

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 23-0111

Klageren: XX
5000 Odense

Indklagede: Neptunbus ApS
CVR-nummer: 37619914

Klagen vedrører: Refundering af busbillettens pris på 139 kr. og udgifterne til en ny togbillet til 312 kr.

Parternes krav: Klageren ønsker beløbene godtgjort af Neptunbus, fordi Neptun-bussen fra Malmø først afgik 1 time senere end den angivne planmæssige afgang, hvilket gjorde, at hun ikke nåede sin videre togforbindelse fra Kbh. H til Odense, og derfor måtte købe en ny togbillet til 312 kr.

Indklagede afviser kravet

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Gry Middtun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. oktober 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Neptunbus er berettiget til at afvise klagerens krav.

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

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt. Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

- oOo -

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren købte den 1. februar 2023 en busbillet til 139 kr. til en rejse med busselskabet Neptunbus til strækningen Malmø lufthavn - København/DGI-byen den 13. marts 2023 kl. 16:30.

Neptunbus' afgang- og ankomsttider mellem Malmø og København er planlagt ud fra de ankomne flys ankomsttidspunkter i løbet af dagen i Malmø Lufthavn, som det fremgår af eksemplet på en køreplan:

København -> Malmö Airport

🕒 13:45:00	🚌 København -> Malmö Airport	✕ Nis
🕒 13:45:00	🚌 København -> Malmö Airport	✕ Bucharest
🕒 18:45:00	🚌 København -> Malmö Airport	✕ Cluj-Napoca
🕒 20:00:00	🚌 København -> Malmö Airport	✕ Katowice


Malmö Airport -> København

🕒 16:30:00	🚌 Malmö Airport -> København	✕ Bucharest
🕒 16:30:00	🚌 Malmö Airport -> København	✕ Katowice
🕒 21:30:00	🚌 Malmö Airport -> København	✕ Cluj-Napoca
🕒 22:30:00	🚌 Malmö Airport -> København	✕ Nis

Fra bestillingsflow'et på www.neptunbus.dk:

Navn

Obligatorisk felt

Telefon 

Obligatorisk felt

Email

Obligatorisk felt


Gentag email

Obligatorisk felt

Vigtig besked angående turen

Jeg har læst og accepteret: [Vilkår og betingelser](#)

Jeg er enig med [Fortrolighedspolitikken](#) og forstår, at de oplysninger, jeg har givet via dette websted, indsamles og behandles med henblik på bookingoverførsel.
Obligatorisk felt

139,00 DKK  1 Bestil

I punkt 2.5. og 2.6. i Vilkår og Betingelser er anført:

2.5 Passagerrettigheder i tilfælde af forsinkelser eller aflysninger

- afgangstider fra København er i overensstemmelse med den givne tidsplan

- afgangstider fra Malmø Lufthavn, der leveres af NeptunbusApS, er omtrentlige, Neptunbus ApS garanterer ikke overholdelse af afgangstiderne

- NeptunbusApS er heller ikke ansvarlig for de deraf følgende forsinkelser i forbindelse med andre transportmidler

- afgangstiderne for bussen fra Malmø Lufthavn kan ændre sig i tilfælde af: forsinket eller tidlig ankomst af flyet (eller flyene), langvarig toldkontrol, pas- og bagagekontrol eller andre uforudsigelige omstændigheder, der er ude af vores kontrol

- busselskabet forbeholder sig ret til at ændre afgangsrækkefølgen for bussen fra Malmø Lufthavn i ovennævnte situationer

- i tilfælde af forsinket ankomst til Malmø Lufthavn er passageren forpligtet til at melde sig ved busstoppestedet umiddelbart efter landingen

2.6 Hvis den forventede afgang fra Malmø Lufthavn forsinkes med mindre end to timer på grund af flyets forsinkede ankomst til Malmø Lufthavn (eller i tilfælde af en kombineret overførsel - fly), vil transport med vores service blive leveret af busselskabet

2.7 Hvis den forventede afgang fra Malmø Lufthavn forsinkes med mere end to timer på grund af flyets forsinkede ankomst til Malmø Lufthavn (eller i tilfælde af en kombineret overførsel - fly), garanterer busselskabet ikke transport.

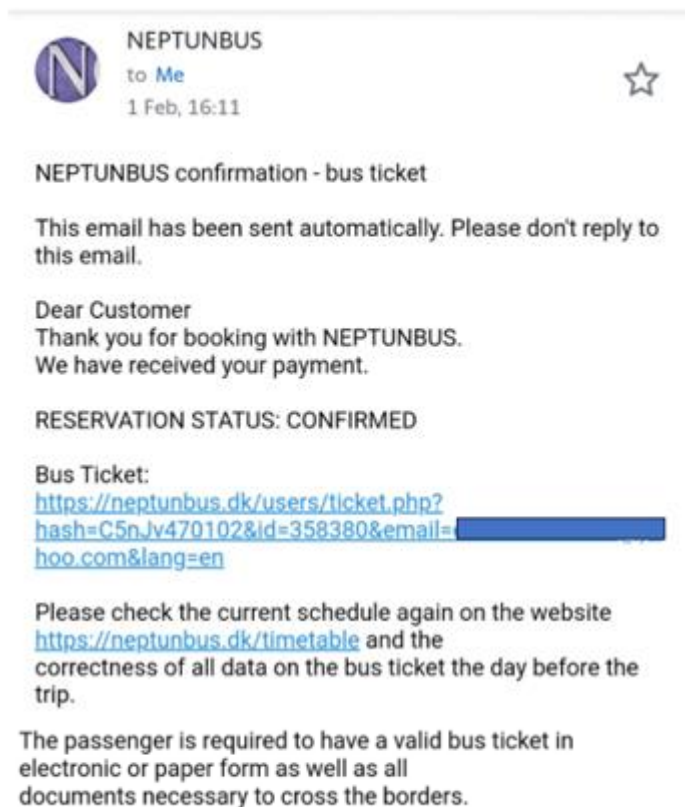
I denne situation har passageren ret til at vælge mellem:

- brugen af en given billet til en anden transport af busselskabet inden for de næste 24 timer (hvis der er ledige pladser), billetten udløber efter 24 timer

- ændring af billetten for enhver dato og rute, der skal anvendes i 3 måneder. Denne ændring vil kræve et ekstra ombookingsgebyr i overensstemmelse med vores prisliste."

I forbindelse med købet af billetten modtog klageren en bekræftelsesmail med et link til billetten (der ikke længere er aktivt) og følgende information:

"



Rebooking:

[https://neptunbus.dk/users/rebook.php?hash=C5nJv470102&id=358380&email=\[REDACTED\]@hoo.com&lang=en](https://neptunbus.dk/users/rebook.php?hash=C5nJv470102&id=358380&email=[REDACTED]@hoo.com&lang=en)

ID: 358380
Pick up / Drop off: Malme Airport - Copenhagen
Transfer date: 2023-03-13
From/to: Cluj-Napoca
Passengers: 1
Additional luggage: 0
Name: [REDACTED]
Phone number: [REDACTED]
Price: 139,00 DKK

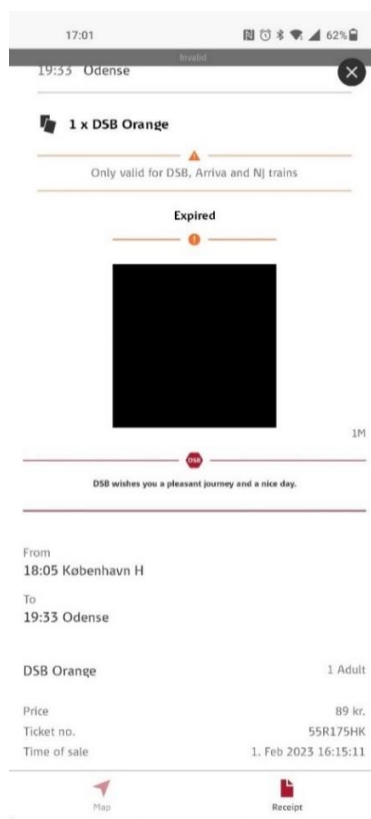
Bus stop in Copenhagen: Ingerslevsgade at DGI-byen,

Neptunbus ApS
Vasbygade 18, 2450 Kbh SV.,
SPAR NORD BANK A/S 6510 3050972312,
e-mail: neptunbus@gmail.com,
tel: +45 61335023

Send date: 2023-02-01 16:11

Efter ankomst til København skulle klageren videre med tog til Odense, hvorfor hun den 1. februar 2023 også købte en DSB-Orangebillet til 89 kr. til strækningen København H - Odense st. til togafgangen kl. 18:05 den 13. marts 2023. En Orangebillet kan ikke ændres eller refunderes.

Klagerens togbillet:



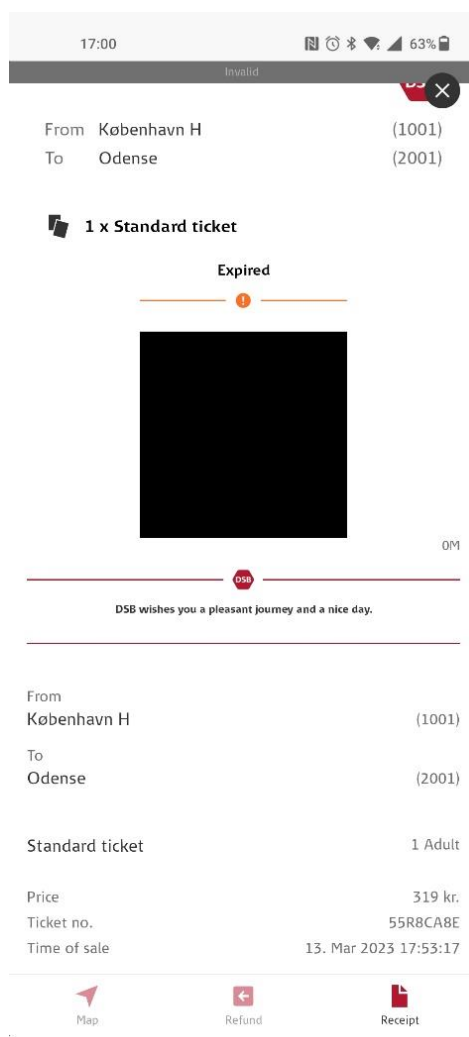
Den 13. marts 2023 opstod der en forsinkelse hos et af de ankommende fly til Malmø lufthavn, som Neptunbussen med planmæssig afgang kl. 16:30 ventede på. Klageren befandt sig på dette tidspunkt ombord på bussen.

Kl. 16:57 skrev hun en mail til Neptunbus om, at chaufføren nægtede at køre mod København, selv om de allerede var 30 minutter efter tidsplanen, at hun ikke ville kunne nå sin videre togforbindelse fra København og ville være nødt til at købe en ny togbillet, som Neptunbus måtte være forpligtede til at betale, når de ikke kørte efter de annoncerede tider.

Ved en planmæssig afvikling af turen fra Malmø Lufthavn er rejsetiden med Neptunbus til København/DGI-Byen oplyst til omtrent 1 time +/- 15 minutter. Neptunbus har oplyst, at den omhandlede dag, den 13. marts 2023, afgik bussen kl. 17:09 i stedet for kl. 16:30 og ankom til København/DGI-Byen kl. 18:16.

Kl. 17:13 skrev klageren endnu en mail til Neptunbus om, at chaufføren kørte med passagerer, der stod op, hvilket ikke var sikkert/trygt, og hvilket burde have været undgået ved at sende en anden bus efter de forsinkede passagerer.

Kl. 17:53 købte klageren en ny DSB standard-togbillet, der kostede 319 kr. En sådan billet er gyldig til alle togafgange på ruten i et døgn fra kl. 04:00 på gyldighedsdatoen:



Neptunbus svarede klageren den 20. marts 2023 og beklagede de gener, hun havde oplevet på sin rejse, men at afgangstiderne fra Malmø er omtrentlige, og at bussen den pågældende dag måtte vente på et forsinket fly. Der havde været 58 passagerer ombord på bussen, hvilket var det antal siddepladser, bussen havde.

Neptunbus henviste desuden til handelsbetingelserne pkt. 2.5. (gengivet ovenfor) hvoraf det fremgår, at Neptunbus ikke garanterer en præcis afgangstid fra Malmø, idet tiderne er omtrentlige og kan ændre sig i tilfælde af forsinket flyankomst, forlænget paskontrol, bagagecheck, eller andre uforudsete hændelser, som er uden for Neptunbus' kontrol, samt at de ikke hæfter for deraf følgende forsinkelser i kundens videreforbindelse med andre transportmidler.

Klageren indbragte derpå sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Kunden accepterer i forbindelse med købet af billet på www.Neptunbus.dk selskabets vilkår og handelsbetingelser, hvoraf det fremgår, at afgangstiderne fra Malmø er omtrentlige og kan ændre sig i tilfælde af flyforsinkelser.

I det konkrete tilfælde afgik bussen ifølge det oplyste kl. 17:09, hvilket var 39 minutter efter køreplanen kl. 16:30.

Transporten er ikke omfattet af buspassagerrettighedsforordningen om kompensation til passagerer på ruter over 250 km.

Spørgsmålet er herefter om Neptunbus på andet grundlag er erstatningsansvarlig for klagerens udgifter til busbilletten på 139 kr. og togbilletten til 319 kr. i anledning af den forsinkede busankomst til København/DGI-Byen.

For at være berettiget til erstatning efter de almindelige erstatningsretlige regler kræves det, at skadelidte (klageren) har lidt et økonomisk tab, at der er et erstatningsgrundlag (culpa hos Neptunbus), samt at der er årsagssammenhæng og påregnelighed mellem skadevolders handling/undladelse og skadelidtes tab. Egen skyld hos skadelidte kan medføre, at erstatningen nedsættes eller helt bortfalder.

I klagerens tilfælde havde hun købt en DSB Orangebillet, der ikke kunne ændres eller refunderes, til en togafgang fra København H kl. 18:05.

Det oplyses til kunderne på www.neptunbus.dk, at den forventede køretid fra Malmø til København/DGI-Byen er 1 time +/- 15 minutter. Ved en helt punktlig og planmæssig afgang kl. 16:30 fra Malmø Lufthavn ville bussen ankomme til København/DGI-Byen omkring kl. 17:45.

Det er ankenævnets opfattelse, at klageren selv ved en påregnelig mindre forsinkelse i ankomst til København i myldretiden eller andre uforudsete hændelser ville have været i risiko for ikke at kunne nå sin videre togforbindelse kl. 18:05, og at hun ved købet af en Orangebillet burde have taget højde herfor. Ved valget af en Orangebillet, der ikke kan refunderes eller ændres, og kun er gældende til den eksakt påtrykte togafgang, burde hun således have indregnet en større margin mellem bussens ankomst til København og togets afgang fra København. Alternativt kunne hun have valgt en anden togbillettype, omend dette måtte være dyrere. Ankenævnet finder derfor, at klagerens udgift til køb af ny togbillet ikke skal godtgøres af Neptunbus.

Klageren blev transporteret i henhold til busbilletten fra Malmø – København, hvorfor Neptunbus ikke skal refundere billetprisen på 139 kr. til klageren.

Som følge af det anførte kan klageren ikke få medhold i sine krav mod Neptunbus i anledning af den opståede forsinkelse.

Ankenævnet anbefaler imidlertid Neptunbus, at de på en tydeligere måde fremhæver over for kunderne, fx ud for Malmø ved en * og en tilhørende tekst i køreplanerne, og i købsflow'et, samt på selve billetten og desuden i den bekræftelsesmail, der sendes til kunden, at kunden må acceptere at skulle vente på andre passagerer i forsinkede ankommende fly til Malmø. Dette vil sikre, at kunden på et fuldt oplyst grundlag bestiller og køber en Neptunbusbillet, og at kunden kan tage højde herfor i planlægningen af kundens videre rejse efter Neptunbussens ankomst til DGI-Byen.

For så vidt angår klagen over, at der var minimum to stående passagerer under kørslen, falder dette forhold uden for ankenævnets virkeområde, idet Trafikstyrelsen fører tilsyn med bustransporten i Danmark.

RETSGRUNDLAG:

Fra www.neptunbus.dk:

Neptunbus - bus transport

København - Malmø Lufthavn

Daglige afgang på ruten, køreplan, busstoppested/Ingerslevsgade ved DGI-byen

Malmø Lufthavn - altid billige flybilletter til: Gdansk, Warszawa, Krakow, Katowice, Tuzla, Bucharest, Cluj Napoca, Budapest, Skopje, Ohrid, Belgrade, Nis.



Vi tilbyder:

- Transport fra København til Malmø lufthavn
- Transport København - Ystad (færges til Swinoujscie)
- Transport København - Stettin
- Transporttjenester, transport fra punkt A til B
- Firma ture
- Turistrejser
- Transport til og fra begivenheder
- Internationale ture arrangeret grupper
- Online betaling: PayPal, kreditkort, bank overførsel,

Reservation


Reservation

Dato
2023-08-22

Afgang fra
▼


Ankomst til
▼

Retur




København - Malmø Airport
Daglig kørsel for alle Wizz Air flyvninger

[Book](#)



København - Stettin
Bustransport fra København til Stettin

[Detaljer](#)



Lejlighedsvis Kørsel
Business tour, sports, family events, etc.

[Få et tilbud](#)

Om os

Velkommen til Neptunbus, dit oplagte valg til og fra København-Malmø Lufthavn og videre.

Vi er dedikeret til at give dig den allerbedste service med fokus hurtighed og bekvemmelighed. Siden grundlæggelsen i 2012 er Neptunbus kommet langt fra sin ydmyge begyndelse inden for persontransport. Da Boguslaw Deoniziak først startede, førte hans lidenskab og erfaring inden for transportbranchen til den billigste og hurtigste måde at transportere passagerer på. Vi betjener nu kunder over hele verden og er begejstrede for, at vi har vendt vores passion til vores helt eget firma. Vi håber, du nyder vores produkter så meget, som vi nyder at tilbyde dem til dig. Hvis du har spørgsmål eller kommentarer, så tøv ikke med at kontakte os.

Neptunbus - bus transport

Booking: on-line booking tilgængelig senest 3 timer før afgang.

Rejsetid: København-Malmø Lufthavn: 1 time +/- 15 min.

Bagage: et stk. bagage op til 32,0 kg. og et stk. håndbagage op til 8,0 kg. max. 40x30x20 cm. er inkluderet i billetprisen. Ekstra bagage kan bestilles i ansøgningskemaet.

Passagerer:

- mødetid ved busstoppestedet 15 minutter før den planlagte afgang,

- skal have en gyldig busbillet i form af enten printet eller elektronisk og alle de nødvendige dokumenter ved passage af



grænserne.

Børn under 2 år: barn skal rejse i barnestole, sørg for at dit barn har barnestol. På grund af det begrænsede antal barnestoler i bussen, føreren kan nægte afgang fordi det bringer barnet i fare.

Busstoppested i København: 1704 Kbh.H. Ingerslevsgade ved DGI-byen.

GPS koordinater - Latitude:55.670088/Longitude:12.56539

Busstoppested i Malmø Lufthavn: Parkering for busser i lufthavnen, (P-bus),

GPS koordinater - Latitude:55.541071/Longitude: 13.363626

Reservation

Reservation

 **Dato**

2023-08-22

 **Afgang fra**

 **Ankomst til**

Retur

 Søgning

Copyright © Neptunbus 2016-2021

Neptunbus ApS cvr-nr.37619914, SPAR NORD reg. 6510 kontonr. 3050972312, BIC/SWIFT: SPNODK22, IBAN: DK4365063050972312, www.neptunbus.dk, email: neptunbus@gmail.com, +45 61335023

[Privacy Policy](#) | [Terms and Conditions](#)

Kontakt

Neptunbus ApS

Vasbygade 18
2450 København SV.
Danmark
Cvr-nr.: 37619914

SPAR NORD BANK A/S reg. 6510 kontonr. 3050972312

BIC/SWIFT: SPNODK22
IBAN: DK4365103050972312

 Tlf: 0045 6133 5023

 Email: neptunbus@gmail.com

 Ekspeditionstider: Mandag - Fredag kl. 9:00 - 15:00

vagttelefon i øvrige timer...

til den sidste afgang på dagen.

Fra 7Neptunbus' handelsbetingelser:

Vilkår og betingelser:

De generelle vilkår og betingelser er blevet opdateret og gælder fra 20-09-2021

1. Busselskabet er forpligtet til:

- transport af passageren og deres bagage på den rute, der er angivet på billetten,
- at sørge for et alternativt transport i tilfælde af afbrydelse af bussen på grund af fejl i bussen og manglende evne til at fortsætte kørslen. I tilfælde af afslag på et erstatningstransportmiddel har passageren ikke ret til refusion af billetten. Transportøren betaler ikke rejseomkostningerne til andre transportmidler.

1.2 Busselskabet er ikke ansvarlig for forsinkelser eller aflysninger på grund af årsager, der ligger uden for dets afhængighed (f.eks. lukning af grænser, lukning af broen, ugunstige vejrforhold, elementer, undtagelsestilstande,

svigt i bussen, vejspærringer, trafikpropper eller ved grænseovergange osv.) eller som følge af yderligere uspecificerede konsekvenser.

1.3 Om nødvendigt, kan busselskabet ændre efterfølgende transporttjenesteydere for at skifte bus og kan i undtagelsestilfælde ændre eller udelade stoppesteder, der er vist på billetten eller tidsplanen.

1.4 Busselskabet er ikke ansvarlig for skader for tab af kontanter, smykker, værdipapirer, værdifulde genstande af videnskabelig, kunstnerisk eller samle objekter. Vi råder passagere til at tegne individuelle bagage forsikring.

1.5 Rygning og indtagelse af alkohol i busserne er forbudt.

1.6 Busselskabet har ret til at standse eller at nægte nogen ret til kompensation uden godtgørelse af passagerens omkostninger, hvis passageren

- ikke opfylder betingelserne i kontrakten om befording af passagerer og bagage
- er beruset eller påvirket af narkotika (f.eks. euforiserende stoffer osv.)
- opfører sig forstyrrende over for andre passagerer
- er i en tilstand, der angiver, at passageren er syg, og at sygdommens virkninger kan være til fare for andre passagerer
- ikke fremviser de dokumenter, der er nødvendige for at krydse grænsen, og som ikke finder anvendelse på told- og valutabestemmelser eller ikke er blevet tilladt i landet af immigrationsmyndighederne
- transport af de varer, der på grund af beløbet eller typen kræver længere fortoldningsprocedurer, og som derfor kan medføre forsinkelser af bussen ved grænsen.

1.7 Vi forbeholder os retten til at nægte transport og til at beholde billetten til den person, der kommet i besiddelse af billetten på en måde, der er i strid med gældende love og bestemmelser i busselskabet, eller som ikke er i stand til at bevise, at de er personen, hvis personoplysninger er indtastet på billetten.

1.8 Busselskabet er ansvarligt for skader på en passager fra det øjeblik, person træder ind i bussen, til person træder ud. Helt eller delvist tab af bagage, undtagen i tilfælde, hvor skaden var passagerens eller tredjemands skyld, er busselskabet ikke ansvarlig. Busselskabet anbefaler at købe ekstra forsikring for bagage især i tilfælde af sygdom, hospitalisering eller andre sensitive situationer.

2. Passageren har ret til at medbringe bagage og rejse med bussen i overensstemmelse med billetten.

-alle passagerrettigheder er fastsat i EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) NR 181/2011.

2.1 En standard reservation med vores transport omfatter:

- et stykke bagage med standarddimensioner og en vægt på højst 25 kg og et stykke håndbagage på op til 8 kg. maks. dimensioner 40x30x20 cm.
- ekstra bagage kan kun tages, hvis der er plads i bagagerummet mod et gebyr, der er fastsat i prislisten.
- vi forbeholder os retten til at nægte at tage specialbagage (cykel, tv, særlige sport / musik udstyr osv.).
- det er forbudt at medbringe bagage, herunder håndbagage indeholdende materialer eller genstande, der kan bringe transportens sikkerhed i fare, hvilket skaber mulighed for at skade andre passagerer eller busselskabet og udsætte rejsende for ulejligheden.
- bagagen skal modtages af passageren ved ankomsttidspunktet på det sted, hvor passageren afslutter en rejse.

2.2. Passagererne er ansvarlige for:

- den skade, de har forvoldt busselskabet. For forsætlig forurening af bussen vil der være et gebyr for den tilsvarende skade forårsaget. For forsætlig skade på en passagerbus, er vedkommende økonomisk ansvarlig for den forvoldte skade,
- eventuelle skader på andre passagerer
- ankomme mindst 15 minutter før den planlagte afgang af bussen,
- ikke at møde op ved busstoppestedet mindst 5 minutter før planlagt afgang svarer til fratræden fra billetten, dermed kan billetten sælges videre til en anden passager
- købe en billet hos chaufføren eller fremvise en gyldig billet, der er på vej til den givne afgang, i papirform eller elektronisk form ved check-in
- pålæsning af bagage til bagagerummet efter betaling af et gebyr for ekstra bagage
- fremvise grænse- og tolddokumenter og på opfordring af flyveledere anwise autoriseret billet og bagagebillet.

2.3. Passageren skal:

- have en gyldig billet og alle de nødvendige dokumenter, når de passerer grænserne
- overholde gældende love og dokumenter udstedt af told- og skattemyndighederne og andre administrative myndigheder i landene langs busruten
- at overholde buschaufførens anvisninger
- kontrollere den aktuelle tidsplan på hjemmesiden, inden du rejser
- det anbefales også, at passagerne tjekker deres e-mail, inden de rejser

- ombordstigning og nedstigning af bussen på steder, der er udpeget af transportøren
- påføre sele i overensstemmelse med sikkerhedsregulativer

2.4 Medmindre andet er fastsat i bestemmelses- og transitlandets bestemmelser, skal børn på op til 16 år rejse under en voksens varetægt. Selvrejse med børn fra 12 til 16 år er muligt i tilfælde af, at de har en skriftlig erklæring med certificeret samtykke fra en forælder eller værge.

- børn under 2 år skal transporteres i barnesæde. På grund af det begrænsede antal barnesæder i bussen kan føreren i tilfælde af mangel på gratis barnesæder nægte afgang, grundet barnets sikkerhed.

2.5 Passagerrettigheder i tilfælde af forsinkelser eller aflysninger

- afgangstider fra København er i overensstemmelse med den givne tidsplan
- afgangstider fra Malmø Lufthavn, der leveres af NeptunbusApS, er omtrentlige, Neptunbus ApS garanterer ikke overholdelse af afgangstiderne
- NeptunbusApS er heller ikke ansvarlig for de deraf følgende forsinkelser i forbindelse med andre transportmidler
- afgangstiderne for bussen fra Malmø Lufthavn kan ændre sig i tilfælde af: forsinket eller tidlig ankomst af flyet (eller flyene), langvarig toldkontrol, pas- og bagagekontrol eller andre uforudsigelige omstændigheder, der er ude af vores kontrol
- busselskabet forbeholder sig ret til at ændre afgangsrækkefølgen for bussen fra Malmø Lufthavn i ovennævnte situationer
- i tilfælde af forsinket ankomst til Malmø Lufthavn er passageren forpligtet til at melde sig ved busstoppestedet umiddelbart efter landingen

2.6 Hvis den forventede afgang fra Malmø Lufthavn forsinkes med mindre end to timer på grund af flyets forsinkede ankomst til Malmø Lufthavn (eller i tilfælde af en kombineret overførsel - fly), vil transport med vores service blive leveret af busselskabet

2.7 Hvis den forventede afgang fra Malmø Lufthavn forsinkes med mere end to timer på grund af flyets forsinkede ankomst til Malmø Lufthavn (eller i tilfælde af en kombineret overførsel - fly), garanterer busselskabet ikke transport.

I denne situation har passageren ret til at vælge mellem:

- brugen af en given billet til en anden transport af busselskabet inden for de næste 24 timer (hvis der er ledige pladser), billetten udløber efter 24 timer
- ændring af billetten for enhver dato og rute, der skal anvendes i 3 måneder. Denne ændring vil kræve et ekstra ombookingsgebyr i overensstemmelse med vores prislister.

2.8 Hvis et flyselskab aflyser en flyvning på en given dag, kan busbilletten ikke refunderes. Det er kun muligt at ombestille billetten til en anden dato i overensstemmelse med vores prislister i op til 3 måneder,

- hvis et flyselskab aflyser en flyvning, kan busbilletten ikke refunderes / ombooke, når overførslen fandt sted i overensstemmelse med tidsplanen
- i tilfælde af en aflyst afgang fra et flyselskab, mindst en uge før rejsen, er det muligt at returnere eller ombooke billetten uden ekstra gebyrer, en anmodning om ændring af reservationen eller en refusion skal

sendes til e-mailadressen. Her skal passageren indtaste telefonnummeret, eller reservations-id 'et, senest 2 dage før afrejsen, ellers vil kravet ikke blive taget i betragtning efter denne dato.

2.9 Hvis busselskabet af rimelige grunde forventer, at dets tjeneste vil blive aflyst, eller i tilfælde af overbooking, eller i tilfælde af en forsinkelse på mere end 2 timer fra den forventede afgangstid, kun for rejser længere end 250 km), har passageren ret til at vælge mellem:

- fuld refusion af billetprisen
- ændring af billetten for enhver dato og rute, der skal anvendes i 3 måneder uden yderligere betaling
- brug af en given billet så hurtigt som muligt foreslået af busselskabet.

2.10 Busselskabet forbeholder sig ret til at ændre afgangsdatoen og om nødvendigt ændre bekræftet afgang

- rejsende vil blive underrettet om dette så hurtigt som muligt ved hjælp af telefonnummeret i reservationsformularen (telefon, sms) eller e-mail-adresse.

2.11 Alle oplysninger om tidsændringer, forsinkelser, aflysninger osv. og ydeligere instruks om alternative muligheder er altid sendt til den oplyste email på reservations formen.

- hvis e-mail-adressen var forkert, har passageren ikke ret til refusion eller ombooking af billetten
- hvis det telefonnummer, der er angivet i reservationsformularen, var forkert, eller passageren ikke kan kontaktes, har passageren ikke ret til refusion eller ombooking af billetten
- busselskabet anbefaler at tænde telefonen så hurtigt som muligt efter landing i Malmø Lufthavn.

2.12 Passager er omfattet ulykkeforsikring (NNW) af busselskabet. Denne forsikring dækker kun situationer, der kan opstå, mens du er passager i bussen. Eventuelle tilfældige begivenheder, der forårsager skade som følge af bussen, er ikke dækket af forsikringen.

2.13 Klager vedrørende transport skal rettes til kundeservicekontoret via e-mail på neptunbus@gmail.com (vedhæft dit ID eller reservationsnummer)

- klagen skal indgives inden for fjorten dage fra rejsens afslutning, efter denne dato vil klagen ikke blive behandlet, klagebehandlingstiden er fjorten dage,
- klagen vil ikke blive accepteret i tilfælde af transfer til en flyvning, der ikke er inkluderet i tidsplanen

3. Billetten er et dokument, der giver dig ret til at tage NEPTUNBUS-bussen. At købe en billet er ensbetydende med at acceptere betingelserne for at transportere folk på busruten KØBENHAVN - MALMØ LUFTHAVN- KØBENHAVN.

- billetten omfatter: Busselskabet navn, rejsedato, billetpris, rejsenummer og -tidspunkt, rejsepersonens navn og efternavn
- billetten kan købes og betales online, onlinesalg lukkes tre timer før afgang
- aflysning af billetten kan ske senest to hverdage før afrejse via e-mail med reservationsnummer og bankkontonummer. Tilbagebetalingen nedsættes med et administrationsgebyr på 75,00 kr.for en billet per person. Pengene vil blive indsat på den danske konto / kreditkort, leveringstiden er omkring 30 dage,
- bookingskiftet kan ske mindst to dage før afrejse via internettet, gebyr: 75,00 kr.per billet per person,

- passageren kan købe en billet på eget ansvar for transfer til et fly, der ikke er inkluderet i køreplanen.

3.1 Typer af billetter

- envejsbillet - det er en billet til en bestemt dato og et bestemt afgangstidspunkt, der giver tilladelse til at rejse i én retning fra afgangsteden til ankomststeden

- en returbillet (lukket) - det er en rejsebillet i begge retninger med angivelse af dato og klokkeslæt for afgang og ankomst i begge retninger

- en returbillet (åben) - det er en rejsebillet i begge retninger med angivelse af afgangsdatoer og returanvisning på ubestemt tid, billetens gyldighed seks måneder, du skal sørge for tilgængelighed på vej tilbage.

4. Dyr:

- katte kan transporteres i deres respektive kasser eller rejsetasker, plus gyldige vaccinationer,
- hunde kan transporteres, men skal have en mundkurv. Gyldig vaccination eller lægeundersøgelser."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"I had a ticket on the coach bus, with departure On Monday 13/3/2023 at 16.30 from Malmø Airport towards Copenhagen Central. My final destination was Odense, and so I pre-purchased a ticket on a train. At the airport, the bus driver refused to drive for 45 minutes, with the explanation that she doesn't have the green light from the company, and that they must wait for delayed passengers, who also had tickets. There was no warning, no communication, no refund of tickets; just confusion and silence.

The bus was full and we couldn't see any available seats for whoever was meant to arrive. The delayed passengers ended up taking the trip standing up - which was shocking to see that the company would put their customer in an unsafe situation.

I ended up missing my train connection to Odense and had to buy another full-price train ticket, because the bus company did not respect their timetable.

As this was not force majeure, there was no accident or reasonable explanation for the delay, but their decision to overbook the trip, and choice not to provide a second bus to accommodate the extra passengers, who were also delayed, I find it immensely disrespectful to paying customers who had to sit there for almost one hour in a cold bus.

And yes - the ticket was only 139 kr, and in the end my loss was only 312 kr extra, which is nothing much. But poor people's money and time is just as important as others'.

And because we choose to take this cheap trip that anyway has a monopoly on this service, it doesn't mean we should be made to wait and waste our time, without warning or apology.

would like to have my bus ticket refunded, and a refund on the extra train ticket that I had to buy because of the company's break of their timetable promise."

Indklagede anfører følgende:

"[The complainant] has reserved a ticket for a trip from Malmö to Copenhagen on March 13th, 2023 and simultaneously accepted our rules and conditions, which contain information about

departure times, delays, etc. (Terms and Conditions 2.5 Passenger Rights in case of delays or cancellations).

Due to a flight delay on March 13th, 2023, the departure time from Malmö was delayed by approximately 30 minutes. She sent us an email the same day (at 16:57 and 17:12) regarding the delayed departure from MMX.

Our office is open Monday to Friday from 9 am to 3 pm, and all written inquiries are answered during office hours. Therefore, she did not receive an immediate response (Terms and Conditions 2.13 "complaint handling time is fourteen days"). We sent her an explanatory email on March 20th, 2023 (see Annex 1). Outside office hours, one can use our emergency phone, which is open until the last departure, to obtain information on the current situation.

The bus that [the complainant] traveled on is approved for 58 passengers, and only as many seats were sold and occupied that day."

Hertil har klageren gjort gældende:

"As a customer I still find it hard to accept that the company does not commit to the announced timetables, and it is not something they clearly announce in their ticket sale communication, so the customer can make an informed decision. I know they technically cover legal issues in the terms and conditions, but I find it outright misinformation by omission. Respecting a timetable is a fundamental "contract" a transportation service has with its customers.

It is of course the model they choose for how they service the airport route, but I cannot accept that it's our responsibility as customers to wait for a delayed flight, rather than the company's responsibility to respond with their service to an expected circumstance.

It is an absolute lie that no one was standing up. There were at least two passengers I could see from my seat, who were standing in the bus for the entire trip. The company might be right to see that the number of tickets sold corresponds with the number of seats on the bus, but that doesn't mean that tickets from a different trip were not admitted, and therefore an overbooking of passengers happened. As they did not pick up the phone when I called on the day, and probably haven't asked the driver on the route, I find the confidence with which they testify to an untruth problematic."

Til dette har den indklagede svaret:

"I think the client had a stressful situation because of another transfer from Copenhagen to Odense and she was not judging the situation rationally.

When purchasing a ticket with Neptunbus, it is explicitly stated that clients must accept and adhere to our terms of the contract, which are clearly outlined on our website (<https://neptunbus.dk/terms>). These terms dictate how our company operates in various situations, and compliance is mandatory for anyone purchasing a ticket.

The passenger has been a repeat customer with Neptunbus, and it is expected that she has thoroughly read and understood our regulations after having numerous opportunities to do so. We do not believe that reading and comprehending our terms poses any difficulty, and we encourage clients to seek additional information from us if needed. The passenger hasn't familiarised herself with the contract, which has led to the entire case being presented before you.

Regarding the claim of overbooking, we can assert with confidence that there was no overbooking during the passengers trip. Our driver, who has been a reliable employee for a year and a half, adheres to our departure and ticketing procedures diligently. We have received no complaints about their performance, and other passengers have expressed satisfaction with their service. It is implausible that any procedures were overlooked in this case.

I want to emphasize that both our company and the driver strictly followed the procedures stipulated in the contract between Neptunbus and the client. We take our obligations seriously and prioritize the well-being of our passengers.

While we respect passengers' feedback, it is vital to consider the opinions of all passengers on the trip, which may vary significantly.

However, we stand firmly behind the actions taken by our company and the driver, as they were in complete accordance with the terms and procedures of our contract."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand