

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0163
- Klageren:** XX  
8560 Kolind
- Indklagede:** Midttrafik  
**CVR-nummer:** 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** Parkeringsudgifter på 1.600 kr.
- Parternes krav:** Klageren gør gældende, at de skulle med et fly fra København, og da Letbanen var aflyst og den taxa, de ringede efter, ikke kom, måtte de køre i bil til Aarhus og parkere denne, for at nå deres tog til København
- Indklagede afviser at være forpligtet til at betale parkeringsudgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rolf Olsen  
Torben Steenberg  
Anna Langskov Lorentzen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 3. november 2022 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

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

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren og dennes familie skulle på sommerferie i syv dage fra den 5. juli 2022 med fly fra København via Oslo til Pisa.

De havde planlagt rejsen til Københavns Lufthavn således, at de skulle med Midttrafik Letbanen fra Kolind kl. 07:00 med ankomst til Aarhus H kl. 07:54 og derfra videre med DSB-tog kl. 08:15 til Københavns Lufthavn med ankomst kl. 11:25. Deres fly afgik fra København til Oslo kl. 15:30. For opholdet i Pisa havde de betalt 11.982 kr.

Køreplan Letbanen:

<b>L1 Grenaa - Ryomgård - Lystrup - Aarhus</b>		Hverdage, ikke 5/6															
Zone																	
<b>360 Grenaa</b>	af	<b>5.11</b>	<b>5.41</b>	<b>6.11</b>	....	<b>6.41</b>	....	<b>7.11</b>	....	<b>7.41</b>	....	<b>8.11</b>	....	<b>9.11</b>	....	<b>10.11</b>	....
360 Hessel		5.12	5.42	6.12	....	6.42	....	7.12	....	7.42	....	8.12	....	9.12	....	10.12	....
362 Trustrup	an	5.20	5.50	6.20	....	6.50	....	7.20	....	7.50	....	8.20	....	9.20	....	10.20	....
362 Trustrup	af	5.21	5.51	6.21	....	6.51	....	7.21	....	7.51	....	8.21	....	9.21	....	10.21	....
392 Kolind		5.30	6.00	6.30	....	7.00	....	7.30	....	8.00	....	8.30	....	9.30	....	10.30	....
391 Ryomgård	an	5.35	6.05	6.35	....	7.05	....	7.35	....	8.05	....	8.35	....	9.35	....	10.35	....
<b>391 Ryomgård</b>	af	<b>5.37</b>	<b>6.07</b>	<b>6.37</b>	....	<b>7.07</b>	....	<b>7.37</b>	....	<b>8.07</b>	....	<b>8.37</b>	<b>9.07</b>	<b>9.37</b>	<b>10.07</b>	<b>10.37</b>	<b>11.07</b>
390 Thorsager		5.40	6.10	6.40	....	7.10	....	7.40	....	8.10	....	8.40	9.10	9.40	10.10	10.40	11.10
375 Mørke		5.44	6.14	6.44	....	7.14	....	7.44	....	8.14	....	8.44	9.14	9.44	10.14	10.44	11.14
375 Hornslet	an	5.50	6.20	6.50	....	7.20	....	7.50	....	8.20	....	8.50	9.20	9.50	10.20	10.50	11.20
<b>375 Hornslet</b>	af	<b>5.51</b>	<b>6.21</b>	<b>6.51</b>	<b>7.07</b>	<b>7.21</b>	<b>7.37</b>	<b>7.51</b>	<b>8.07</b>	<b>8.21</b>	<b>8.37</b>	<b>8.51</b>	<b>9.21</b>	<b>9.51</b>	<b>10.21</b>	<b>10.51</b>	<b>11.21</b>
309 Løgten		5.56	6.26	6.56		7.26		7.56		8.26		8.56	9.26	9.56	10.26	10.56	11.26
309 Skødstrup		5.58	6.28	6.58	7.14	7.28	7.44	7.58	8.14	8.28	8.44	8.58	9.28	9.58	10.28	10.58	11.28
304 Hjortshøj		6.01	6.31	7.01	7.17	7.31	7.47	8.01	8.17	8.31	8.47	9.01	9.31	10.01	10.31	11.01	11.31
304 Hovmarken		6.02	6.32	7.02	7.18	7.32	7.48	8.02	8.18	8.32	8.48	9.02	9.32	10.02	10.32	11.02	11.32
304 Lystrup	an	6.05	6.35	7.05	7.21	7.35	7.51	8.05	8.21	8.35	8.51	9.05	9.35	10.05	10.35	11.05	11.35
<b>L2 mod Universitetshospitalet</b>	af	<b>6.11</b>	<b>6.41</b>	<b>7.11</b>	....	<b>7.41</b>	....	<b>8.11</b>	....	<b>8.41</b>	....	<b>9.11</b>	<b>9.41</b>	<b>10.11</b>	<b>10.41</b>	<b>11.11</b>	<b>11.41</b>
304 Lystrup	af	6.07	6.37	7.07	7.22	7.37	7.52	8.07	8.22	8.37	8.52	9.07	9.37	10.07	10.37	11.07	11.37
302 Torsøvej		6.11	6.41	7.11	7.26	7.41	7.56	8.11	8.26	8.41	8.56	9.11	9.41	10.11	10.41	11.11	11.41
302 Vestre Strandalle	an	6.13	6.43	7.13	7.28	7.43	7.58	8.13	8.28	8.43	8.58	9.13	9.43	10.13	10.43	11.13	11.43
302 Vestre Strandalle	af	6.13	6.43	7.13	7.29	7.43	7.59	8.13	8.29	8.43	8.59	9.13	9.43	10.13	10.43	11.13	11.43
302 Risskov Strandpark		6.14	6.44	7.14	7.30	7.44	8.00	8.14	8.30	8.44	9.00	9.14	9.44	10.14	10.44	11.14	11.44
301 Østbanetorvet		6.18	6.48	7.18	7.34	7.48	8.04	8.18	8.34	8.48	9.04	9.18	9.48	10.18	10.48	11.18	11.48
301 Skolebakken		6.20	6.50	7.20	7.36	7.50	8.06	8.20	8.36	8.50	9.06	9.20	9.50	10.20	10.50	11.20	11.50
301 Dokk1		6.22	6.52	7.22	7.38	7.52	8.08	8.22	8.38	8.52	9.08	9.22	9.52	10.22	10.52	11.22	11.52
<b>301 Aarhus H</b>	an	<b>6.24</b>	<b>6.54</b>	<b>7.24</b>	<b>7.40</b>	<b>7.54</b>	<b>8.10</b>	<b>8.24</b>	<b>8.40</b>	<b>8.54</b>	<b>9.10</b>	<b>9.24</b>	<b>9.54</b>	<b>10.24</b>	<b>10.54</b>	<b>11.24</b>	<b>11.54</b>
<b>L2 mod Mårslet/Odder</b>	af	<b>6.30</b>	<b>7.00</b>	<b>7.30</b>	<b>7.45</b>	<b>8.00</b>	<b>8.15</b>	<b>8.30</b>	<b>8.45</b>	<b>9.00</b>	<b>9.15</b>	<b>9.30</b>	<b>10.00</b>	<b>10.30</b>	<b>11.00</b>	<b>11.30</b>	<b>12.00</b>

Hvis du vil med letbanen fra følgende standsningssteder, skal du stille dig frem på perronen, så førerne kan se dig: Risskov Strandpark, Hovmarken, Hjortshøj, Løgten, Mørke, Thorsager, Kolind og Hessel.

Imidlertid var Letbanen kl. 07:00 aflyst, og klageren ringede derfor efter en taxa, der skulle køre dem til Aarhus. Taxaen ville komme efter 10 minutter, men da dette ikke skete, kontaktede de taxa-selskabet, der oplyste, at taxaen først ville komme efter 20 minutter. Da klageren og familie var bange for ikke at nå deres tog til København, besluttede de sig for at køre i deres egen bil til Aarhus. De parkerede bilen i Bruuns Galleri, hvilket kostede 1.616 kr. for de 7 dage, de var væk.

Klageren anmodede den 15. juli 2022 Midttrafik om at godtgøre ham parkeringsudgifterne og gjorde gældende som ovenfor.

Midttrafik afviste dette den 22. juli 2022 med henvisning til, at de i medfør af Rejsegarantien ikke kompenserer for passagers udgifter til parkering.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Her har Midttrafik oplyst, at der i afslaget til klageren var en henvisning til uddybning af, hvad rejsegarantien dækker i form af et link, hvor det indledningsvist beskrives, at rejsegarantien dækker udgifter til bil. Da det ville have været god service at fremhæve denne information direkte i forbindelse med afslaget, har Midttrafik besluttet at bevilge klageren 159,10 kr. i kørselsgodtgørelse.

### **Sekretariatets undersøgelser:**

Midttrafik er blevet bedt om at oplyse,

- 1) om Letbanen kl. 06:30 og kl. 07:30 afgik planmæssigt den 5. juli 2022 – og om det kun var afgang kl. 07:00, der var aflyst.
- 2) hvorledes blev det meddelt til passagererne, at der var aflysninger. Kunne man se dette på hjemmesiden/Rejseplanen/stationen /andre steder,
- 3) hvis ja, fra hvilket tidspunkt kunne passagererne gøre sig bekendt med aflysningen/erne?

### **Hertil har Midttrafik svaret:**

#### **”Vedr. spørgsmål 1:**

Afgangen kl. 6.30 og kl. 7.30 fra Kolind mod Aarhus kørte normalt på begge afgang. Se vedhæftet dokumentation fra Aarhus Letbane, hvor de på køreplanen har overstreget med gult, de afgang der udgik denne morgen.

#### **Vedr. spørgsmål 2:**

Midttrafik modtager fra Aarhus Letbane driftsændringer i et TSS-system. Desværre er del aflysningen af afgang kl. 6.41 fra Grenaa, og kl. 7.00 fra Kolind ikke indberettet som forventet til Midttrafik. Den har været delaflyst fra Grenå til Ryomgård, men har startet sin afgang fra Ryomgård denne morgen pga. nogle togkorrespondancer. Aarhus Letbane har i stedet for at benytte vores interne Trafikinfo system, benyttet deres IT system AVLS, og denne information går efter det oplyste sædvanligvis videre til Rejseplanen, her kl. 06:17:02.”

Spørgsmål fra Midttrafik til Aarhus Letbane, og deres svar:

*”Afgangen kl. 6.41 fra Grenå mod Aarhus er del aflyst mellem Grenå og Ryomgård – og starter først i Ryomgård. Kan ikke se den er indberettet? Hvis I har en indberetning, vil jeg gerne bede om dokumentationen fra TSS.”*

#### **Aarhus Letbanes svar:**

”Jeg kan se, at den ikke er kørt fra Grenå til Ryomgård, da den nordgående tur forinden mod Grenå var blevet vendt på Ryomgård. OCC har kunne aflyse denne tur i AVLS, og har derfor ikke skulle bruge TSS. I AVLS kan jeg se, at toget fra Aarhus kl. 06:17:02 skiftede tognummer til den indadgående tur kort efter ankomst, hvilket er et tegn på, at OCC har aflyst turen i AVLS korrekt. Denne information burde være sendt til Rejseplanen og videre til Adibuskærmen på perronen senest kl.06:17:02. Hvad Rejseplanen og skærmen på perronen har vist, har jeg desværre ikke adgang til.

Vores playback i signalsystemet går kun 30 dage tilbage. Her vil jeg normalt kunne få et ret klart billede af, hvorvidt de har betjent systemerne korrekt. Da de 30 dage er passeret, kan jeg desværre ikke af- eller bekræfte heri.”

#### **Vedr. spørgsmål 3:**

For at kunne besvare dette helt præcist er det nødvendigt at have kendskab til, om kunden er digital eller ej. Hvis vi forudsætter, at kunden er digital har der været information på rejseplanen om delaflysningen, mens der ikke har været information på Midttrafik.dk eller Midttrafik Live, da disse afhænger af en indberetning i det nævnte TSS system. Hvis kunden ikke er digital og afhængig af informationen på selve stationen, fx via

diverse skærme, har hverken Aarhus Letbane eller Midttrafik dokumentation tilgængelig for hændelsen. Det ville under alle omstændigheder være et øjebliks billede, da skærmene ruller med nye tekster og informationer om afgangstider, eventuelle forsinkelser og aflysninger.”

Midttrafik har efterfølgende præciseret:

”Turen er som tidligere oplyst indberettet/aflyst via AVLS. Aflysninger i AVLS opdateres automatisk straks i rejseplanen, hvor man vil kunne se aflysningen. I det øjeblik aflysningen er tilgængelig i rejseplanen opdateres automatisk straks på hhv. Midttrafik Live (Kundevendt realtids-app) samt på en afgangsskærm på perronen. Aflysningen vil fremgå på skærmen på perronen frem til 1 minut efter planlagt afgang.

Dvs. informationen har været tilgængelig for kunderne fra kl. 06:17:02 frem til kl. 07.01 på perronen og resten af dagen på rejseplanen.

Årsagen til, at det ikke er muligt at dokumentere den faktiske kundevendte information på hændelsesdagen, er, at rejseplanen ikke logger trafikinformation, og hhv. Midttrafik Live og afgangsskærmen blot viser øjebliksbilleder og heller ikke logger. Eksempel på afgangsskærm med aflysning:



Linje Line	Til To	Afgang Departure
6A	Risskov	11.08
6A	Holme/Axel Gruhns Vej	11.11
17	Studstrup	11.14
6A	AUH Skejby	11.16
17	Solbjerg	11.20
6A	Skåde	11.21
6A	Risskov	11.26
6A	Holme/Axel Gruhns Vej	11.31
6A	AUH Skejby	11.36

Linje Line	Til To	Spør Track	Afgang Departure
L2	Lisbjergskolen		11.04 11.11
L2	Mårslet Cancelled		11.09 Aflyst
L2	Lystrup		11.19
L2	Odder		11.24
L2	Lisbjergskolen		11.34

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

**2 medlemmer (Tine Vuust og Anna Langskov Lorentzen) med i alt 3 stemmer udtaler:**

”Efter ordlyden i Rejsegarantien dækker denne ikke passagerens udgifter til parkering. Midttrafik er efter denne bestemmelse derfor berettiget til at afvise klagerens anmodning om godtgørelse af sine parkeringsudgifter på 1.616 kr. i anledning af aflysning af Letbanen kl. 07:00 den 5. juli 2022 fra Kolind.

Midttrafik har oplyst, at den aflyste afgang blev meldt ud til passagererne via skærmene på Kolind st., og at aflysningen blev indmeldt til Rejseplanen kl. 06:17. Midttrafik har videre oplyst, at både afgang kl. 06:30 og 07:30 afgik planmæssigt.

I den konkrete situation, hvor det var særdeles vigtigt for klageren og familie, at de i tide nåede til Aarhus for at tage toget kl. 08:15 til Københavns Lufthavn for at nå et fly, og hvor selv en mindre forsinkelse undervejs på den 54 minutter lange Letbanetur fra Kolind, ville betyde, at de kunne komme i vanskeligheder med at nå togafgang kl. 08:15, finder vi, at klageren havde en særlig anledning til at sikre sig at planlægge Letbanerejsen derefter.

Der er halvtimesdrift på Letbanen, og den næste Letbane afgik planmæssigt kl. 07:30 med ankomst til Aarhus kl. 08:24, hvilket ville være efter togets afgang til København kl. 08:15.





På den baggrund finder vi, at klageren har undladt at planlægge rejsen med en tilstrækkelig margin til uforudsete hændelser.

Vi bemærker, at Rejseplanen foreslår den mest optimale rejse, men at passageren selv må sørge for at indregne tilstrækkelig tid til uforudsete hændelser. I den konkrete situation ville dette betyde, at klageren skulle have taget Letbanen fra Kolind 30 minutter tidligere, nemlig kl. 06:30, hvilket efter vores opfattelse ikke er et urimeligt krav. Denne Letbane afgik planmæssigt.

Vi bemærker videre, at der desuden var tale om en DSB-standardbillet, der er gyldig til togafgange hele dagen til kl. 03:59 om natten. Klageren med familie kunne derfor også have ventet med at tage Letbanen kl. 07:30 og derpå kunne have taget et lidt senere tog til Københavns Lufthavn. Der er halvtimesdrift fra Aarhus til Københavns Lufthavn.

Både ved togafgang fra Aarhus kl. 08:45 med ankomst kl. 12:20, eller togafgang kl. 09:15 med ankomst kl. 12:25, eller togafgang kl. 09:45 med ankomst kl. 13:20, eller togafgang kl. 10:15 med ankomst kl. 13:25, ville klageren og familie ankomme til lufthavnen i tide til at checke ind til flyafgangen kl. 15:30.

Fra DSB's køreplan:

<b>08:15 – 11:25</b>	 IC-Lyntog 22
3:10 timer	0 skift
<hr/>	
<b>08:45 – 12:20</b>	 InterCity-tog 60124  Regional-tog 1048
3:35 timer	1 skift
<b>▲ Elevatorerne på København H ved Tietgensbroen til spor 3/4, 5/6 og 26 er lukket 1. oktober</b>	
<b>▲ Cykel er gratis på denne rejse i Øresundstoget i Danmark</b>	
<hr/>	
<b>09:15 – 12:25</b>	 IC-Lyntog 26
3:10 timer	0 skift
<hr/>	
<b>09:45 – 13:20</b>	 InterCity-tog 126  InterCity-tog 128
3:35 timer	 Regional-tog 1054
	2 skift

Endelig bemærker vi, at klageren med familie også kunne have ventet de yderligere 20 minutter på taxaen i Kolind og stadig nå et passende tog fra Aarhus til Københavns Lufthavn.

Rejsegarantiens dækning af taxaregning skal sikre passageren at kunne komme videre på rejsen i de tilfælde, hvor driftsforstyrrelser hindrer dette, men vi noterer os, at det i visse landsdele kan være et problem at få en taxa i tide.

En taxa der ikke kommer, forsinker passageren endnu mere, og det kan derfor være en god løsning, at passageren får mulighed for at fortsætte rejsen i egen bil, der parkeres. Trafikselskaberne kan derfor overveje at ændre Rejsegarantien, så den også omfatter dokumenterede parkeringsudgifter, eventuelt således, at dækningen begrænses til et beløb, svarende til hvad passageren maksimalt ville være berettiget til at få godtgjort i taxaregning."

## **2 medlemmer (Torben Steenberg og Rolf Olsen) udtaler:**

"Efter ordlyden i Rejsegarantien dækker denne ikke passagerens udgifter til parkering. Midttrafik er efter denne bestemmelse derfor berettiget til at afvise klagerens anmodning om godtgørelse af sine parkeringsudgifter på 1.616 kr. i anledning af aflysning af Letbanen kl. 07:00 den 5. juli 2022 fra Kolind.

Det skal derfor afgøres efter de almindelige erstatningsregler, om Midttrafik er erstatningsansvarlig for klagerens parkeringsudgift.

Det kræves for at ifalde et erstatningsansvar, at skadelidte (klageren) har lidt et tab, at skadevolderen (Midttrafik) har handlet ansvarspådragende, at der er årsagssammenhæng mellem tabet og hændelsen, og at det var påregneligt for Midttrafik, at der ville opstå et tab for klageren. Egen skyld/accept af risiko hos skadelidte (klageren) kan medføre nedsættelse eller bortfald af erstatningen.

Det er vores opfattelse, at en aflysning kan udgøre et selvstændigt erstatningsgrundlag under særlige omstændigheder.

Midttrafiks regler om Rejsegaranti nævner, at passageren ved skifte i forbindelse med rejse med bus/Letbane skal indberegne minimum 4 minutter plus gangtid mellem ankomst og afgang. Dette kan efter vores opfattelse anvendes som parameter for, hvad passageren også bør beregne ved skifte til andet tog.

I den omhandlede sag havde klageren ved en planmæssig Letbaneafgang kl. 07:00 21 minutter inkl. ca. 5 minutters gang til at foretage skifte fra Letbanen til DSB-toget på Aarhus Banegård. Vi finder derfor, at klagerens havde planlagt familiens rejse med rimelig margin til at skifte mellem transportmidlerne.

Klageren ville ifølge det af Midttrafik oplyste have været berettiget til at tage en taxa fra Kolind til Aarhus H som følge af aflysning af Letbanen kl. 07:00, idet Rejsegarantien kan anvendes ved 20 minutters forsinkelse, og der var 30 minutter til næste Letbaneafgang kl. 07:30.

Afstanden fra Kolind til Aarhus H er omkring 44 kilometer, hvilket falder inden for de 75 kilometer, som Rejsegarantien dækker ifølge sin ordlyd.

Afstand mellem Kolind og Aarhus



+ Vis rute på kort +

afstand i bil:

Køreafstand (bus, bil): 43.8 km (27.2 mi)

Køretid: 36 Minutter

G. hastighed: 73 km (45.3 mi) /h

Forandring

Ifølge Aarhus Taxas hjemmeside koster en tur på 10 km i dagtimerne 236 kr. inkl. startgebyr og minuttakst med en kilometerpris på 11,40 kr. En tur på 44 km koster derfor 540 kr. i kilometer-takst og startgebyr. Hertil kommer en minuttakst på 6,9 kr., svarende til ca. 248 kr., i alt 788 kr.

### Udregning af cirkapris med almindelig taxa:

**Dagtakst:** (Kørsel på hverdage fra kl. 06.00 til 18.00)

Starttakst	kr. 39,00
Kilometertakst, 10 km. á kr. 11,40	kr. 114,00
Minuttakst, 12 min. (12*6,9)	kr. 82,80
<b>Cirkapris for turen</b>	<b>kr. 236</b>

Det er vores opfattelse, at det var forståeligt, at klageren valgte at køre i egen bil for at være sikker på at nå togafgangen og deres fly fra København, efter de blev klar over, at taxaen ville blive forsinket i yderligere 20 minutter.

Vi finder, at klageren med denne handling iagttog sin tabsbegrænsningspligt i relation til en eventuel mistet flyforbindelse og mistet forudbetaling for overnatning på destinationen.

Efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder er det vores opfattelse, at klageren er berettiget til af Midttrafik at få godtgjort et beløb på 788 kr., svarende til hvad en taxa ville have kostet, og som Midttrafik har medgivet, at klageren ville have været berettiget til.

Klageren har under ankenævns sagen fået udbetalt kørselsgodtgørelse for kørsel i egen bil, hvorfor dette beløb skal fratrækkes, således at Midttrafik skal betale i alt yderligere 628,90 kr. til klageren.

Midttrafik skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet."

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

### RETSGRUNDLAG:

Fra Midttrafik.dk:

# Rejsegaranti

Rejsegarantien dækker udgifter til bil eller taxa, hvis vi er skyld i, at du er mere end 20 minutter forsinket til dit rejsemål. Der er dog visse undtagelser, som du kan læse mere om under 'Hvornår gælder rejsegarantien ikke?'

Du bestemmer selv, om du vil tage en taxa eller køre i bil for at indhente forsinkelsen.

Du kan bruge rejsegarantien, når du rejser med Midttrafiks busser, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner.

Er du i tvivl, om rejsegarantien gælder, kan du ringe til Midttrafik Kundecenter på tlf. 70 210 230.

## Sådan bruger du rejsegarantien



Du skal først sikre dig, at du opfylder betingelserne for, hvornår rejsegarantien gælder.

Er du i tvivl, om rejsegarantien gælder, kan du ringe til [Midttrafik Kundecenter på tlf. 70 210 230](tel:70210230)

Ring efter en taxa eller kør i egen bil. Vi refunderer kørselsudgifter op til 75 km med taxa og 75 km t/r i bil. Du lægger selv ud for udgifterne. Rejser du med taxa, skal du huske at få en taxakvittering med km-tal, tidspunkter mv., som du skal sende med din ansøgning. Dankortkvittering eller kontoudtog er **ikke** gyldige som dokumentation.

For at sikre en hurtig sagsbehandling, vil vi gerne modtage din ansøgning senest 14 dage efter den forsinkelse, du søger rejsegaranti for. Forældelsesfristen for ansøgning af rejsegaranti er tre år.

Får du accepteret din ansøgning, overfører vi beløbet til din NemKonto ti hverdage efter, at vi har modtaget din ansøgning.



## Hvornår gælder rejsegarantien?



Rejsegarantien gælder, hvis:

- Bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner er mere end 20 minutter forsinket
- Bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner er kørt mere end 1 minut før den tid, der står på køreplanen, og der er mere end 20 minutter til næste afgang
- Bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner kører forbi dig, og der er mere end 20 minutter til næste afgang
- Bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner er fyldt og du bliver afvist, og der er mere end 20 minutter til næste afgang
- Bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner er forsinket så meget, at du ikke kan nå skifte til anden Midttrafik bus, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner, og hvis du som følge heraf forsinkes mere end 20 minutter til dit bestemmelsessted (rejsegarantien gælder for skift, der fremgår af køreplanen. Ved andre skift dækker rejsegarantien, hvis du har mindst 4 minutter til skifte bus, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner + evt. gangtid til et andet stoppested - er der fx 3 minutters gangtid, skal du samlet have mindst 7 minutter til at skifte)

Overvej om du kan bruge en anden busforbindelse, før du bestiller en taxa eller kører i bil. Skal du skifte til anden Midttrafik bus, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner, skal du som udgangspunkt køre til skiftestedet eller nærmest mulige stop på skifteruten.

Skal du rejse længere end 75 km, kan du med fordel køre til det nærmeste trafikknudepunkt, hvorfra du oftest vil kunne finde videre transportmuligheder.

## Letbanen og Midtjyske Jernbaner: Hvis du bliver mere end en time forsinket

Er du blevet mere end en time forsinket på din rejse med Letbanen eller Midtjyske Jernbaner grundet forsinkelser, kan du søge om refusion af din billet.

Refusion af billet kan ikke kombineres med refusion af taxa eller kørsel i egen bil.

Det gælder følgende billettyper: Enkeltbillet fra automat, billet eller klip fra Midttrafik app, pendlerkort eller rejsekort.

Vi benytter følgende satser til at beregne, hvor meget du kan få refunderet af din samlede billetpris:

- 25 % af billetprisen ved forsinkelse på 60-119 minutter
- 50 % af billetprisen ved forsinkelse på 120 minutter eller mere
- Pendlere: ½ dagspris ved forsinkelse på 60 minutter eller mere

Hvis der undervejs på din togrejse opstår forsinkelser på 60 minutter eller mere, må du gerne afbryde rejsen og rejse retur til din afrejsestation på samme billet. Derudover kan du få tilbagebetalt din billet uden gebyr.

Er du blevet mere end **60 minutter** forsinket på din togrejse, har du desuden ret til kompensation mod kvittering for lidt let at spise og drikke. Midttrafik tilbyder refusion for op til 50 kr. for køb af noget let at spise og drikke fra en nærtliggende butik. Et eksempel kunne være en bolle og en sodavand.

Der refunderes ikke for køb af alkoholiske drikke, tobak, magasiner, aviser og lignende.

Der er en grænse på 25 kr. pr. person for ovennævnte refusionsmuligheder, hvilket betyder, at refusioner på under 25 kr. pr. person afvises.

Ønsker du at søge om refusion grundet forsinket rejse, skal du skrive det i kommentarfeltet, når du udfylder formularen.

## Hvornår gælder rejsegarantien ikke?



Rejsegarantien gælder ikke:

- I tilfælde af force majeure. (Rejsegarantien dækker dog, hvis Letbanen bliver forsinket eller aflyst på grund af frost på køreledningerne).
- Hvis I er en gruppe på mere end 8 personer. Institutioner, der har reserveret plads, kan dog benytte rejsegaranti.
- Hvis bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner er kørt mindre end et minut før den tid, der står på køreplanen.
- Hvis forsinkelsen skyldes forhold, som Midttrafik ikke har indflydelse på. Det kan fx være arbejdsnedlæggelser, blokader, dårligt vejr med kraftig sne, isslag, orkan, trafikuheld eller pludseligt opståede forhold, hvor en tilsvarende transport i personbil vurderes at være generet i samme udstrækning.
- Hvis Midttrafik senest 24 timer før har informeret om ændret kørsel på [midttrafik.dk/trafikinfo](http://midttrafik.dk/trafikinfo), [midttrafik.dk](http://midttrafik.dk) eller via andre lokale medier.
- Hvis du bliver forsinket i forbindelse med skift til eller fra tog, fly, færge eller busser fra øvrige trafikselskaber eller et privat busselskab.
- I forbindelse med forsinkelser der skyldes mangelfuld information, forkert information og/eller eventuelle fejl på [Midttrafik live app](#)
- I forbindelse med forsinkelser, der skyldes mangelfuld eller forkert information i Google Maps og andre 3. parts-tjenester, der trækker data fra [midttrafik.dk](http://midttrafik.dk) eller [rejseplanen.dk](http://rejseplanen.dk).
- Udgifter til tabt arbejdsfortjeneste.
- Den del af rejsen du ville have udført med tog, fly, færge eller busser fra et privat busselskab (fx udgift til ny billet).
- Udgifter til parkering.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”Vi skulle på ferier til Italien den 05-07-2022 vi købt billet i Århus banegården den 22-06-2022

Fra Kolind til Københavns Lufthavn

vi kom til Kolind station så vores tog var aflyst (07.00 kl så vi ringede til Taxa de har sagt det kommer om 10.min men det var ikke kommet taxa vi ringede igen de har sagt det taget 20.min

så vi køre selv til Århus fordi vi skulle tag lyntog fra kl 08,14 hvis vi køret selv så kunne ikke nå det hele rejsen. vi parkeret vores bil i Bruuns galleri parkering plads det koster mig 1600.00 kr.

Vi skulle på ferier på Italy den 05-07-2022. Så vi skulle have tog fra i Kolind station kl,07,00 men tog var aflyst så vi har ringede til taxa det har sagt taxa kommer om 07,15 det var ikke kom nogen taxa så vi ringede igen, de har sagt at de komme om 20 minut fordi det har travlt.

Så vi har kørt selv ellers kunne vi ikke nå den lyntog fra Århus banegård

Vi kom til Århus og parker bilen i brugens Gallery Kl ,08,05 så heldigvis nå den tog som vi skulle nå vores fly vi havde ikke anden Mulighed til nå det , hvis vi ikke kør selv end taxa. Den parkering min bil i brugens Gallery koster 1600,00kr Vi vil genren den penge tilbage fra Letbane men det har sagt hvis har vi ikke kvittering fra en taxa vi kan ikke få penge.

## Indklagede anfører følgende:

Midttrafik fastholder afslag til klager på rejsegaranti på 1.600 kr. vedr. udgået tur på Aarhus Letbane L1 5.7.2022.

Klager skulle med letbanen fra Kolind – Aarhus H og skifte til tog til Københavns Lufthavn, hvor klager skulle nå et fly til Italien. Letbanen blev aflyst og der var 30 minutter til næste afgang.

Midttrafiks generelle rejsegaranti dækker udgifter til bil eller taxa, hvis Midttrafik er skyld i en forsinkelse på mere end 20 minutter.

Klager var altså omfattet af Midttrafik generelle rejsegaranti.

Klager kunne ikke skaffe en taxa hurtigt nok til Aarhus. Klager tog derfor i stedet bil til Aarhus og parkerede i Bruuns Galleri i 8 dage.

Klager søgte om dækning af parkeringsafgiften på 1.600 kr. Klager fik afslag med henvisning til betingelserne for rejsegarantien, hvor det specifikt er oplyst, at rejsegarantien ikke dækker udgifter til parkering. Midttrafiks rejsegaranti og dennes ramme og betingelser er vedtaget af Midttrafiks bestyrelse som en service, hvor man som kunde kan få dækket udgift til taxi eller kørsel i egen bil, hvis Midttrafik er skyld i, at man bliver mere end 20 minutter forsinket til sit rejsemål. Det fremgår tydeligt af rammen, at parkeringsudgifter ikke er omfattet af servicen. Midttrafik kan efter dansk rets almindelige erstatningsregler have et erstatningsansvar, hvis vi har handlet ansvarspådragende, at der er årsagssammenhæng mellem tabet og hændelsen, og at det var påregneligt for Midttrafik, at der ville opstå et tab for klageren. Egen skyld/accept af risiko hos skadelidte kan medføre nedsættelse eller bortfald af erstatningen.

En aflysning kan udgøre et selvstændigt erstatningsgrundlag under særlige omstændigheder. Men i den konkrete situation, hvor det var særdeles vigtigt for klager at nå videreforbindelsen i Aarhus, så klager kunne nå sit fly til Italien, og hvor selv en mindre forsinkelse i ankomst fra Kolind på under 30 minutter kunne indebære en risiko for ikke at nå denne videreforbindelse, vurderer Midttrafik, at I havde en særlig anledning til at sikre jer at planlægge jeres rejse derefter, herunder at afsætte tid til uforudsete hændelser.

Klager er til gengæld berettiget til kørselsgodtgørelse for kørsel i egen bil, men har ikke søgt dette. I afslaget har klager fået en henvisning til uddybning af, hvad rejsegarantien dækker i form af et link, hvor det indledningsvist beskrives, at rejsegarantien dækker udgifter til bil.

Det ville have været god service at fremhæve denne information direkte i forbindelse med afslaget. Klager bevilges hermed 159,10 kr. i kørselsgodtgørelse. Beløbet vil være til rådighed på klagers NemKonto inden for 2-4 hverdage

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnformand