab. Det virker desuden underligt for mig, at I kan be-
tale en taxaregning på op til 300 kr., men samtidig ikke kan kompensere mig med
et tilsvarende beløb indsat direkte på mit rejsekort. Er det mon en strategi fra je-
res side for at begrænse antallet af passagerer, der benytter sig af kompensati-
onsordningen? Risikoen ved selv at skulle lægge ud for en taxa er nemlig ret høj,
og der er en reel risiko for, at man selv ender med at hænge på regningen.

Jeg mener, at der bør være plads til en mere nuanceret vurdering af kompensa-
tion, især når fejlen åbenlyst skyldes en forsømmelse fra chaufførens side. Jeg
håber fortsat, at I vil genoverveje sagen med henblik på en mere retfærdig løs-
ning.”

Movia henviste derpå klageren til at indbringe sagen for ankenævnet, hvilket fik klageren til at
skrive på ny til Movia:

”Tak for dit svar, selvom jeg er meget skuffet over, at I fastholder afgørelsen. Jeg
vil gerne bede jer om en uddybende forklaring på, hvorfor Movia har valgt en

kompensationsordning, hvor passagererne er nødt til at løbe en betydelig økonomisk risiko for at kunne modtage kompensation.

Hvad hvis man som passager simpelthen ikke har penge nok til at betale en taxa på forhånd? Er man så bare uden mulighed for kompensation?

Jeg synes, det er svært at forstå, hvordan det kan betragtes som en rimelig ordning. Det virker tværtimod som om, at kompensationsordningen er designet på en måde, der afholder flest mulige passagerer fra at benytte sig af den. Jeg ser frem til en forklaring, der vil få det til at give mening for mig.”

Movia svarede klageren den 18. marts 2025:

”Rejsegarantien er et tilbud, som er udformet, som en hjælp til vores passagerer i situationer, hvor bussen bliver mere end 20 minutter forsinket. Ønsker man ikke at benytte denne hjælp, så er man nødsaget til selv at finde et alternativ.

Vi beklager naturligvis, hvis du ikke synes at rejsegarantien er en attraktiv hjælp for dig. Vi tilbyder ikke andre former for kompensation udover vores rejsegaranti (eller et evt. erstatningskrav efter dansk rets almindelige regler).

Jeg henviser i øvrigt til afsnit 14 i De Fælles Landsdækkende Rejseregler: <https://www.rejse-kort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx>”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Movia har henvist til, at kunderne oplyses om Rejsegarantien på stoppestedstavlen ved stoppestedet, hvor klageren ventede på bussen:

Fasanvej St.

Zone 2



Information



Scan QR-koden for at se, hvornår bussen kører.

Eller send en SMS til 1250 med teksten S 1236.

Ring til kundeservice på 70 15 70 00, hvis du har brug for hjælp.

Køb billet

Scan QR-koden for at købe en billet.

Køb en SMS billet ved at sende en SMS til 1415 med startzone, antal zoner og billettype – f.eks. '2 2 v' for en billet fra zone 2, 2 zoner, v for voksen / b for barn.

Du skal købe og have modtaget din billet, inden du stiger på bussen.

Rejsegaranti

Under visse betingelser kan du få refunderet dine udgifter til en taxa, hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket.

Mere information

Læs om rejsegaranti, billetkøb og zoner på dinoffentligetransport.dk



Information



Scan the QR code to get information about the next bus.

Or if you have a Danish mobile phone provider, send text S 1236 to 1250.

Call customer service on +45 70 15 70 00 if you need help.

Tickets

Scan the QR code to purchase a ticket.

If you have a Danish mobile phone provider, purchase a ticket by texting your start zone, number of zones and type of ticket to 1415 – e.g. '2 2 v' for a ticket from zone 2, 2 zones, v for adult (voksen) / b for child (barn).

Make sure you have received your ticket before boarding the bus.

Travel Guarantee

Under certain conditions, you can get a refund for your taxi fare if the bus is more than 20 minutes late.

More Information

Learn about travel guarantee, ticket purchases and zones on dinoffentligetransport.dk



Din
Offentlige
Transport

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Der er ikke i lovbestemte regler om, at trafikselskaber er forpligtet til at indføre en rejsegarantiordning. Movia har af egen drift indført sådanne bestemmelser og kan fastsætte betingelserne for at udbetale Rejsegaranti. Hovedbetingelsen er, at bussen er 20 minutter forsinket eller kører forbi stoppestedet, samt at passageren derefter kan dokumentere sine udgifter til taxakørsel.

Klageren tog ikke nogen taxa, og allerede af den grund, er situationen ikke omfattet af Rejsegarantien.

Ankenævnet har ikke kompetence til at fastslå, at Movia skal ændre reglerne for at få udbetalt Rejsegaranti.

Spørgsmålet er herefter om Movia på andet grundlag skal refundere klagerens udgift til busrejsen på 23 kr., som klageren har ønsket i kompensation for ulejligheden.

Efter dansk rets almindelige erstatningsregler kræver det for at ifalde et erstatningsansvar blandt andet, at skadelidte (klageren) har lidt et økonomisk tab, at skadevolderen (Movia) har handlet

ansvarspådragende, og egen skyld hos skadelidte (klageren) kan medføre nedsættelse eller bortfald af erstatningen.

I klagerens sag er der tale om en såkaldt "forbikørsel", der under særlige omstændigheder kan udgøre et ansvarsgrundlag.

Men i en situation som klagerens, hvor hun ikke har lidt et økonomisk tab, idet hun blev transporteret fra A-B, og desuden havde planlagt at tage buslinje 4A kl. 17:43, der ifølge søndagskøreplanen kun kører til Emdrup Torv med ankomst kl. 18:02, og hvorfra hun under alle omstændigheder skulle have været videre med en anden busforbindelse til stoppestedet i Høje Gladsaxe, og dermed ikke ville kunne være til familiearrangementet kl. 18, er Movia ikke erstatningsansvarlig.

Ankenævnet bemærker, at også selv om buslinje 4A kl. 17:35 ikke havde været forsinket, havde denne bus planmæssig ankomst til stoppestedet, Høje Gladsaxe, kl. 18:00, hvorfor klageren heller ikke med denne busafgang ville være ankommet i rette tid til familiearrangementet.

RETSGRUNDLAG:

Fra de Fælles landsdækkende rejseregler:

”

13.2. Erstatning i forbindelse med buskørsel

Ansaret for skade i forbindelse med buskørsel påhviler det busselskab, der kører linjen. Kontakt straks chaufføren ved skade, da dette vil gøre den videre sagsbehandling lettere. Trafikselskabets Kundecenter kan vejlede om, hvordan kunden kan anmelde kravet til busselskabet, se afsnit 17 for kontaktoplysninger.

Efter færdselsloven skal den, der er ansvarlig for et motordrevet køretøj, erstatte skader, som køretøjet forårsager ved færdselsuheld eller eksplosion eller brand, der stammer fra brændstofanlæg i køretøjet.

Hvis skaden sker på anden måde, betales erstatning efter lovgivningens almindelige regler.

Ved beskadigelse af kørestole, andre bevægelseshjælpemidler eller hjælpeanordninger ydes altid erstatning, der svarer til omkostningen ved erstatning eller reparation af udstyret.

Erstatningen kan nedsættes eller bortfalde, hvis skadelidte eller afdøde forsætligt eller ved grov uagtsomhed har medvirket til skaden.

14. Driftsforstyrrelser

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af

- Rejsetidsgaranti for rejser med GoCollective, Nordjyske Jernbaner, Lokaltog og DSB inkl. S-tog, eller
- Rejsegaranti for rejser med trafikselskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus samt Odense Letbane), Nordjyske Jernbaner eller Metro eller
- Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (tog, herunder metro, letbaner og lokalbaner) (jævnfør nedenfor afsnit 14.2)

14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti

Ved Rejsetidsgaranti forstås: en kompensation, enten i form af en ny billet, eller en økonomisk kompensation, der beregnes ud fra forsinkelsens størrelse.

Der tilbydes ikke refusion af udgifter til alternativ befordring på egen foranledning (f.eks. taxa). Rejsetidsgaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med GoCollective's tog, Nordjyske Jernbaner og DSB.

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befordring (f.eks. taxa), når forsinkelse eller forbikørsel forårsager ventetid. Kunden får ikke sin billet refunderet. Rejsegaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med bus, lokaltog, metro og Aarhus Letbane samt Odense Letbane.

Kunden skal søge yderligere information hos det selskab, der er blevet benyttet, da forsinkelsen skete:

- DSB Rejsetidsgaranti
- GoCollective Rejsetidsgaranti
- Metro rejsegaranti
- Movia rejsegaranti
- Lokaltog rejsetidsgaranti
- FynBus rejsegaranti
- Sydtrafik rejsegaranti
- Midttrafik rejsegaranti

- Midtjyske Jernbaners rejsetidsgaranti
- Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti og rejsetidsgaranti
- BAT rejsegaranti

14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro, letbaner og lokalbaner)

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier og rejsegarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro, lokalbaner og letbaner). Der henvises til uddrag af forordningen bagerst i rejsereglerne. Forordningen gælder også ved en samlet rejse med flere togselskaber, såfremt der benyttes en gennemgående billet, jf. afsnit 2. Ved rejse med tog (herunder metro, lokalbaner og letbaner) gælder forordningens regler om refusion og omlægning af rejsen, kompensation og assistance, jf. artikel 18-20. (se afsnit 22 for bilag).

14.3. Begrænsning af ansvar

Ud over rejse(tids)garantierne, jævnfør afsnit 14.1 og reglerne i afsnit 14.2, påtager selskaberne sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse, herunder refusion af tabt arbejdsfortjeneste eller tab som følge af udgifter til f.eks. hotel, fly-, tog- eller teaterbilletter.

Det gælder dog ikke, hvis selskaberne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler.

Selskaberne er aldrig erstatningsansvarlige, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for selskabernes kontrol, så som forhold hos tredjemand, ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold.

Selskaberne er ikke ansvarlige for manglende plads i bus, tog eller metro.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Klagen drejer sig om, at Movia nægter at yde kompensation efter en hændelse, hvor chaufføren på linje 4A mod Buddinge kørte forbi mit stoppested, selvom jeg tydeligt ventede ved stoppestedet til tiden.

Jeg oplevede dermed en betydelig ulejlighed, da jeg blev forsinket til en vigtig familiemiddag, hvilket ødelagde resten af aftenen. Movia tilbyder kun kompensation i form af rejsegaranti, hvor jeg selv skal tage en taxa på egen risiko og lægge pengene ud. Jeg mener, at dette er en urimelig kompensationsform, da ikke alle passagerer har råd eller mulighed for at betale for en taxa på forhånd. Movia har afvist at kompensere mig på en alternativ måde (f.eks. via beløb på rejsekortet) eller anerkende, at der kan være ikke-økonomiske konsekvenser for passagerer som følge af deres forømmelse.

Ønsker at opnå: Jeg ønsker at opnå en anerkendelse af, at Movias nuværende kompensationsordning er

urimelig, da den forudsætter, at passagererne har råd og mulighed for selv at betale en taxa, hvilket ikke alle har. Jeg ønsker en mere retfærdig løsning i min sag – enten ved en økonomisk kompensation på mit rejsekort eller en anden rimelig kompensationsform, der ikke kræver, at passageren tager en økonomisk risiko.”

Indklagede anfører følgende:

”Vi forstår, at kunden ønsker følgende:

1. Økonomisk kompensation på rejsekort eller anden kompensation, der ikke kræver en økonomisk risiko
2. Anerkendelse af, at Movia kompensationsordning er urimelig og ikke tilgængelig for alle
3. Anerkendelse af, at muligheden for at tage en taxa ikke er tydeligt oplyst

Ad 1 - Økonomisk kompensation

Kunden skulle den 9. marts 2025 fra Fasanvej st. til Høje Gladsaxe, med ankomst 18.00. Ifølge rejseplanen kunne kunden enten vælge at stå af ved stoppestedet Dalen (Gladsaxevej) eller Høje Gladsaxe (Gladsaxevej). Kunden var ved stoppestedet Fasanvej St. 17.30. Første afgang mod Buddinge st. skulle efter køreplanen afgang 17.35. Ifølge køreplanen skulle næste afgang mod Emdrup Torv afgang 17.43 og mod Buddinge St. afgang 17.51. Bus 4A mod Emdrup Torv ankom 17.51.36 til stoppestedet Fasanvej St., og bus 4A mod Buddinge st. kørte forbi stoppestedet 11 sekunder efter. Kunden tog bus 4A mod Emdrup Torv med ankomst på Emdrup Torv 18.12. Derefter tog kunden bus 4A mod Buddinge st. 18.30 med ankomst enten ved stoppestedet Dalen(Gladsaxevej) 18.35 eller Høje Gladsaxe(Gladsaxevej) 18.36. Kunden skulle herefter gå 11-12 minutter til Høje Gladsaxe.

Kunden betalte 23,80 kr. for rejsen.

Det fremgår af afsnit 14.3 i de fælles rejseregler, at Movia, udover rejsegaranti, ikke er erstatningsansvarlig for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, medmindre Movia er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler.

En kunde kan efter Movias rejsegaranti få dækket op til 300 kr. af en taxaregning, hvis bussen kører forbi stoppestedet uden at standse, bussen ikke er fuld og der er mindst 20 minutter til næste afgang. Rejsegarantien skal hjælpe kunden videre, og en kundes udlæg til for eksempel taxa er med til at dokumentere, at kunden har haft et tab. Kundens manglende benyttelse af taxa gør, at Movias rejsegaranti ikke finder anvendelse.

For at være berettiget til erstatning efter de almindelige erstatningsretlige regler kræves det, at kunden har lidt et økonomisk tab, at der skal være et ansvarsgrundlag, samt at der skal være årsagssammenhæng og påregnelighed mellem handlingen/undladelsen og kundens tab.

Kunden har ikke lidt et økonomisk tab, da kunden har gennemført sin rejse fra Fasanvej St. mod Buddinge St. og ikke kan rejse gratis med bussen. Idet der ikke foreligger et økonomisk tab, er kunden ikke berettiget til erstatning.

Det bemærkes, at kunden efter rejseplanen ville være fremme 18.10-18.11 ved den vigtige familiemiddag. Bus 4A fra Fasanvej st. 17.35 vil efter køreplanen være ved stoppestedet Dalen(Gladsaxevej) 17.58 og ved Høje Gladsaxe(Gladsaxevej) 18.00. Ifølge rejseplanen skulle kunden derefter gå 12-11 minutter.

Derfor kan Movia ikke tilbyde kunden økonomisk kompensation på rejsekort eller anden kompensation, der ikke kræver en økonomisk risiko.

Ad 2 - Movias kompensationsordning og tilgængeligheden heraf

Alle kunder kan bruge Movias rejsegaranti, hvis de opfylder kravene.

I dansk erstatningsret er det et grundlæggende princip, at skadelidte skal stilles som om, at skaden ikke var sket. Det indebærer, at en kunde, der oplever en forbikørende bus og dertil forsinkelse, ikke kan få dækket mere end sit eventuelle økonomiske tab, da kunden ikke må tjene økonomisk på forbikørslen.

Movia følger derved erstatningsretten ved at stille som krav, at kunden skal have lidt et økonomisk tab for at få erstatning eller benytte sig af Movias rejsegaranti, herunder at kunden skal have taget en økonomisk risiko.

Vi beklager de gener, kunden har oplevet som følge af den forbikørende bus.

Dermed kan Movia ikke anerkende, at Movias kompensationsordning er urimelig og ikke tilgængelig for alle.

Ad 3 - Oplysning om muligheden for at tage en taxa

Vi informerer om rejsegarantien på selve stoppestedstavlen:

Stoppestedstavlen oplyser, at kunden under visse betingelser kan få refunderet udgifter til en taxa, hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket. Stoppestedstavlen henviser til DOTs hjemmeside. Det fremgår tydeligt af DOTs hjemmeside, at en kunde kan få refunderet en taxaregning på op til 300 kr., når en ikke fuld bus kører forbi stoppestedet og der er mindst 20 minutter til næste afgang.

På den baggrund finder vi, at muligheden for at tage en taxa er tydeligt oplyst.”

Hertil har klageren gjort gældende:

”Ad 1 – Økonomisk kompensation

Movia konkluderer, at jeg ikke har lidt et økonomisk tab, da jeg gennemførte rejsen. Jeg vil gerne understrege, at det ikke kun handler om rejseprisen, men om den væsentlige gene og personlige konsekvens det havde, at bussen ikke stoppede. Jeg kom for sent til en vigtig familiemiddag, som blev markant forstyrret og delvist ødelagt af forsinkelsen.

Desuden stiller jeg fortsat spørgsmål ved rimeligheden i en ordning, der kun kompenserer passagerer, hvis de selv tager en økonomisk risiko. Movia skriver, at ”kundens udlæg til fx taxa er med til at dokumentere, at kunden har lidt et tab”. Det efterlader mig – og mange andre – i en situation, hvor vi enten skal lægge ud af egen lomme, som vi ikke nødvendigvis har råd til, eller undlade at søge kompensation. Det er en uretfærdig forudsætning, og det gør ordningen reelt utilgængelig for dem, der ikke har midlerne.

Ad 2 – Tilgængelighed og rimelighed

Movia afviser, at deres kompensationsordning er urimelig. Jeg fastholder, at det er en kompensationsordning, der udelukker økonomisk pressede passagerer fra at få dækket tab eller ulemper, fordi de ikke har mulighed for at lægge ud. Det burde ikke være nødvendigt at tage økonomisk risiko for at få hjælp efter en fejl, man ikke selv er skyld i.

Ad 3 – Information om taxa-mulighed

Movia henviser til skiltning på stoppesteder og til DOTs hjemmeside. Som passager, der står og venter på bussen, havde jeg ingen anelse om, at jeg kunne tage en taxa. Den information blev først oplyst til mig af Movias kundeservice, efter jeg kontaktede dem. Jeg mener, det er utilstrækkelig oplysning, hvis passagerer skal søge information aktivt eller kende DOTs regler på forhånd for at kunne benytte sig af garantien.

Derudover virker det paradoksalt, at man forventes at lægge penge ud uden nogen garanti for, om man får dem retur, samtidig med at man måske ikke engang er opmærksom på muligheden, mens situationen står på.

Jeg fastholder derfor min klage. Sagen handler ikke kun om økonomisk tab, men også om tilgængelighed, rimelighed og ligebehandling. Jeg håber, Ankenævnet vil tage disse principielle aspekter med i deres vurdering.”

Til dette har Movia svaret:

” Ad 1 - Økonomisk kompensation

Som tidligere oplyst beklager vi de gener, kunden har oplevet.

Kunden har oplyst, at hun skulle være fremme ved den vigtig familiemiddag klokken 18.00. Selvom køreplanen blev afviklet uden forbikørsel og forsinkelse, ville kunden efter rejse- og køreplanen først ankomme til familiemiddagen 18.10-18.11. Den første afgang fra Fasanvej St. 17.35 ville være ved stoppestedet Dalen(Gladsaxevej) 17.58 og ved Høje Gladsaxe(Gladsaxevej) 18.00, og kunden skulle herefter gå 12-11 minutter til Høje Gladsaxe.

Det er kundens eget ansvar at planlægge rejsen og indregne tid til uforudsete hændelser, især når det er af væsentlig betydning for kunden at ankomme rettidigt til en vigtig familiemiddag.

Som følge heraf fastholder vi, at Movia ikke kan tilbyde kunden økonomisk kompensation på rejsekort eller anden kompensation, der ikke kræver en økonomisk risiko.

Ad 2 - Movias kompensationsordning og tilgængeligheden heraf

Kravet om et økonomisk tab, herunder at kunden skal tage en økonomisk risiko, er med til at sikre, at kundens krav er berettiget.

Rejsegarantien er tilgængelig for alle, hvis betingelserne herfor er opfyldt.

Derfor vurderer vi fortsat, at Movias kompensationsordning er rimelig og tilgængelig for alle.

Ad 3 - Oplysning om muligheden for at tage en taxa

Information om rejsegarantien kan kunden finde på selve stoppestedstavlen ved stoppestedet og på DOTs hjemmeside. Kunden havde dermed mulighed for at orientere sig om rejsegarantien, da hun ventede på bussen.

Af den grund fastholder vi, at muligheden for at tage en taxa er tydeligt oplyst.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand