

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0246
- Klageren:** XX
2500 Valby
- Indklagede:** Nordjyllands Trafikselskab (NT)
CVR-nummer: 30 01 59 40
- Klagen vedrører:** Udgift til taxakørsel på 1.440 kr. i anledning af, at bussen kørte forbi stoppestedet. NT har udbetalt rejsegaranti på 350 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker at få godtgjort 1.090 kr. for den resterende del af taxaregningen grundet fejlinformation og dårlig planlægning fra NT's side, da et trafikselskab bør være forberedt på ekstra rejsende, når der er Grøn Koncert, og det samtidig er en stor rejseuge
- Indklagede afviser at refundere taxaregningen ud over rejsegarantien
- Ankenævnets sammensætning:** Nævningsformand, 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 6. december 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om at få godtgjort yderligere 1.090 kr. af taxaregningen.

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:

Da klageren søndag den 23. juli 2023 skulle rejse fra Frederikshavn til København, planlagde hun at rejse med NT's busrute 973X (ekspresbus mellem Frederikshavn og Aalborg), som skulle ankomme til Aalborg st. kl. 12:41. Derfra skulle hun videre med InterCity-tog til København kl. 12:50.

Ekspresbussen havde planmæssig afgang kl. 11:36 fra stoppestedet Havnepladsen, hvor klageren ventede, men imidlertid kørte bussen forbi stoppestedet uden at stoppe. Efter nogen ventetid kontaktede klageren telefonisk NT's Kundeservice og fik at vide, at bussen havde været fyldt, fordi der var Grøn Koncert i Aalborg. De oplyste hende om NT's rejsegaranti, hvorefter hun var berettiget til refusion enten af udgiften til taxakørsel med maksimalt 350 kr. eller af udgiften til benzin ved kørsel i privat bil for maksimalt 2 x 50 km.

Klageren opfattede fejlagtigt det oplyste således, at hun kunne få dækket taxakørsel med 2 x 50 km, og da hun mente, at rejsen til Aalborg st. lå inden for dette, valgte hun at tage en taxa, idet hun allerede var omkring tre kvarter forsinket. Af taxaregningen fremgår, at turen blev påbegyndt kl. 12:19 og afsluttet kl. 13:11, samt at den var på 65,9 km og kostede 1.440 kr.

Kopi af taxaregningen:

Start	23/07 12:19
Slut	23/07 13:11
Fra: BANEGÅRDEN FRH. (HAVNEPLADSEN 30), 9900	
Til:	_____
Total	km 65,90
Startgebyr	DKK 47,00
T2	
65,99 km * 16,00DKK	1055,88
00:48.09 * 7,00 DKK	337,12
Total	DKK 1440,00
Kreditkort	DKK 1440,00
TAXI 4X27 CABORLINE DK ENGLANDSVEJ 358 BYGN. 6 2770 KASTRUP Tlf. 35420300 CVR-nr. 15197362	
Term: 18803623-905229 2023-07-23 13.11	

Klageren sendte taxaregningen til NT, som traf afgørelse om at udbetale rejsegaranti på 350 kr. til klageren.

Den 24. juli 2023 anmodede klageren NT om at refundere hele taxaregningen og anførte:

”Bussen mod ålborg kørte direkte forbi os. Næste mulighed med bus var 1 time senere. Næste tog fra Frederikshavn St. ville ankomme 13.47. Vores næste transportmiddel mod København gik kl 12.50. Derfor ringede vi omkring rejsegaranti og fik at vide at NT dækkede op til 300 kr i taxa eller 2 x 50 km.

Da dette var den information jeg fik i telefonen, valgte vi at tage en taxa, da der er 64 km mellem Frederikshavn St. og Aalborg St., og dette ville give os den mindste forsinkelse, da vi skulle nå 3 andre transportmidler også.

Jeg er ikke blevet informeret om at de 2 x 50 km var i privatbil, og derfor forventer jeg at NT grundet fejlinformation tager fejlen på deres skuldre og betaler hele beløbet for taxaen på 1440 kr.”

NT svarede klageren, at hendes anmodning om rejsegaranti var blevet godkendt, og at der maksimalt kunne udbetales 350 kr. for taxakørsel. De beklagede de gener, som forsinkelsen havde medført, og henviste klageren til at indbringe sagen for ankenævnet, hvis hun ikke var tilfreds med NT's afgørelse.

Klageren indbragte sagen for ankenævnet den 26. juli 2023.

Under ankenævns sagen har sekretariatet bedt indklagede om at oplyse, hvornår næste bus/ekstrabus afgik fra Havnepladsen, hvor klageren ventede på bussen til Aalborg.

Hertil har indklagede svaret:

” Der skete desværre en alvorlig personulykke med toget mellem Frederikshavn og Aalborg. Derfor kørte togene ikke, hvilket medførte et stort pres på bussen.

Den ekstrabus der var bestilt, kom desværre først frem kl. 13:10 på grund af en misforståelse, men normalt ville denne ekstrabus kun være halvfyldt, hvis toget var kørt som det skulle.

Der var mange passagerer denne dag på grund af Grøn Koncert i Aalborg.

Der findes ingen data fra ekstrabussen.”

NT har videre på sekretariatets forespørgsel oplyst, at bussen, som planmæssigt skulle afgå fra Havnepladsen kl. 12:56, ikke standsede hér, da denne bus også var fyldt.

Klageren har oplyst under ankenævns sagen, at havde hun vidst, at hun selv skulle betale 1.090 kr. af taxaregningen, havde hun taget den forsinkelse, det havde givet hende i stedet for.

Køreplanen for rute 973X:

973X Frederikshavn - Aalborg

Gælder fra 07.08.22

Zone	Søn- og helligdage samt 24/12														
54 Frederikshavn Vest af	S 9.21	S11.21	S016.21		
54 Fladstrandcentret	9.22	11.22	16.22		
54 Møllecentret	9.23	11.23	16.23		
54 Frederikshavn St.	9.34	10.34	11.34	12.54	13.54	14.54	16.34	O17.34	O18.34	O19.34	O20.54
54 Havnepladsen	9.36	10.36	11.36	12.56	13.56	14.56	16.36	17.36	18.36	19.36	20.56
54 Nyholmstrand	9.38	10.38	11.38	12.58	13.58	14.58	16.38	17.38	18.38	19.38	20.58
52 Sæby Nord (Viking)	9.47	10.47	11.47	13.07	14.07	15.07	16.47	17.47	18.47	19.47	21.07
52 Sæby Busterminal	9.53	10.53	11.53	13.13	14.13	15.13	16.53	17.53	18.53	19.53	21.13
1 Nr. Uttrup Torv	10.28	11.28	12.28	13.48	14.48	15.48	17.28	18.28	19.28	20.28	21.48
1 Østerbrogade	10.33	11.33	12.33	13.53	14.53	15.53	17.33	18.33	19.33	20.33	21.53
1 Vesterbro	10.36	11.36	12.36	13.56	14.56	15.56	17.36	18.36	19.36	20.36	21.56
1 Aalborg Busterm. an	10.41	11.41	12.41	14.01	15.01	16.01	O17.41	O18.41	O19.41	O20.41	O22.01

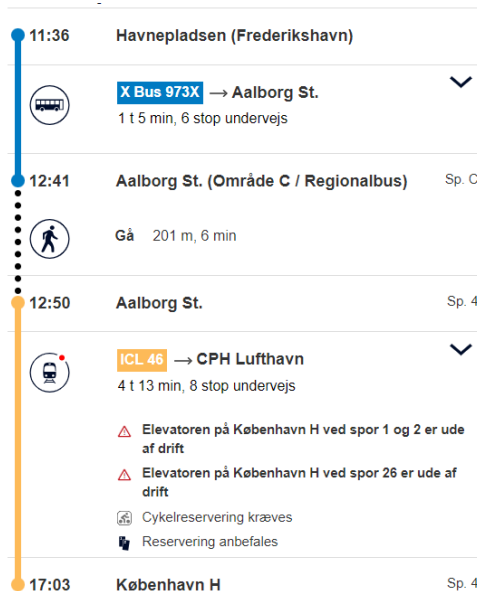
O Kører ikke 24/12

S Driftsættes fra Suderbovej ved Vendsyssel Autoopretning

Bemærk: Ekspresbus standser kun ved de viste stop

Keolis Tylstrup

Klagerens planlagte rejse (fra www.rejseplanen.dk):



Fra krak.dk:

← Søg
🚗 Bil
🚏 Kollektivt
Luk X

A Havnepladsen, FREDERIKSHAVN 📍

B Aalborg Station, AALBORG 📍

↻ Retning
+
Via
☰ Valgmuligheder
Vis ruten

🍴
Spisesteder

🏠
Overnatning

🛢️
Tankstation

🔌
Ladestationer

41 min. (65.4 km) 🖨️ Udskriv

[Vis start](#)
[Vis slutning](#)
[Vis hele ruten](#)

Efter togafgangen kl. 12:50 var der følgende mulige togforbindelser fra Aalborg st. til København H (fra www.rejseplanen.dk):

13:05	IC 148	17:55
4 t 50 min, 0 skift		
Pris & køb Detaljer		
13:50	ICL 50	18:03
4 t 13 min, 0 skift		
Pris & køb Detaljer		
14:05	IC 150	ICL+ 352
18:34		
4 t 29 min, 1 skift		
Pris & køb Detaljer		
14:05	IC 150	IC 152
18:55		
4 t 50 min, 1 skift		
Pris & køb Detaljer		
14:50	ICL 54	19:03
4 t 13 min, 0 skift		
Pris & køb Detaljer		

Prisen for en busbillet fra Frederikshavn til Aalborg st. med NT's rute 973X (fra www.rejseplanen.dk):

11:36	973X	12:41
1 t 5 min, 0 skift		
<input type="checkbox"/> Få vist din personlige Rejsekort pris		
Rejsen består af følgende billet(ter):		
<ul style="list-style-type: none"> Havnepladsen (Frederikshavn) Aalborg St. (Område C / Regionalbus) 		
72,00 kr.		Billetter
Pris i alt: 72,00 kr.		

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

NT har oplyst, at der den 23. juli 2023 skete en personulykke på NT's toglinje mellem Frederikshavn og Aalborg, hvilket bevirkede en indstilling af togdriften samt et ekstraordinært stort antal passagerer til NT's ekspresbusforbindelse 973X til Aalborg.

Det lægges endvidere til grund, at klageren planlagde at rejse med NT's buslinje 973X kl. 11:36 fra stoppestedet Havnepladsen, samt at bussen på denne afgang såvel som på den efterfølgende afgang kl. 12:56 var fyldt, hvorfor ingen af dem standsede ved stoppestedet Havnepladsen, hvor klageren ventede på bussen.

Herudover lægges det til grund, at NT indsatte en ekstrabus, som afgik omkring kl. 13:10.

Klageren har af NT fået udbetalt rejsegaranti på 350 kr., men kræver yderligere erstatning på 1.090 kr., da hendes udgift til taxakørsel til Aalborg st. beløb sig til i alt 1.440 kr.

Ankenævnet kan ikke lægge til grund som anført af klageren, at hun telefonisk fik oplyst af NT Kundeservice, at hun under rejsegarantiens bestemmelser kunne få dækket taxakørsel med 2 x 50 km. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at NT's Kundeservicemedarbejdere i henhold til det oplyste er instrueret i at vejlede om rejsegarantien, og det anses derfor for sandsynligt, at klageren i den stressede situation, som hun befandt sig i, misforstod eller mistolkede den information, hun fik i telefonen.

I henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler påtager NT sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning, ikke-opnået tilslutningsforbindelse, eller manglende plads i busser og tog.

Spørgsmålet er derfor, om NT på andet grundlag ud over rejsegarantien skal erstatte det resterende beløb på 1.090 kr. på klagerens taxaregning.

For at være berettiget til erstatning efter de almindelige erstatningsretlige regler kræves det, at skadelidte skal have lidt et økonomisk tab, at der skal være et ansvarsgrundlag, samt at der skal være årsagssammenhæng og påregnelighed mellem handlingen/undladelsen og skadelidtes tab.

Ankenævnet lægger til grund, at det store antal passager til ekspresbussen, skyldtes en personulykke på NT's toglinje mellem Frederikshavn og Aalborg og Grøn Koncert i Aalborg. Det er ankenævnets opfattelse, at en personulykke må betragtes som force majeure situation, som ikke udgør et ansvarsgrundlag for NT, og at NT derfor ikke bærer ansvaret for, at der var et ekstraordinært stort antal passagerer i ekspresbussen den pågældende dag.

På denne baggrund finder ankenævnet, at betingelsen for at ifalde et erstatningsansvar dermed ikke er til stede.

Allerede af den grund har klageren ikke krav på yderligere godtgørelse i anledning af sin udgift til taxakørsel.

RETSGRUNDLAG:

Fra de Fælles landsdækkende rejseregler:

”

14. Driftsforstyrrelser

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af

- Rejsetidsgaranti for rejser med Arriva, Nordjyske Jernbaner, Lokaltog og DSB inkl. S-tog, eller
- Rejsegaranti for rejser med trafiksselskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus samt Odense Letbane), Nordjyske Jernbaner eller 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 befording 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 befording (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.

...

14.3. Begrænsning af ansvar

Ud over rejse(tids)garantiene, 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 NT's hjemmeside om rejsegaranti:

”

Hvornår gælder NT Rejsegaranti?

Som udgangspunkt gælder rejsegarantien altid. Den kan dog blive sat ud af kraft, så den ikke gælder for busrejser. Hvis det sker, vil det fremgå af nyhederne på denne hjemmeside.

Du kan benytte rejsegarantien i følgende tilfælde:

- Hvis bussen eller toget er mere end 20 minutter forsinket.
- Hvis bussen/toget kører forbi uden at standse (selvom du har været ved stoppestedet rettidigt og gjort dig synlig), og der er mere end 20 minutter til næste bus eller tog.
- Hvis et skifte mislykkes pga. forsinkelse, eller pga. bussen/toget er kørt for tidligt, og der er mere end 20 minutter til næste bus/tog*.

*Rejsegarantien gælder for skift, der fremgår af køreplanen uanset hvor lang eller kort tid, der er mellem ruternes planlagte ankomst og afgang. For andre skift gælder rejsegarantien, når der er mindst 4 minutter mellem planlagt ankomst og afgang. Efter klokken 19.00 og i weekenden gælder rejsegarantien desuden busskift mellem by- og metrobusser, der afgår med samme minuttal på Aalborg Busterminal.

Hvornår gælder NT Rejsegaranti ikke?

Som udgangspunkt gælder rejsegarantien altid. Den kan dog blive sat ud af kraft i særlige tilfælde, så den ikke gælder for busrejser. Hvis det sker, vil det fremgå af nyhederne på denne hjemmeside.

Rejsegarantien kan sættes ud af kraft i følgende tilfælde:

- Ved force majeure (kraftigt snefald, isslag, orkan el. lign). I sådanne situationer bør du være særligt opmærksom og tjekke, om rejsegarantien gælder, inden du går hjemmefra.
- Ved faglig konflikt/arbejdsnedlæggelse blandt chauffører.

Rejsegarantien gælder ikke skift til/fra fly, færger, private fjernbusruter og lign. NT yder ikke refusion for biografbilletter, teaterbilletter, flybilletter, overnatninger og lign.

Hvad gives der i compensation?

Hvis du kun har rejst med bus eller flextrafik

Hvis du kun har rejst med bus eller flextrafik, kan du få compensation for en af følgende:

- Udgifter til taxa op til 350 kr. Du kan kun få dækket udgifter til taxa på den strækning, som bussen kører. Dvs. fra stoppested til stoppested. Det er kun, den person, der har betalt for taxaturen, der kan få refusion.
- Udgifter til kørsel i privat bil op til 50 km. hver vej. Du kan kun få dækket udgifter til kørsel i privat bil på den strækning, som bussen kører. Dvs. fra stoppested til stoppested. Det er føreren af bilen, der skal søge om refusion, og det er kun føreren af bilen, der kan få refusion.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har klaget til NT over at den bus vi skulle have været med fra Frederikshavn Havneplads kørte direkte forbi os, og jeg derfor gerne vil have refunderet beløbet for den taxa NT fortalte vi kunne tage, da jeg ringede derind. Dette har jeg fået medhold i. Jeg er dog utilfreds over beløbet.

Jeg ringer ind, da jeg ser en plakat som fortæller at der er rejsegaranti, hvis man er mere end 20 minutter forsinket pga NT. Vi er på det tidspunkt 57 minutter forsinket.

Den person jeg får fat i fra NT fortæller at der er Grøn Koncert i Aalborg og derfor er busserne fyldte og kører forbi os. Han fortæller at vi i stedet kan tage en taxa og citat: "få refunderet op til 300 kr eller 2 x 50 km". Det er de ord der bliver brugt. Jeg får at vide at jeg skal lægge ud for taxa eller benzin og sende kvittering via refunderingsfunktion på deres hjemmeside.

Vi bestiller en taxa som kører os til Aalborg, hvor næste transportmiddel mod København kører fra. Det koster 1440 kr og er næste 66 km. Derfor tænker vi at det er indenfor de "2 x 50 km".

Da jeg sender klagen ind læser jeg at det der dækkes er op til 350 kr i taxa eller 50 km tur/retur i privatbil. Derfor er jeg blevet dårligt informeret i telefonen og rejser på falskt grundlag med taxa. Havde jeg vidst jeg selv skulle betale 1090 kr af regningen, havde jeg taget den forsinkelse det havde givet mig i stedet for.

Jeg mener derfor at NT skal betale den fulde regning for taxa på 1440 kr, grundet fejlinformation og generelt dårlig planlægning. Et rejseselskab bør være forberedt på at der er ekstra mennesker der tager offentlig transport mod de større byer når der er Grøn Koncert og når det er en "stor rejseuge"."

Indklagede anfører følgende:

"Bussen var fyldt, og derfor kørte den forbi kunden. Kunden blev fra vores kundecenter oplyst, om de muligheder hun havde for at komme videre,

- Maksimalt 350,00 kr. i refusion til taxakørsel
- Refusion af maksimalt 2 x 50 km. i privat bil, hvis kunden kunne finde en der ville køre.

Beregning af refusionen er udregnet ud fra reglerne beskrevet på vores hjemmeside www.nordjyllandstrafikselskab.dk/kundeservice/nt-rejsegaranti

"Hvad gives der i kompensation?"

Hvis du kun har rejst med bus eller flextrafik

Hvis du kun har rejst med bus eller flextrafik, kan du få kompensation for en af følgende:

- Udgifter til taxa op til 350 kr. Du kan kun få dækket udgifter til taxa på den strækning, som bussen kører. Dvs. fra stoppested til stoppested. Det er kun, den person, der har betalt for taxaturen, der kan få refusion.
- Udgifter til kørsel i privat bil op til 50 km. hver vej. Du kan kun få dækket udgifter til kørsel i privat bil på den strækning, som bussen kører. Dvs. fra stoppested til stoppested. Det er føreren af bilen, der skal søge om refusion, og det er kun føreren af bilen, der kan få refusion."

"

Hertil har klageren bemærket:

”Jeg synes ikke rigtig det er et svar på hvad jeg skriver.

Jeg har skrevet at jeg blev oplyst om at jeg kunne få refunderet for 300 kr i taxa eller 2 x 50 km. Der blev ikke udpenslet noget om at de 2 x 50 km skulle være i privatbil eller skulle være tur/retur.

Det skriver NT at de har oplyst. Det har de ikke.

Jeg har også skrevet at man burde have sat ekstra busser ind på en stor rejsedag, når der også er grøn koncert.

Jeg trykker altid ja til at samtaler på optages, så de kan jo se om der er optaget noget på telefonnummer [udeladt] den 23/7.

Det de har skrevet som svar på denne klage, er det samme som de har oplyst mig om 1 gang ved klagen direkte til dem.

Jeg synes ikke det virker som om de har læst hvad jeg skriver, og jeg forstår derfor ikke sagen som afsluttet.”

Hertil har indklagede bemærket:

”Som tidligere nævnt har kunden under ingen omstændigheder fået at vide, at vi refunderer op til 300,00 kr. til taxakørsel da det korrekte max. beløb er 350,00 kr.

Det virker som om, kunden ikke har hørt alt i samtalen med kundecentret. Vores medarbejdere er instrueret i at vejlede om rejsegarantien, de oplyser derfor altid betingelserne omkring kundens muligheder for rejsegaranti, herunder refusion for taxa og for kørsel i privat bil.

Kunden nævner, at hun har trykket ja til at samtalen optages – det er ikke en mulighed i vores telefonsystem, derfor ved vi med sikkerhed, at dette ikke er korrekt.

Med hensyn til indsættelse af ekstra busser, så blev der indsat ekstrabus fra Frederikshavn. Den kørte dog senere end den ordinære afgang.

Vi har intet andet at tilføje til kundens kommentarer”

Klageren har herefter anført:

”Jeg har læst [NT's] svar og har nogle kommentarer.

1) Jeg har hørt alt hvad der blev sagt i telefonsamtalen, og det er hvad jeg tidligere har beskrevet. Det blev ikke uddybet noget omkring refundering eller procedurer og der blev mig oplyst forkerte beløb. Derfor mener jeg fortsat at den fulde betaling for taxa ligger hos NT, da det er en meget upræcis forklaring at få.

2) Jeg har på intet tidspunkt skrevet at der eksisterer en mulighed for at trykke ja til at optage samtalen, men jeg har skrevet at hvis der gjorde kunne de gå tilbage og høre den ufuldstændige og upræcise formulering jeg fik. Det ender jo med at være heldigt for NT at de ikke har den funktion.”

Hertil har indklagede svaret:

”Kundens henvendelse indeholder intet nyt. Vi fastholder vores tidligere forklaring og har ikke yderligere kommentarer.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand