

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2019-0238

**Klageren:** XX  
6950 Ringkøbing

**Indklagede:** Flixbus  
**CVR-nummer:** 37950467

**Klagen vedrører:** Erstatningskrav på 9.586,52 kr. for mistet bagage i Tyskland

**Parternes krav:** Klageren ønsker at få godtgjort hele beløbet  
Indklagede har tilbudt klageren 300 Euro

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 23. juni 2020 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

Flixbus er berettiget til at yde klageren en godtgørelse på 300 Euro, svarende til 2.250 kr. for mistet bagage.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

Flixbus skal ikke betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, da de inden sagens oversendelse til ankenævnet tilbød klageren 300 Euro.

-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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren studerer i Holland, men havde i sommeren 2019 været en måned i Danmark bl.a. for at fejre sin fødselsdag. Den 24. juli 2019 skulle han med Flixbus retur til Holland med buskifte i Hamborg. På ruten mellem Hamborg og Groningen forsvandt klagerens kuffert indeholdende tøj og fødselsdagsgaver fra bussens bagagerum, hvilket klageren opdagede, da han steg af bussen i Groningen.

Derfor rettede han straks henvendelse til chaufførerne, der henviste ham til at ringe til Flixbus. Her blev han bedt om at udfylde formularen om "mistet bagage" på deres hjemmeside. Klageren udfyldte formularen og skrev udtrykkeligt, at der var tale om tyveri og ikke mistet eller glemt bagage.

På baggrund af klagerens liste over ting, der havde befundet sig i kufferten, og at der ikke var kvitteringer eller indgivet politianmeldelse, tilbød Flixbus ham en erstatning på 150 Euro, svarende til ca. 1.125 kr. Dette afslog klageren.

Under den efterfølgende klage til ankenævnet har klageren suppleret ovennævnte liste, idet han ikke havde det fulde overblik over kuffertens indhold på tidspunktet for udfærdigelsen af den første liste. Nyværdien af tingene andrager herefter 9.586,82 kr.:

”

- 1.) Rvlt: Revolution knitted sweatshirt in black bought in 2016 - Original price: **600 Dkr** – available at <https://www.rvlt.com/vare/710-knitted-sweater-6261> at 69,95 euro
- 2.) Asics Running Shoes Silver/blue bought in 2015 at Sportsmaster in Denmark - **1200 Dkr** - Similar models available at <https://sportmaster.dk/asics/sko/loebesko>
- 3.) Burton t-shirt Yellow bought in 2018 - **223,62 Dkr** - **Original Price 283,36 Dkr** - Available at [www.blue-tomato.com](http://www.blue-tomato.com)
- 4.) Samsøe - Samsøe sweatshirt grey bought in 2017 - **600 Dkr**
- 5.) Complete Sherlock Holmes (Barnes & Noble Collectible Classics: Omnibus Edition) received as gift in 2019 - **369,95 kr** - available at [https://www.saxo.com/dk/complete-sherlock-holmesbarnes-noble-omnibus-leatherbound-classics\\_sir-arthur-conan-doyle\\_hardback\\_9781435158108](https://www.saxo.com/dk/complete-sherlock-holmesbarnes-noble-omnibus-leatherbound-classics_sir-arthur-conan-doyle_hardback_9781435158108)
- 6.) Klassisk Mjød received as gift in 2019 - **130 Dkr** - Bought at Vinspecialisten in Herning
- 7.) Woodbird t-shirt Red/brown bought in 2018 - **300 Dkr** - Similar models available at [www.cadoviusshop.dk](http://www.cadoviusshop.dk)
- 8.) Daily Paper Anorak Jakke Tyrkis/blå bought in 2018 - **600 Dkr**
- 9.) Burton skjorte red with pattern bought in 2017 - **400 Dkr**
- 10.) Empyre jeans bought in 2018 - **163,89 DKR** - **Original Price 372,96 Dkr** - Available at [www.blue-tomato.com](http://www.blue-tomato.com)
- 11.) Only and sons jeans black bought in 2019 - **300 Dkr**
- 12.) Quicksilver skjorte Blå bought in 2015- **700 Dkr**
- 13.) Phillips electric shaver bought in 2014 - **699 Dkr** - Similar, albeit newer, models available at [www.elgiganten.dk](http://www.elgiganten.dk)
- 14.) Selected Homme knitted sweatshirt rust/brown bought in 2017 - **300 Dkr**
- 15.) 2x black t-shirts bought in 2015 - **100 Dkr**
- 16.) Tenson Sports-Jacket bought in 2016 - **1000 Dkr** - Available at [www.sportsmaster.dk](http://www.sportsmaster.dk)
- 17.) STRIPE Suitcase black bought in 2014 - **400 Dkr** - Available at [www.bilka.dk](http://www.bilka.dk)
- 18.) 10x Black socks - **50 Dkr**
- 19.) Knowledge Cotton blue hooded sweater bought in 2013 - **600 Dkr** - available at <https://knowledgecottonapparel.com/collections/sweats>

20.) Hummel Shorts in black 2016 - **250 Dkr** - Available at <https://sportmaster.dk/hummel-techmove-poly-shorts-black-1588632>

21.) Carhartt t-shirt Dark-Blue bought in 2017 - **300 Dkr** - Available at [www.cadoviusshop.dk](http://www.cadoviusshop.dk)

Til spørgsmålet om han har tyverianmeldt sagen, har klageren oplyst, at dette forsøgte han i Holland, men de ville ikke tage imod anmeldelsen, da busruten startede i Hamborg, og der derfor var stor sandsynlighed for, at kufferten var stjålet i Tyskland. Klageren blev henvist til tysk politi, men han havde ikke mulighed for at tage til Tyskland og kunne ikke anmelde via nettet, da han ikke taler tysk. Han har endvidere oplyst, at hans forsikringsselskab ikke dækker tyveriet.

På den baggrund tilbød FlixBus ham pr. kulance et endeligt erstatningsbeløb på 300 Euro, svarende til 2.250 kr., hvilket klageren har afslået.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Det lægges til grund, at klageren under sin rejse med FlixBus mellem Hamborg og Groningen mistede sin bagage, som han havde anbragt i bussens bagagerum.

Ankenævnet bemærker hertil, at ankenævnet har kompetence til at behandle klagen, selv om hændelsen ikke skete i Danmark, idet ankenævnet kan behandle en sag, hvis begge parter er enige om det, jf. vedtægterne § 2, stk. 2.

For at få betalt erstatning for bagagen skal klageren godtgøre, at FlixBus har handlet ansvarspådragende.

FlixBus' rejsekoncept forudsætter, at passagererne skal placere større bagage i bagagerummet og ikke medbringe det oppe i bussen, hvor de ellers selv kan holde øje med det. Samtidig lægges der op til, at passagererne normalt skal stige ind i bussen før afgang og derfor ofte før bagagerummet lukkes. Dette fratager passagererne muligheden for selv at holde øje med deres ejendele i bagagerummet, ligesom der er stop undervejs på ruten, hvor passagererne heller ikke kan holde øje med deres bagage, medmindre de alle sammen stiger af bussen.

Under disse omstændigheder finder ankenævnet, at det må påhvile busselskabet at sørge for tilstrækkeligt opsyn med bagagen, fx ved bemanning ved lugerne i det omfang, chaufføren ikke kan holde øje med, at passagererne kun udtager deres egen bagage, idet varetægten efter ankenævnets opfattelse overgår til busselskabet ved passagerens læsning af bagagen i bussen.

Ved at have undladt dette finder ankenævnet, at FlixBus har handlet erstatningspådragende, og derfor er erstatningsansvarlig for klagerens mistede bagage. FlixBus' generelle ansvarsfraskrivelse i befordringsbetingelserne sætter efter ankenævnets opfattelse ikke pligten til at føre opsyn med bagagen ud af kraft.

Klageren anmeldte ikke tyveriet til politiet i Tyskland og har kun fremlagt én kvittering for et køb på 299 kr. Han har derudover udarbejdet en liste med nypriser over de mistede genstande. Ankenævnet har gennemgået listen, som i overvejende grad omfatter helt almindelige, flere år gamle beklædningsdele og sportstøj.

Ankenævnet finder efter de foreliggende oplysninger ikke grundlag for at tilkende klageren mere i erstatning end det beløb på 300 Euro, som FlixBus har tilbudt ham.

### Sagsomkostninger:

Tre ankenævnsmedlemmer (Tine Vuust, Asra Stinus og Helle Berg Johansen) har lagt vægt på, at FlixBus under sagens behandling har tilbudt klageren 300 Euro i erstatning, hvilket svarer til den af ankenævnet fastsatte erstatning. Disse nævnsmedlemmer stemmer for, at FlixBus ikke skal betale sagsomkostninger for ankenævnets behandling af sagen.

To ankenævnsmedlemmer (Rasmus Markussen og Torben Steenberg) finder, at FlixBus skal pålægges at betale sagsomkostninger på 10.000 kr. til ankenævnet, da FlixBus' forligstilbud alene blev fremsat pr. kulance og først under ankenævns sagen.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

### **RETSGRUNDLAG:**

Fra ankenævnets vedtægter:

#### § 2

Stk. 2. En klage mod en erhvervsdrivende, der er etableret i udlandet, kan dog behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Stk. 3. En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

Fra Flixbus' hjemmeside om Bagage:

#### **1x indtjekningsbagage**



Din indtjekkede taske skal opbevares i bagagerummet, inden du går ind i bussen. Din buschauffør hjælper dig gerne med det. Vi anbefaler at du mærker din taske med dit navn og adresse.

Under generelle befordringsbetingelser pkt. 14:

”

## 14 Befordring af genstande

### 14.1 Rejsebagage:

**14.1.3** Passageren skal forsyne rejsebagagen med et mærke med navn og adresse for at sikre korrekt aflevering og returnering og især for at undgå forvekslinger.

**14.1.4** Passageren er selv ansvarlig for medtagning af rejsebagage ved skift. Eventuel assistance fra chaufføren tilbydes kun i særlige tilfælde og berettiger ikke til krav i denne henseende, medmindre den pågældende passager er handicappet eller har nedsat mobilitet.

14.5 Værdigenstande og elektronisk udstyr: 14.5.1 Værdigenstande så som kontanter, smykker, ædelmetaller, nøgler, briller (solbriller og/eller læsebriller), elektroniske enheder (bærbare computere, iPads, tabletter, MP3-afspillere, mobiltelefoner, kameraer, mobile opladere, lithium-batterier eller lithium-akkumulatorer), e-cigaretter, elektroniske forbrugsvarer (specielt bærbare computere, mobiltelefoner osv.), der er underlagt tilbagekaldelse fra producenten eller forhandleren, kontaktlinser, proteser, medicin, vigtige dokumenter (diplomcertifikater, andre certifikater, legitimation, pas, kørekort, værdipapirer), osv. og skrøbelige genstande skal transporteres i håndbagagen, ikke den almindelige bagage, og med forbehold af passagerernes behørig omhu. 14.5.2 Hvis værdigenstande alligevel medtages i rejsebagagen, kan der ikke stilles krav om erstatningsansvar. Fortsæt eller grov uagtsomhed er undtaget ovennævnte.

## 17 Ansvar

17.1 Der påtages kun ansvar i tilfælde af simpel uagtsomhed – bortset fra skade på liv, legeme eller helbred – hvis væsentlige kontraktlige forpligtelser misligholdes. Ubegrænset hæftelse ved fortsæt eller grov uagtsomhed er fortsat gældende. 17.2 Hæftelse for følgeskader er udelukket i tilfælde af simpel uagtsomhed. Dette gælder ikke i tilfælde af tilsigtet eller uagtsom skade på liv, legeme og helbred. 17.3 Størrelsen af skadeserstatning i tilfælde af dødsfald eller personskade er begrænset til 220.000 € pr. passager, idet størrelsen af skadeserstatning inden for StVG's (færdselsloven) anvendelsesområde udtrykkeligt er forbeholdt. 17.4 Hæftelse og størrelsen af erstatning for skade på bagage er begrænset og udelukket som følger: 17.4.1 Ved skade på bagage som følge af en ulykke, som involverer bussen, eller mistet bagage som følge af samme, er størrelsen af erstatning pr. skade pr. passager og styk bagage begrænset til 1.200 €. 17.4.2 Hæftelse er udelukket i tilfælde af mistet bagage, som ikke har forbindelse med en ulykke, som involverer bussen, samt forveksling eller tyveri af samme, undtagen i tilfælde af fortsæt og grov uagtsomhed.”

### Fra aftaleloven om ugyldige viljeserklæringer:

§ 36. En aftale kan ændres eller tilsidesættes helt eller delvis, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende. Det samme gælder andre retshandler.

Stk. 2. Ved afgørelsen efter stk. 1 tages hensyn til forholdene ved aftalens indgåelse, aftalens indhold og senere indtrufne omstændigheder. IV. Særlige regler om forbrugeraftaler

§ 38 a. Bestemmelserne i dette kapitel finder anvendelse på forbrugeraftaler, herunder vilkår i forbrugeraftaler.

Stk. 2. Ved en forbrugeraftale forstås i denne lov en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale ikke er en forbrugeraftale.

Stk. 3. Som forbrugeraftale anses under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 2 endvidere en aftale, som er indgået eller formidlet for den ene part af en erhvervsdrivende.

§ 38 b. Opstår der tvivl om forståelsen af en aftale, og har det pågældende aftalevilkår ikke været genstand for individuel forhandling, fortolkes vilkåret på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at et aftalevilkår har været genstand for individuel forhandling.

Stk. 2. En skriftlig aftale, der tilbydes forbrugeren, skal af den erhvervsdrivende være udarbejdet på en klar og forståelig måde.

§ 38 c. Ved forbrugeraftaler gælder § 36, stk. 1. Såfremt det vil være stridende mod hæderlig forretningskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende, gælder de i § 36, stk. 1, nævnte retsvirkninger også, idet forbrugeren dog i så fald kan kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis dette er muligt.

Stk. 2. Ved forbrugeraftaler gælder § 36, stk. 2, med den ændring, at der ikke ved bedømmelsen af de forhold og omstændigheder, som er nævnt i § 36, stk. 2, herunder vilkår i andre aftaler, som hænger sammen med den pågældende aftale, kan tages hensyn til senere indtrufne omstændigheder til skade for forbrugeren med den virkning, at aftalen ikke kan tilsidesættes eller ændres.”

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Den 24 Juli 2019 tog jeg en flixbus fra Kolding til Groningen med buskift i Hamborg. På ruten mellem Hamborg og Groningen forsvinder min bagage fra bussens bagagerum, hvilket går op for mig da jeg stiger af bussen i Groningen. Da jeg har fulgt Flixbus egne anvisninger med hensyn til placering af bagage, går jeg ud fra at de holder opsyn med bagagen undervejs.

Da jeg stiger af bussen og ikke kan finde min kuffert henvender jeg mig til de to buschauffører til stede. En af buschaufførerne giver mig et telefonnummer som jeg ringer til omgående. Men da jeg i deres 'menu' vælger stjålet bagage, henviser de mig til et skema for 'mistet bagage' på deres hjemmeside som jeg udfylder omgående for at forhøje mine chancer for at få mine ting tilbage.

Selvom jeg eksplicit skriver til dem at jeg ikke har glemt min bagage i bussen, så vælger Flixbus at behandle min sag som mistet/glemt bagage istedet for en tyverisag. Efter at have sendt utallige mails og informationer til FlixBus' repræsentant fik jeg endeligt tilbudt 150 Euro, hvilket er langt under min kuffert's værdi.

Jeg mener at Flixbus, under selve busturen, har behandlet bagagen uansvarligt ved at forsømme deres ansvar for bagagen's sikkerhed under omstigning da det er umuligt for passagerene selv at holde øje med bagagen. Under omstigningerne har passagerene på bussen ingen mulighed for at holde øje med deres bagage da de skal forblive i deres sæder.

Jeg studerer til hverdag på universitetet i Groningen, Holland, men var hjemme i Danmark i lidt over en måned for at besøge familie og fejre min fødselsdag. Derfor var min kuffert fyldt med tøj

og gaver som jeg havde fået. Jeg har udarbejdet en liste med genstande og deres værdi baseret på online priser og de kvitteringer jeg stadig var i besiddelse af. Hvis den genstandsliste som FlixBus refererer til, er den første jeg tilsendte dem, blev den skrevet dagen efter jeg mistede min bagage som del af den efterspurgte rapport omkring mistet bagage i henhold til deres anvisninger på deres hjemmeside. Den manglede genstande da jeg stadig ikke havde udarbejdet den fulde liste af ting i min kuffert, men derimod genstande som FlixBus kunne refererer til hvis min kuffert var blevet bragt til deres hittegodskontor. Da jeg havde været i Danmark i over en måned, havde jeg en fuld kuffert, og da jeg ikke havde skrevet en liste over alle mine genstande før min rejse, tog det tid at identificere alle mine mistede genstande.

FlixBus kan ikke forvente at deres rejsende kan fremvise kvitteringer for genstande som er gamle, eller som er blevet givet i gave. Den rejsende skal jo ikke forvente at deres bagage kan blive stjålet fordi FlixBus ikke holder tilstrækkelig opsyn med bagagen under rejsen.

FlixBus skal betale erstatning for mine mistede ting. De tilbød mig 150 Euro i erstatning, men da dette er langt under værdien af genstandene i min kuffert afslog jeg dette. Jeg håber på erstatning på 9586,52 kr som er det sammenregnede værdibeløb på mine genstande i min kuffert. Desværre har jeg ikke en rapport fra en politi-anmeldelse, da jeg den efterfølgende dag tog ned på politistationen i Groningen. Der blev jeg fortalt, at fordi min kuffert blev stjålet i Tyskland kunne de ikke hjælpe. De henviste mig til at anmelde det til tysk politi, men det har ikke formået, da jeg ikke har haft mulighed for at tage til Tyskland fordi jeg har haft travlt med min kandidat.

Med hensyn til forsikring dækker de desværre ikke erstatning for min bagage.

Som jeg skrev i en tidligere e-mail: Jeg henvendte mig dagen efter på politistationen in Groningen, hvor jeg bor. Efter at have forklaret sagen til dem, fik jeg at vide at jeg ikke kunne melde min sag til dem, da busruten hvor min kuffert blev stjålet startede i Hamborg, og der var derfor stor sandsynlighed for at den var stjålet i Tyskland. Jeg blev derfor henvist til Tysk politi, men jeg havde ingen mulighed for at tage til Tyskland da jeg startede et travlt program på min kandidatuddannelse. Derfor prøvede jeg at anmelde det via internettet, men det var yderst besværligt da jeg ikke taler tysk.”

### **Indklagede anfører følgende:**

Indledningsvis må det lægges til grund, at klageren har mistet sin bagage, hvorfor han er blevet tilbudt 150 EUR. Dog fremgår det af klagen, at klageren ønsker en højere erstatning. FlixBus ønsker dog at få svar på, om klageren har kontaktet sit forsikringsselskabet, for at undersøge, hvorvidt forsikringsselskabet dækker den mistede bagage, og hvorvidt klageren kan opnå erstatning derigennem? Ydermere ønsker FlixBus at få tilsendt klagerens kvittering for anmeldelsen til politiet.

Klagerens udarbejdede liste af mistede ejendele og tilsendte kvitteringer er modtaget, og er under vurdering. Det må dog pointeres, at FlixBus blot har modtaget 2 kvitteringer fra klageren, hvorfor FlixBus har behov for flere, for at kunne vurdere erstatningsbeløbet yderligere. Såfremt dette ikke er muligt, ønsker FlixBus at fastholde afgørelsen.

Jeg har prøvet at opspore flere kvitteringer end dem jeg har sendt til FlixBus, men da de fleste er flere år gamle er jeg ikke i besiddelse af dem længere. Endvidere er nogle af genstandene gaver og derfor har jeg aldrig haft kvitteringer, og må derfor gå udfra priser fra nettet.

Indledningsvis ønsker FlixBus at takke klageren for at besvare vores spørgsmål. Klagerens udarbejdede liste af mistede ejendele og tilsendte kvitteringer er modtaget og er blevet vurderet yderligere. Dog ønsker FlixBus svar på, hvorfor den oprindelige liste og den tilsendte liste til Ankenævnet har en difference på 1.117,52 DKK?

Klageren fik tilbudt 150 EUR af FlixBus, hvor det må pointeres, at dette er mere end hvad klageren kan føre bevis for, var i kufferten. Det må pointeres, at FlixBus ikke kan erstatte det fulde beløb, da der ikke er kvitteringer for dette. Såfremt dette var tilfældet, ville det være muligt i fremtidige sager, at påstå, at man har meget værdifulde genstande med, uden at kunne føre bevis herfor. Derudover har klageren heller ikke anskaffet en politianmeldelse, hvorfor dette også lægges til grund. På denne baggrund ønsker FlixBus at fastholde afgørelsen

Indledningsvis ønsker FlixBus at takke klageren for at besvare vores spørgsmål, vedrørende differencen. For at opsummere, så er klageren blevet tilbudt 150 EUR af FlixBus' kundeservice, men vedkommende ønsker en erstatning på omkring 1.280 EUR, svarende til 9586,52 DKK.

Som nævnt i FlixBus' forrige mails, så det faktum, at klagerne ikke engang har kvitteringer for de 150 EUR, som han er blevet tilbudt, taler imod, at FlixBus kan imødekomme klagerens krav. FlixBus kan ikke blot udbetale *alt*, hvad en passager ønsker uden nogen former for bevis, da dette vil skabe fremtidige konsekvenser hos FlixBus, da passagerer blot kan påstå, at de har meget værdifulde genstande med – uden at føre bevis herfor.

Samtidig har klageren heller ikke politianmeldt hændelsen, hvilket har været en mulighed – årsagen til, at klageren ikke har gjort dette, er *"men det har ikke formålet, da jeg ikke har haft mulighed for at tage til Tyskland fordi jeg har haft travlt med min kandidat"*. FlixBus er indforstået med, at vedkommende muligvis ikke har haft mulighed for at tage til Tyskland, men det kan tænkes, at politianmeldelsen kunne ske på anden vis, eksempelvis gennem internettet, hvilket klageren også nævner.

Det må herefter lægges til grund, at FlixBus ikke kan imødekomme klageren krav, eftersom klageren ikke har (flere) kvitteringer eller nogen politianmeldelse på hans mistede bagage. Dog ønsker FlixBus, af kulancemæssige årsager, at tilbyde klageren 300 EUR. Dette er FlixBus' sidste tilbud til klageren."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand