

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	23-0082
Klageren:	XX 8530 Hjortshøj
Indklagede:	Midttrafik
CVR-nummer:	29 94 31 76
Klagen vedrører:	Refusion af taxaregning på 274 kr. grundet aflyste Letbaneafgange
Parternes krav:	Klageren ønsker, at Midttrafik skal godtgøre hans udgifter til taxa, da det trafikuheld, som Midttrafik henviser til, skete 8 timer tidligere og på en anden Letbanestrækning Indklagede afviser kravet
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Jacob Ruben Hansen Torben Steenberg Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den september 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 17. februar 2023 skulle klageren rejse med Letbanen L1 kl. 14:00 fra stoppestedet Dokk1 til Lystrup.

L1 Aarhus - Lystrup - Ryomgård - Grenaa

Zone								
L2 fra Mårslet/Odder	an	12.44	13.14	13.44	13.44	14.14	14.14	14.44
301 Aarhus H (Letbane)	af	12.48	13.18	13.48	13.58	14.18	14.28	14.48
301 Dokk1 (Letbane)		12.50	13.20	13.50	14.00	14.20	14.30	14.50
301 Skolebakken (Letbane)		12.51	13.21	13.51	14.01	14.21	14.31	14.51
301 Østbanetorvet (Letbane)		12.53	13.23	13.53	14.05	14.23	14.35	14.53
302 Risskov Strandpark (Letbane)		12.56	13.26	13.56		14.26		14.56
302 Vestre Strandalle (Letbane)	an	12.58	13.28	13.58	14.13	14.28	14.43	14.58
302 Vestre Strandalle (Letbane)	af	12.59	13.29	13.59	14.13	14.29	14.43	14.59
302 Torsøvej (Letbane)		13.01	13.31	14.01	14.15	14.31	14.45	15.01
304 Lystrup (Letbane)	an	13.06	13.36	14.06	14.20	14.36	14.50	15.06
L2 fra Universitetshospitalet	an	13.03	13.33	14.03	14.33	15.03
304 Lystrup (Letbane)	af	13.07	13.37	14.07	14.21	14.37	14.51	15.07
304 Hovmarken (Letbane)		13.09	13.39	14.09		14.39		15.09
304 Hjortshøj (Letbane)		13.11	13.41	14.11	14.25	14.41	14.55	15.11
309 Skødstrup (Letbane)		13.14	13.44	14.14	14.28	14.44	14.58	15.14
309 Løgten (Letbane)		13.16	13.46	14.16		14.46		15.16
375 Hornslet (Letbane)	an	13.21	13.51	14.21	14.34	14.51	15.04	15.21
375 Hornslet (Letbane)	af	13.22	13.52	14.22	14.52	15.22
375 Mørke (Letbane)		13.26	13.56	14.26	14.56	15.26
390 Thorsager (Letbane)		13.30	14.00	14.30	15.00	15.30
391 Ryomgård (Letbane)	an	13.34	14.04	14.34	15.04	15.34
391 Ryomgård (Letbane)	af	13.36	14.36	15.06	15.36
392 Kolind (Letbane)		13.40	14.40	15.10	15.40
362 Trustrup (Letbane)	an	13.49	14.49	15.19	15.49
362 Trustrup (Letbane)	af	13.50	14.50	15.20	15.50
360 Hessel (Letbane)		13.57	14.57	15.27	15.57
360 Grenaa (Letbane)	an	14.00	15.00	15.30	16.00

Imidlertid var denne afgang med Letbanen aflyst, da der om morgenen omkring kl. 06 havde været et trafikuheld på den anden Letbanestrækning L2, hvor et Letbanetog var kollideret med en bil og var blevet afsporet. Dette påvirkede også driften på L1.

Ifølge klageren ankom han til stoppestedet Dokk1, hvor det blev oplyst på infoskærmen, at L1's afgang kl. 14:00 og den efterfølgende afgang kl. 14:30 var aflyst. Klageren besluttede sig derfor for at tage en taxa til Lystrup.

Ifølge Midttrafik var det også oplyst, at afgang kl. 14:50 ville afgå planmæssigt.

Klageren har fremlagt en taxabon på 274 kr., der viser, at turen startede kl. 14:02, var på 10 km og varede 18 minutter. Klageren har oplyst, at turen gik til Lystrup st., hvortil han skulle have været rejst med L1.

TAXA AARHUS			
89 48 48 48			
** Kundens kopi **			
Vogn	Chauffør	CVR	
BJ98916	610360	41980419	
FRA: _____			
TIL: _____			
Taxa bev.nr	:	212-3	
Turnr	:	21169	
Bookingnr	:	06270	
Dato	:	17.02.23	
Start tid	:	14:02	
Slut tid	:	14:20	
Kl	Takst	Km	DKK
14:02	Start		39.00
14:19	D1	10.05	235.00
		10,05	274,00
Inkl. ventetakst:			
Akt	(15:30)DKK	107.00	
Pass	(2:01)DKK	14.00	
Total		DKK	274.00
=====			
På gensyn			

Han anmodede efterfølgende Midttrafik om at godtgøre sine udgifter til taxaen.

Dette afviste Midttrafik den 21. februar 2023 med den følgende begrundelse:

"turens afbrydelse skyldtes et trafikuheld. En sådan hændelse er uden for Midttrafiks indflydelse, og derfor dækker rejsegarantien ikke:

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.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Midttrafik har fremlagt uddrag af hændelsesrapport fra L2 den 17. februar 2023:

Live Døgnrapport - fredag, 17-02-2023



Sekretariatets spørgsmål til Midttrafik:

”Til brug for ankenævnets behandling af sagen har vi brug for at få nærmere oplyst, hvad midttrafik.dk/trafikinfo og Midttrafik Live er, idet Midttrafik har henvist til, at aflysningen af Letbanen fremgik dér.

Således ønskes det oplyst, om aflysningen blev givet på infoskærme på perronen og fx højttalerudkald?

Videre ønskes det oplyst, præcis hvad informationen var til kunderne på perronen om den aflyste afgang kl. 14 – herunder om, og i givet fald hvornår, det næste Letbanetog L1 ville afgå fra Dokk1.”

Hertil har Midttrafik oplyst:

”Informationen var:

”L1 køre med aflysninger mellem Aarhus H og Hornslet/Ryomgård. L2 kører i øjeblikket ikke mellem Aarhus H og Aarhus Universitetshospital.

Se aflysninger og forsinkelser på infoskærme, Midttrafik live og på Rejseplanen. Søg eventuelt alternative rejsemuligheder på Rejseplanen.

Årsagen til aflysningerne er et trafikuheld.”

Det fremgik af informationstavlen, at afgangen kl. 14.20 og 14.30 var aflyst. Det fremgik også, at afgangen kl. 14.50 kørte.

Midttrafik.dk/trafikinfo er Midttrafiks kundesvendte overblik over aktuelle planlagte og større akutte driftsforstyrrelser på ruteniveau.

Midttrafik Live er en app, hvor man kan følge de enkelte busser og tog live på et kort. Man kan også se de enkelte stoppesteder/stationer, hvor man kan se de kommende afgang med en prognose for ankomsttidspunkt og informationer fra trafikinfo, hvis der er driftsforstyrrelser. Der er uddybende info her: [Midttrafik live - Hent app'en der ved, hvor din bus er](#)

Aflysningen blev vist på infoskærmen på perronen. Her er et eksempel på den infoskærm, som er opstillet på letbaneperronerne.



Der er ikke log på højtalerudkald, men det er normal procedure, at akutte ændringer annonceres via højtaler.”

Klageren er blevet spurgt om:

”Til brug for sagens fulde oplysning, skal vi venligst anmode dig om at indsende kopi af taxabon'en. Du bedes endvidere oplyse, hvorledes du blev orienteret om, at L1 var aflyst.”

Klageren har svaret:

”Jeg blev opmærksom på aflysningen, da jeg stod på perronen og ventede på toget. Aflysningen fremgik af infoskærmen.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det fremgår af Midttrafiks Rejsegaranti, at denne ikke gælder i tilfælde af trafikuheld. Det er ankenævnets opfattelse, at en kollision mellem en bil og et Letbanetog, der blev afsporet, og var årsag til aflysningerne og driftsforstyrrelserne den omhandlede dag, falder inden for denne betegnelse.

Klageren er efter disse regler således ikke berettiget til at få godtgjort sine udgifter til taxa.

Spørgsmålet er herefter, om Midttrafik på andet grundlag er forpligtet til at erstatte klagerens udgifter.

Efter dansk rets almindelige erstatningsregler kræver det 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, samt 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.

Ankenævnet finder, at en aflysning kan udgøre et selvstændigt erstatningsgrundlag under særlige omstændigheder.

Men i den konkrete situation, hvor baggrunden for aflysningen var et trafikuheld, og da der på tilstrækkelig måde blev orienteret om aflysningen, samt om hvornår det næste Letbanetog ville afgå, nemlig kl. 14:50, har klageren ikke et berettiget erstatningskrav mod Midttrafik.

Klageren har gjort gældende, at det ikke burde have påvirket driften af L1, at uheldet skete på en anden Letbanestrækning og 8 timer tidligere.

Hertil bemærker ankenævnet, at det falder uden for ankenævnets virke at bedømme Midttrafiks oprydningsarbejde, hvorfor det af klageren anførte ikke kan føre til et andet resultat.

RETSGRUNDLAG:

Fra Midttrafik.dk:

Rejsegaranti: Bus, Letbanen og Midtjyske Jernbaner

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 Kundeservice på tlf. 70 210 230.

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.

Er I flere kunder ved stoppestedet, der skulle have været med samme bus, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner, er I velkomne til at tage en taxa eller køre i bil sammen. I kan køre op til 75 km pr. person. Her gælder rejsegarantien også kun til transport til den destination, bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner ville have kørt til - gældende fra den destination, hvor din rejse blev afbrudt eller forsinket. Ved kørsel i egen bil kan du få godtgjort antal km for den korteste vej mellem destinationerne.

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 eller midttrafik.dk.
- Hvis du bliver forsinket i forbindelse med skift til eller fra Flextrafik, DSB- eller Arriva-tog, fly, færge eller busser fra øvrige trafikskelskaber eller et privat busselskab.
- I forbindelse med forsinkelser der skyldes mangelfuld information, forkert information og/eller eventuelle fejl på [Midttrafik live app](#) eller rejseplanen.dk
- I forbindelse med forsinkelser, der skyldes mangelfuld eller forkert information i Google Maps og andre 3. parts-tjenester, der trækker data fra midttrafik.dk eller rejseplanen.dk.
- Udgifter til tabt arbejdsfortjeneste.
- Den del af rejsen du ville have udført med Flextrafik, DSB- eller Arriva-tog, fly, færge eller busser fra et privat busselskab (fx udgift til ny billet).
- Udgifter til parkering.

Er du i tvivl, om rejsegarantien gælder, kan du ringe til [Midttrafik Kundeservice på tlf. 70 210 230](#)

Hvad dækker rejsegarantien?

Midttrafiks rejsegaranti dækker kørselsudgifter op til 75 km enten i taxa mod kvittering eller i egen bil t/r til statens takst. Vær opmærksom på, at det er føreren af bilen, der skal søge om refusion.

Der refunderes kun udgifter til taxa eller bil til den destination, bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner ville have kørt dig til - gældende fra den destination, hvor din rejse blev afbrudt eller forsinket. Ved kørsel i egen bil kan du få godtgjort antal km for den korteste vej mellem destinationerne. Der refunderes ikke udgifter til parkering.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Midttrafik har givet afslag på min ansøgning om rejsegaranti. Jeg forventer, at Midttrafik anerkender min ansøgning om rejsegaranti og udbetaler beløbet på kr. 274 (taxaregning).”

Indklagede anfører følgende:

”Midttrafik fastholder afslag til klager på rejsegaranti på 274 kr. da årsagen til aflyste ture var uden for Midttrafiks indflydelse. Midttrafiks rejsegaranti er én ikke-lovbestemt service, som Midttrafiks bestyrelse har vedtaget – herunder betingelserne for denne. Midttrafiks rejsegaranti gælder for Midttrafiks busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner. Rejsegarantien dækker udgifter til taxa eller bil, hvis Midttrafik er skyld i, at kunden er mere end 20 minutter forsinket, dog med visse forudsætninger og undtagelser. Klager skulle med letbanen L1 17.2.2023 kl. 14.00 fra Dokk1 til Lystrup Station. Denne afgang var en af flere, der var aflyst mellem Aarhus H og Hornslet/Ryomgård, pga. et trafikuheld.

Kundens planlagte rejse er en del af den aflyste strækning.

Aflysningen blev meldt ud via midttrafik.dk/trafikinfo og Midttrafik Live kl. 13.54.

Ruter

L2 | Aarhus Letbane L1 | Aarhus Letbane

Overskrift

AFLYSNINGER PÅ L1 og L2 (OPDATERET KL. 13:50)

AFLYSNINGER PÅ L2 MELLEM AARHUS H OG AARHUS
UNIVERSITETSHOSPITAL (OPDATERET KL. 13:40)

Meddelelse

L1 kører med aflysninger mellem Aarhus H og Hornslet/Ryomgård. L2 kører i øjeblikket ikke mellem Aarhus H og Aarhus Universitetshospital.

Se aflysninger og forsinkelser på infoskærme, Midttrafik live og på Rejseplanen. Søg eventuelt alternative rejsemuligheder på Rejseplanen.

Årsagen til aflysningerne er et trafikuheld.

Før

L2 kører i øjeblikket ikke mellem Aarhus H og Aarhus Universitetshospital. Se aflysninger og forsinkelser på infoskærme, Midttrafik live og på Rejseplanen. Søg eventuelt alternative rejsemuligheder på Rejseplanen.

Årsagen til aflysningerne er et trafikuheld.

Vi beklager meget de gener, det medfører for dig.

Kanal

Midttrafik Live Midttrafik.dk TSS / Adm.

Det fremgår af betingelserne for Midttrafiks rejsegaranti, at den ikke dækker ved forhold, der er uden for Midttrafiks indflydelse. Trafikuheld er nævnt som et af de konkrete eksempler på forhold som er uden for Midttrafiks indflydelse og hermed ikke omfattet af rejsegarantien.

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 eller midttrafik.dk.
- Hvis du bliver forsinket i forbindelse med skift til eller fra Flextrafik, DSB- eller Arriva-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 eller rejseplanen.dk
- I forbindelse med forsinkelser, der skyldes mangelfuld eller forkert information i Google Maps og andre 3. parts-tjenester, der trækker data fra midttrafik.dk eller rejseplanen.dk.
- Udgifter til tabt arbejdsfortjeneste.
- Den del af rejsen du ville have udført med Flextrafik, DSB- eller Arriva-tog, fly, færge eller busser fra et privat busselskab (fx udgift til ny billet).
- Udgifter til parkering.

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

Loggen fra Trafikinfor:

17. feb 2023 13:54

rlj@midtrafik.dk

Rediger

Ruter

L2 | Aarhus Letbane L1 | Aarhus Letbane

Overskrift

AFLYSNINGER PÅ L1 og L2 (OPDATERET KL. 13:50)

AFLYSNINGER PÅ L2 MELLEM AARHUS H OG AARHUS
UNIVERSITETSHOSPITAL (OPDATERET KL. 13:40)

Meddelelse

L1 kører med aflysninger mellem Aarhus H og Hornslet Ryomgård. L2 kører i øjeblikket ikke mellem Aarhus H og Aarhus Universitetshospital.

Se aflysninger og forsinkelser på infoskærme, Midtrafik live og på Rejseplanen. Søg eventuelt alternative rejsemuligheder på Rejseplanen.

Årsagen til aflysningerne er et trafikuheld.

For

L2 kører i øjeblikket ikke mellem Aarhus H og Aarhus Universitetshospital. Se aflysninger og forsinkelser på infoskærme, Midtrafik live og på Rejseplanen. Søg eventuelt alternative rejsemuligheder på Rejseplanen.

Årsagen til aflysningerne er et trafikuheld.

Vi beklager meget de gener, det medfører for dig.

Kanal

Midtrafik Live Midtrafik.dk TSS / Adm.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand