

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0144
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af YY  
7400 Herning
- Indklagede:** Arriva  
**CVR-nummer:** 12 24 59 04
- Klagen vedrører:** Refusion af udgift til taxakørsel, da den planmæssige togafgang blev aflyst pga. stormen Otto, samt hel eller delvis refusion af togbilletterne
- Parternes krav:** Klageren ønsker refusion af 1.600 kr. og anfører, at de ikke kunne komme i telefonisk kontakt med Arriva, at de ventede på Vejle st. i en time i regn og blæst, hvorefter de så sig nødsaget til at tage en taxa
- Indklagede afviser at refundere beløbet og anfører, at der ved togaflytningen blev indsat togbusser på strækningen fra Vejle st. til Herning st.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Jacob Ruben Hansen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 16. august 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om refusion af 1.600 kr.

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

-oOo-

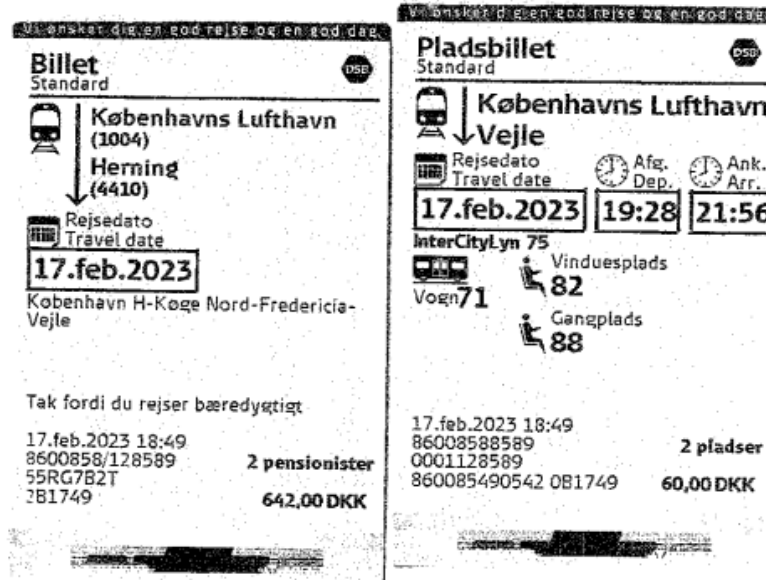
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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 hans medrejsende ankom den 17. februar 2023 med fly til Københavns Lufthavn, hvor de købte billet til at rejse videre med tog til Herning, hvor de bor. Rejsen skulle foregå først med DSB-tog til Vejle st. og derfra videre med Arriva-tog til Herning st. med planmæssig ankomst til Herning st. kl. 22:57.

Kopi af togbilletten og pladsbilletten:



Ombord på toget mod Vejle blev det kl. 21:10 oplyst over højtalersystemet, at der ikke kørte tog fra Vejle til Herning.

Arriva har bekræftet, at togafgangen kl. 22:03, som klageren og hans medrejsende skulle videre med fra Vejle til Herning, blev aflyst den pågældende aften på grund af stormen Otto, og at der blev indsat togbus som erstatning for det aflyste tog.

DSB-toget, som klageren og den medrejsende var med, ankom til Vejle st. kl. 21:56, og herefter var der to højtalerudkald henholdsvis kl. 21:58 og kl. 22:03, som oplyste, at der var indsat togbus mod Herning og Struer, som afgik fra Danmarksgade kl. 22:10.

Log fra Banedanmark, som viser tidspunktet for højtalerudkaldene:

AFVIKLING	ARBEJDSOMRÅDE	BESKRIVELSE	UDKALDSSTEDER	TOG NR.	L/D NR.	KATEGORI
17-02-2023 22:03:08	Stationer i Vest	Togbus VJ-STR 22.10	Vejle (Vj)	0		B Blandet trafi...
17-02-2023 21:58:10	Stationer i Vest	Togbus VJ-STR 22.10	Vejle (Vj)	0		B Blandet trafi...

Udkaldene havde følgende ordlyd:

*"Til dig der står her i Vejle og skal i retning mod Herning og Struer, så kører der altså en Togbus her fra Vejle mod Herning og Struer. Togbussen den kører her fra Vejle kl. 22:10, altså kl. 22:10 kører der en Togbus her fra Vejle mod Herning og Struer. Togbussen den kører fra Danmarksgade, og det finder du ved at gå via perrontunnelen og benytte den udgang der er ved*

*spor 5 og 6. Altså det er modsat forhallen. Og det er altså til dig der skal mod Herning og Struer så kører der en Togbus her fra Vejle kl. 22:10. Togbussen kører fra Danmarksgade og du finder Danmarksgade ved at benytte den udgang der er ved spor 5 og 6. Du skal lige være opmærksom på at Togbussen ikke standser ved Vejle Sygehus. Hvis du skal til Vejle Sygehus, så er du nødt til at benytte de lokale bybusser eller en taxa eller gå, men du kan ikke komme med denne Togbus, hvis du skal til Vejle Sygehus, der standser den ikke."*

Togbussen afgik ifølge GPS-loggen fra stoppestedet ved Danmarksgade kl. 22:14 og ankom til Herning kl. 23:55, hvormed den samlede forsinkelse i ankomst var 62 minutter.

Uddrag fra togbussens GPS-log:

#	Dato	km/t	Sat	I 4	Adresse
35	17-02-2023 22:14	12	16		Danmarksgade 10, 7100 Vejle, Danmark
36	17-02-2023 22:14	4	17		Danmarksgade 10, 7100 Vejle, Denmark
37	17-02-2023 22:14	8	17		Danmarksgade 10, 7100 Vejle, Danmark
38	17-02-2023 22:15	12	18		Gammelhavn 16, 7100 Vejle, Denmark
...					
213	17-02-2023 23:54	37	18		Godsbanevej 5, 7400 Herning, Danmark
214	17-02-2023 23:55	0	18		Godsbanevej 1b, 7400 Herning, Danmark
215	17-02-2023 23:55	0	17		Godsbanevej 2, 7400 Herning, Danmark
216	17-02-2023 23:56	0	18		Godsbanevej 2, 7400 Herning, Danmark
217	17-02-2023 23:57	16	18		Herning, 7400 Herning, Danmark

Ifølge klageren var der ingen information at få på Vejle st., og der blev ikke informeret om, at der afgik bus til Herning andetsteds fra. Klageren har oplyst, at de efter ankomsten til Vejle st. gik til det, som de mente var hovedudgangen. Han har videre oplyst, at de forgæves forsøgte at komme i telefonisk kontakt med Arrivas kundeservice, og efter at de havde ventet i regn og blæst i over en time, besluttede de at tage en taxa til Herning, som kostede 1.600 kr. Ifølge klageren nåede de frem til Herning efter midnat og var meget trætte, hvorfor de ikke fik en kvittering for udgiften.

Den 8. marts 2023 modtog Arriva et postbesørget brev fra klageren, som anmodede om at få erstattet taxaudgiften på 1.600 kr. med henvisning til, at den planlagte togafgang var aflyst.

Arriva afviste den 14. marts 2023 at erstatte taxaudgiften, men afgjorde i stedet, at klageren var berettiget til Arriva Rejsetidsgaranti på 321 kr. Arriva anførte følgende:

"

Vi beklager, at toget mellem Vejle og Herning blev aflyst, og at I af denne årsag blev nødt til at opgive jeres rejse med toget. Aflysningen skyldtes stormen Otto, og Arriva indsatte togbus på strækningen Vejle - Herning.

Ved driftsforstyrrelser (forsinkelse og aflysning af tog), der medfører, at du helt eller delvist opgiver en planlagt rejse, tilbagebetales den ubenyttede del af billetten. Denne tilbagebetaling kan kun ske, hvis man kontakter Arrivas kundeservice hurtigst muligt fra den station, hvor rejsen er afbrudt. Er dette ikke muligt, skal man senest på afrejsedagen sende sin billet eller ringe til Arriva Kundeservice og indgå en aftale.

Arriva refunderer ikke udgifter til taxakørsel rekvireret på egen hånd af passageren. Vi kan derfor ikke imødekomme dit ønske om refundering af kørselsudgifter.

Vi tilbyder i stedet at behandle din henvendelse som rejsetidsgaranti.

Da I på jeres rejse ville være blev 62 min. forsinket, hvis I havde benyttet den indsatte togbus, er I berettiget til 50 % af billetens pris i kompensation.

Vi overfører derfor 321 kr. til den konto, du har oplyst. Pengene vil være til rådighed på din konto indenfor 10 arbejdsdage.

”

I brev af 23. marts 2023 anførte klageren til Arrivas afgørelse, at det ikke havde været muligt at komme igennem til Arriva telefonisk.

Arriva fastholdt den 30. marts 2023 deres tidligere afgørelse.

Arriva har under ankenævns sagen indsendt følgende fotos fra Vejle st.:



Skilt i stationsbygning



Skilt i perrontunnelen med Teksten "Danmarksgade" og "Togbus" under togbusikonet



Billede af togbusskilt på Danmarksgade

### Sekretariatet har bedt Arriva om at indsende følgende:

”

- 1) En specifikation af Arrivas beregning af den udbetalte kompensation på 321 kr.
- 2) Oplysning om, hvilket grundlag Arriva har benyttet ved udregningen – Arriva Rejsetidsgaranti eller andet grundlag?
- 3) Hvordan billetens pris fordeler sig på de 2 tog-strækninger (CPH Lufthavn – Vejle st. og Vejle st. – Herning st.)?

”

### Arriva har hertil svaret:

”

- 1) [Klageren] sendte med sin første henvendelse et billede af sine billetter. Jeg beklager, at de ikke blev vedlagt som bilag. Jeg har vedhæftet et billede af dem i denne mail. De 321 kr. er beregnet som 50 % af billetprisen for enkeltbilletterne på 642 kr. Ved nærmere undersøgelse kan jeg se, at



Arriva ikke har kompenseret ham for DSB pladsbilletterne, som også er omfattet af Rejsetidsgaranti. Vi overfører derfor 50 % af de 60 kr., som pladsbilletterne har kostet, dvs. i alt 30 kr. Pengene vil være til rådighed på [klageren]s konto for 10 arbejdsdage.

- 2) Arriva har beregnet compensationen ud fra Arriva Rejsetidsgaranti. [Klageren] og hans medrejsende ville være blevet 62 min. forsinket, hvis de havde benyttet den indsatte togbus. Er man blevet mellem 60 og 89 minutter forsinket, er man berettiget til 50 % i compensation. Som alternativ til Rejsetidsgaranti kunne Arriva have valgt at tilbagebetale den ubenyttede del af billetten (Vejle-Herning). Men da dette er mindre fordelagtigt for kunden, har Arriva valgt Rejsetidsgaranti i dette tilfælde. Udregningen af den compensation som tilbagebetaling af den ubenyttede del af billetten havde givet kan ses i punkt 3 herunder.

Prisen for én Pensionistbillet (Enkeltbillet) mellem Københavns Lufthavn og Vejle er i 309 kr. Der betales således 12 kr. ekstra per person for at rejse til Herning i stedet for Vejle (321 kr. - 309 kr.)

”

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet lægger til grund, at Arriva som følge af stormvejr indstillede togdriften mellem Vejle, Herning og Struer om aftenen den 17. februar 2023 og iværksatte alternativ transport med togbus for de berørte passagerer. Det lægges endvidere til grund, at dette blev annonceret via højtalerne på Vejle st. kl. 21:58 og kl. 22:03. Herudover lægges det til grund, at klageren og hans medrejsende, hvis de var rejst med tobussen, ville være ankommet til Herning st. med en forsinkelse på 62 minutter.

### Vedrørende delvis refusion af billetens pris

I henhold til artikel 16 i togpassagerrettighedsforordningen (EU's Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007, som var gældende på det pågældende tidspunkt) har passageren på en rejse, som forventes at blive mere end 60 minutter forsinket, valget mellem at afbryde rejsen og få refunderet billetens fulde pris for den del af rejsen, der ikke er gennemført, videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår ved først givne lejlighed, eller videreførelse eller omlægning af rejsen på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

Da klageren og den medrejsende afbrød rejsen, havde de krav på refusion af den del af billetens pris, som angik strækningen efter Vejle st., hvor parret afbrød rejsen.

Prisen for én pensionistbillet mellem Københavns Lufthavn og Vejle var 309 kr., og mellem Københavns Lufthavn og Herning var den 321 kr. Parret havde dermed betalt 12 kr. ekstra for at rejse fra Vejle til Herning (321 kr. - 309 kr.), og i henhold til forordningens artikel 16 var de derfor berettiget til en refusion af dette beløb hver især, og således i alt 24 kr.

Arriva har ifølge det oplyste kompenseret klageren og hans medrejsende i henhold til Arrivas rejsetidsgaranti, hvorefter parret var berettiget til refusion af 50 % af den samlede billetpris inkl. prisen for pladsbilletten med DSB-toget. Arriva har således refunderet i alt 351 kr. til klageren, da det var mest fordelagtigt for parret at få refusion efter Arrivas Rejsetidsgaranti.

Herefter finder ankenævnet, at Arriva har opfyldt sine forpligtelser såvel i henhold til Arrivas rejsetidsgaranti som i henhold til togpassagerrettighedsforordningen.

### Vedrørende erstatning for klagerens udgift til taxakørsel

Ifølge de Fælles landsdækkende rejseregler påtager Arriva sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse, og spørgsmålet er herefter, om Arriva på andet grundlag skal erstatte klagerens ikke-dokumenterede udgift til taxakørsel på 1.600 kr.

Som anført ovenfor iværksatte Arriva togbusdrift efter indstilling af togdriften mellem Vejle og Herning, hvilket blev annonceret over højtalerne på stationen. Hvis parret havde observeret disse to højtalerudkald og var rejst med togbussen til Herning i stedet for med taxa, ville de være ankommet til Herning st. kl. 23:55 med en forsinkelse på 62 minutter.

Ankenævnet finder i den konkrete sag, uanset at det var uheldigt for parret, at de ikke hørte højtalerudkaldene og ikke kunne komme igennem telefonisk til Arrivas kundeservice, at der ikke er et grundlag for at pålægge Arriva et erstatningsansvar for klagerens udgift til taxakørsel.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at Arriva har opfyldt sine forpligtelser i henhold til passagerrettighedsforordningen, samt at klageren af egen drift valgte at afbryde rejsen og tage en taxa på trods af, at det blev annonceret, at der var indsat togbusser.

## **RETSGRUNDLAG:**

### **Fra de Fælles landsdækkende rejseregler:**

”

#### **14. Driftsforstyrrelser**

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af

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

##### **14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti**

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

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

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befordring (f.eks. taxa), når forsinkelse eller forbikørsel forårsager ventetid. Kunden får ikke sin billet refunderet. Rejsegaranti kan søges af

kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med bus, lokaltog, metro og Aarhus Letbane samt Odense Letbane.

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

- DSB Rejsetidsgaranti
- Arriva Rejsetidsgaranti
- Metro rejsegaranti
- Movia rejsegaranti
- FynBus rejsegaranti
- Sydtrafik rejsegaranti
- Midttrafik rejsegaranti
- Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti
- BAT rejsegaranti

#### **14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro og lokalbaner)**

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro, lokalbaner og letbaner). Der henvises til uddrag af forordningen bagerst i rejsereglerne. Forordningen gælder også ved en samlet rejse med flere togselskaber. Ved rejse med tog gælder forordningens regler om godtgørelse også i tilfælde af force majeure (se afsnit 22 for bilag).

#### **14.3. Begrænsning af ansvar**

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

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

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

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

”

**Fra Arrivas hjemmeside vedrørende Arriva Rejsetidsgaranti:**



”

Din forsinkelse i ankomst til din bestemmelsesstation skal være 30 minutter eller mere, før du er berettiget til rejsetidsgaranti.

Arriva Rejsetidsgaranti dækker også kombinerede rejser mellem Arriva tog og DSB-tog, eller med privatbane, metro eller letbane. Rejsetidsgarantien dækker *ikke* hvis du blev forsinket i en bus før eller efter din togtrejse, hvor toget var mindre end 30 minutter forsinket.

Retten til en rejsetidsgarantibillet eller kompensation bortfalder, hvis du er blevet underrettet om forsinkelsen før køb af billetten, eller hvis forsinkelsen kunne være holdt under 30 minutter ved at omlægge rejsen via en anden forbindelse.

Størrelsen på kompensationen afhænger af hvor meget du har betalt for din billet. Hvis du vælger økonomisk kompensation, vil den blive udbetalt efter de følgende satser:

Forsinkelse	Kompensation
30-59 minutter	25 % af billetprisen
60-89 minutter	50 % af billetprisen
90-119 minutter	75 % af billetprisen
Over 120 minutter	100 % af billetprisen

”

## Uddrag af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser:

”

### KAPITEL IV

#### FORSINKELSE, IKKE-OPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSE OG AFLYSNING

##### Artikel 15

#### Erstatningsansvar for forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomhedens erstatningsansvar med hensyn til forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning omfattet af bestemmelserne i bilag I, kapitel IV, afsnit II.

## Artikel 16

### Refusion og omlægning af rejsen

Når det med rimelighed forventes, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mere end 60 minutter forsinket, skal passageren omgående have valget mellem:

- a) refusion af billetens fulde pris på de betingelser, som gjaldt ved købet, for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed. Refusionen betales på de betingelser, som gælder for udbetaling af erstatning, jf. artikel 17, eller
- b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed, eller
- c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

## Artikel 17

### Erstatning for billetprisen

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste retten til befordring kræve erstatning af jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten anførte afgangs- og ankomststed, som ikke har medført billetrefusion i henhold til artikel 16. De minimale erstatningsbeløb for forsinkelse er fastsat til:

- a) 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter
- b) 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere.

”

## Uddrag af bilag I, afsnit IV, kapitel II til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser:

”

### Artikel 32

#### Ansvar i tilfælde af aflysning af tog, forsinkelse eller svigtende forbindelse

1. Operatøren er ansvarlig for tab, som påføres passageren på grund af aflysning, forsinkelse eller svigtende forbindelse, så rejsen ikke kan fortsættes samme dag, eller ikke er fornuftig at gennemføre den samme dag på grund af de givne omstændigheder. Erstatningen omfatter rimelige udgifter til logi samt udgifter til underretning af personer, som venter på passageren.
2. Operatøren fritages for dette ansvar, når aflysningen, forsinkelsen eller svigtende forbindelse skyldes:
  - a) uden for jernbanedriften værende forhold, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge,
  - b) en fejl fra passagerens side eller
  - c) tredjeparts handling, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå og hvis konsekvenser ikke kunne afværges; en anden jernbanevirksomhed, der benytter den samme infrastruktur betragtes ikke som tredjepart; regresretten er ikke berørt.
3. National ret afgør, om og i hvilket omfang operatøren skal betale skadeserstatning for andre tab end dem, der er omtalt i stk. 1. Denne bestemmelse gør ikke indgreb i artikel 44.

”

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”Fredag den 17/2-2023 kom vi hjem fra ferie og købte 2 billetter fra København lufthavn til Herning med DSB. På rejsen til Herning kl. 21.10 fik vi over radioen besked om at der ikke kørte tog fra Vejle til Herning. Vi stod af i Vejle som vi skulle og stod og ventede i ca. 1 time. Det var ikke mulig at komme i kontakt med Arriva og efter at havde ventet ude i regn og blæst i 1 time tog vi en taxi til Herning og nåede Herning efter kl. 24.00. Efter henvendelse til DSB blev vi henvist til Arriva.”

### Indklagede anfører følgende:

”Arriva har gennemgået sagen om [navn udeladt]s anmodning om dækning af taxaregning i forbindelse med hans rejse d. 17.02.2023.

Den 08.03.2023 modtog Arriva et brev fra [navn udeladt], hvor han skrev, at han og hans medrejsende rejste med toget fra Københavns lufthavn og skulle videre mod Herning fra Vejle station. Kl. 21:10 blev det informeret over højttalerne, at der ikke kørte tog fra Vejle til Herning. [navn udeladt] oplyste, at de derfor tog en taxa til Herning, da der ikke var andre muligheder. [navn udeladt] forklarede, at de ikke fik en regningen i taxaen, som lød på ca. 1.600 kr., fordi klokken var blevet 24:00 og de var trætte.

Den 14.03.2023 sendte Arriva et svar til [navn udeladt], hvor vi beklagede at toget var blevet aflyst og oplyste at Arriva havde indsat togbus som erstatning for toget pga. stormen Otto.

I svaret afviste Arriva at refundere udgifterne til taxa, med begrundelsen at Arriva ikke refunderer udgifter til taxakørsel rekvireret på egen hånd af passageren. Arriva skrev at i stedet kunne [navn udeladt] blive kompenseret via Arriva Rejsetidsgaranti. Vi oplyste, at [navn udeladt] og hans medrejsende ville være blevet 62 min. forsinket, hvis de havde benyttet den indsatte togbus, hvilket berettigede dem 50% af billetten pris i kompensation. Dette havde Arriva i svaret beregnet til 321 kr. Arriva oplyste at beløbet blev overført til [navn udeladt]s konto.

Den 30.03.2023 modtog Arriva [navn udeladt]s svar i sagen per post, hvor han oplyste at de ventede i en time på Vejle station og i den tid ikke kunne komme i forbindelse med Arriva. Dette var ifølge [navn udeladt] årsagen til at, de besluttede at tage en taxa.

Arriva sendte den 30.03.2023 et svar til [navn udeladt], hvor vi igen beklagede at toget var blevet aflyst og gentog at Arriva havde indsat en togbus på strækningen og at vi ikke refunderer udgifter til taxakørsel rekvireret på egen hånd af passageren.

Den 01.05.2023 modtog Arriva henvendelse fra Hanne Christensen på vegne af [navn udeladt] via ABTM. Vedhæftet klageskemaet var et brev, hvor [navn udeladt] beskrev oplevelsen d. 17.02.2023 igen og skrev at de ved henvendelse til DSB blev henvist til Arriva.

Arriva vil, som svar herpå starte med at oplyse, at når vi indsætter erstatningstransport ved togaflysninger, indsætter vi en togbus med plads til alle passagererne. Der indsættes en togbus, hvis den kan få passagerne hurtigere frem end den næste togafgang.

Den 17.02.2023 indsatte Arriva som oplyst til [navn udeladt] en togbus som erstatning for tog nr. nr. 5973. Togbussen havde planlagt afgang fra Danmarksgade kl. 22:10.

Arriva beklager, at [navn udeladt] og hans medrejsende ikke kunne komme i kontakt med Arrivas Kundeservice. Når der sker omfattende, akutte ændringer i togtrafikken, som var tilfældet under stormen Otto, kan der desværre opleves kø på telefonen. Vi anbefaler at man holder sig orienteret via højtalerudkaldene på stationen.

Banedanmark oplyser, at der efter 21:56, som var planlagt ankomsttid for DSB-toget fra København til Vejle, blev afspillet to udkald angående togbus mellem Vejle og Herning på Vejle station. Udkaldene blev afspillet kl. 21:58 og kl. 22:03, som det ses i udklippet herunder fra Banedanmarks system.

AFVIKLING	ARBEJDSOMRÅDE	BESKRIVELSE	UDKALDSSTEDER	TOG NR.	LYD NR.	KATEGORI
17-02-2023 22:03:08	Stationer i Vest	Togbus VJ-STR 22.10	Vejle (Vj)	0		B Blandet trafi...
17-02-2023 21:58:10	Stationer i Vest	Togbus VJ-STR 22.10	Vejle (Vj)	0		B Blandet trafi...

Udkaldets ordlyd:

"Til dig der står her i Vejle og skal i retning mod Herning og Struer, så kører der altså en Togbus her fra Vejle mod Herning og Struer. Togbussen den kører her fra Vejle kl. 22:10, altså kl. 22:10 kører der en Togbus her fra Vejle mod Herning og Struer. Togbussen den kører fra Danmarksgade, og det finder du ved at gå via perontunnelen og benytte den udgang der er ved spor 5 og 6. Altså det er modsat forhallen. Og det er altså til dig der skal mod Herning og Struer så kører der en Togbus her fra Vejle kl. 22:10. Togbussen kører fra Danmarksgade og du finder Danmarksgade ved at benytte den udgang der er ved spor 5 og 6. Du skal lige være opmærksom på at Togbussen ikke standser ved Vejle Sygehus. Hvis du skal til Vejle Sygehus, så er du nødt til

at benytte de lokale bybusser eller en taxa eller gå, men du kan ikke komme med denne Togbus, hvis du skal til Vejle Sygehus, der standser den ikke.”

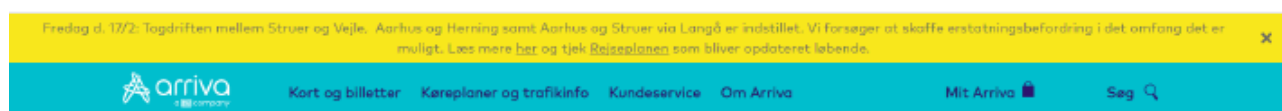
Ved næste afgang blev der ligeledes indsat erstatningsbefordring fra Vejle til Herning. Planlagt afgangstid var her kl. 23:05. Der var udkald på vejle station kl. 22:51 og kl. 23:00.

Det fremgår af GPS'en for togbussen med planlagt afgang kl. 22:10(se bilag), at den afgik fra Danmarksgade kl. 22:14 og var fremme i Herning kl. 23:55.

Arriva havde siden om morgenen d. 17.02.2023 informeret via et gult banner på arriva.dk om at der grundet stormen, ville køre færre tog og anbefalede at man tjekkede rejseplanen inden afrejse. Banneret ses her:



Fra klokken ca. 20 om aften skrev Arriva at der kunne være indsat erstatningstransport, og henviste igen til rejseplanen. Banneret ses her:



Kl. 21:18 lagde Arriva info på rejseplanen om, at tog nr. 5973 var aflyst, og at der var indsat en bus fra Vejle til Struer kl. 22:10. Det blev også oplyst, at den blev kørt af Vikingbus. I beskeden informerede Arriva om Rejsetidegaranti. Denne besked blev også lagt på arriva.dk (arriva.dk/koreplaner-og-trafikinfo/akutte-driftsaendringer) og sendt ud som Push-besked via Arriva Top app til dem, der havde tilmeldt sig 'Min Trafik info'. Her kan man f.eks. vælge at få besked vedr. en enkelt afgang. Beskeden kan ses i bilaget 'Min trafik-info'.

Ligeledes fremgår det af Ankenævnets afgørelse 2013-0027, at der ikke udbetales kompensation for taxaregninger i tilfælde af driftsforstyrrelser forårsaget af en storm, hvorfor der i sådanne tilfælde ikke foreligger noget yderligere ansvarsgrundlag for jernbanevirksomheden.

Afslutningsvis vil Arriva påpege at, [navn udeladt] ikke kunne fremvise en kvittering for taxaturen.

### Arrivas stillingtagen til klagen

Arriva fastholder, at vi ikke kan dække udgifterne til [navn udeladt]s taxakørsel, da vi indsatte erstatningstransport, og fordi Arriva ikke dækker taxakørsel rekvireret af passageren på egen hånd. Der kan desuden ikke fremvises en kvittering for taxaturen.”

### Hertil har klageren bemærket:

”Den 17/2-23 ankom vi med DSB til Vejle station. Vi fik oplyst i toget at toget til Herning var aflyst. Vi gik så til det vi mente var hovedudgang. Vi forsøgte flere gang at komme i med Arriva telefonisk. Det lykkes ikke. Der blev ikke oplyst noget over højtaler eller andet om at der gik bus til Herning andetsteds fra og efter godt 1 times venten i blæst og regn så vi ikke anden mulighed en at tage en taxa hjem. Der var ingen oplysninger at få på stationen.”

### Hertil har indklagede bemærket:

”Den 19.06.2023 modtog Arriva [navn udeladt]s svar til klagesag j.nr. 23-0144 vedr. dækning af taxaregning. Her forklarede han, at han og hans medrejsende gik til det de mente var hovedindgangen, og at de



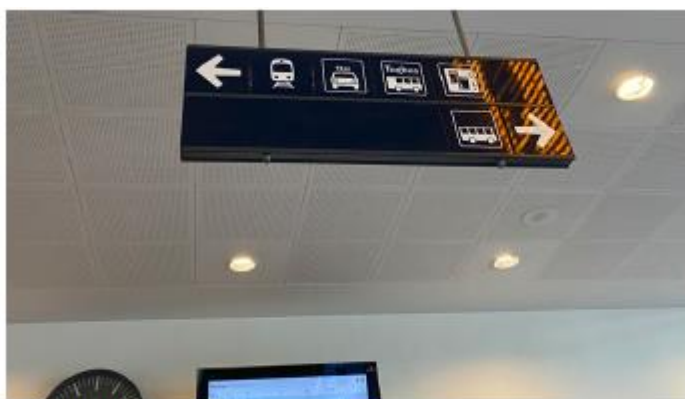
flere gange forsøgte at komme i kontakt med Arriva telefonisk. Derudover skrev han, at der ikke blev oplyst over højtaleren, at der gik bus til Herning. De ventede i godt en time før de tog en taxa.

Arriva vil her uddybe, at ved Vejle station holder på togbusserne ikke ud for hovedindgangen, men på Danmarksgade ved togbuskiltet. Det vil sige, at man skal gå igennem perrontunnelen og ud på gaden for enden.

Man kan som beskrevet i vores forrige svar opleve kø på telefonen hos Arriva Kundeservice under store driftsforstyrrelser. Åbningstiden er i tidsrummet kl. 6-24.

Man kan læse, hvor holdepladsen er på Arrivas stationsside om Vejle station:  
[arriva.dk/kundeservice/stationer/vejle-station](http://arriva.dk/kundeservice/stationer/vejle-station)

På Vejle station er der faste skilte, der viser mod togbusserne holdeplads.



Skilt i stationsbygning



Skilt i perrontunnelen med Teksten "Danmarksgade" og "Togbus" under togbusikonet



Billede af togbusskilt på Danmarksgade

Det er naturligvis ærgerligt, hvis [navn udeladt] og hans medrejsende ikke har nået at høre Banedanmarks højtalerudkald, mens de var på perronen eller inde på Vejle station. Som det fremgår af Banedanmarks system, er de blevet afviklet som beskrevet.

**Arrivas stillingtagen til klagen**

Arriva fastholder, at vi ikke kan dække udgifterne til [navn udeladt] og hans medrejsendes taxakørsel.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand