

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0055

Klageren: XX
9240 Nibe

Indklagede: Nordjyllands Trafikselskab
CVR-nummer: 30 01 59 40

Klagen vedrører: Taxaregning på 137 kr.

Parternes krav: Klageren ønsker, at NT skal betale regningen, da der ikke var oplysninger på realtidsskærmen om, at bussen var forsinket, men i stedet stod der, hvornår den næste bus ville afgå, hvilket var 30 minutter senere, og dermed ville klageren ikke kunne nå sin aftale

Indklagede afviser kravet, da bussen afgik med 12 minutters forsinkelse, og det ikke er muligt at vise forsinkelser på deres skærme, hvis operatøren ikke melder det ind

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Nikola Kiørboe
Dorthe Thorup
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2025 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Nordjyllands Trafikselskab 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 3. februar 2025 rejse med NT's buslinje 12 i Aalborg fra stoppestedet, Kennedy Plads, til Vejgaard Bymidte. Bussen havde planmæssig afgang kl. 10.45, men ifølge klageren stod han ved stoppestedet i god tid før dette tidspunkt, men det fremgik af stoppestedets elektroniske skærm, at næste afgang først var kl. 11:15.

Ifølge klageren fremgik det ikke af hverken skærmen eller på www.Rejseplanen.dk, at bussen med ordinær afgang kl. 10.45 var forsinket. Hvis han ventede på afgang kl. 11.15, ville han komme for sent til en aftale. Han valgte derfor at tage en taxa til Vejgaard Bymidte.

Fra NT.dk:



ANSØG OM REJSEGARANTI

Hvis bus og tog ikke kører som lovet

Du kan benytte dig af vores rejsegaranti, hvis bussen, toget eller flexvognen er mere end 20 minutter forsinket, eller hvis du misser et skifte pga. forsinkelse og bliver mere end 20 minutter forsinket til dit rejsemål.

Rejsegarantien betyder, at vi dækker udgifterne til en taxi eller giver kompensation for udgifter til kørsel i privat bil.

Hvis det er toget, den er gal med, kan du også få hele eller dele af billetprisen tilbage.

[Ansøg om Rejsegaranti for bus og tog](#)

Eksempel på elektronisk skærm fra et stoppested ved Kennedy Plads:





NT har oplyst, at realtidsskiltene tæller minutter til afgang indtil planlagt afgangstid. Hvis bussen er forsinket, forsvinder afgangen fra skiltet.

Senere samme dag, den 3. februar 2025, anmodede klageren NT om at refundere sit udlæg til taxaregning, idet han skrev:

”Bussen kom ikke, var åbenbart aflyst.

Næste bus 12 afgik fra stoppestedet kl. 11.15.

For ikke at komme for sent til en aftale i Vejgaard, var jeg nødt til at tage en Taxa.

Udgiften 137,00 DKK bedes refunderet.”

Taxabon:



NT afviste klagerens krav, fordi bussen var ankommet til stoppestedet med 12 minutters forsinkelse, kl. 10:57, og dermed ikke var 20 minutter forsinket, som det kræves for, at passageren er berettiget til Rejsegaranti. NT skrev:

" Vi har modtaget din anmodning om NT's Rejsegaranti og i den forbindelse undersøgt omstændighederne omkring din rejse fra Aalborg St. (Område A / John F. Kennedys Plads) d. 03-02-2025 med rute 12.

Ifølge køreplanen fremgår det, at bussen skal afgå fra stoppestedet kl. 10:45. Rejsegarantien er gældende, hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket. GPS-data viser, at bussen var ved stoppestedet kl. 10:57 - altså 12 minutter efter afgangstidspunktet i henhold til køreplanen.

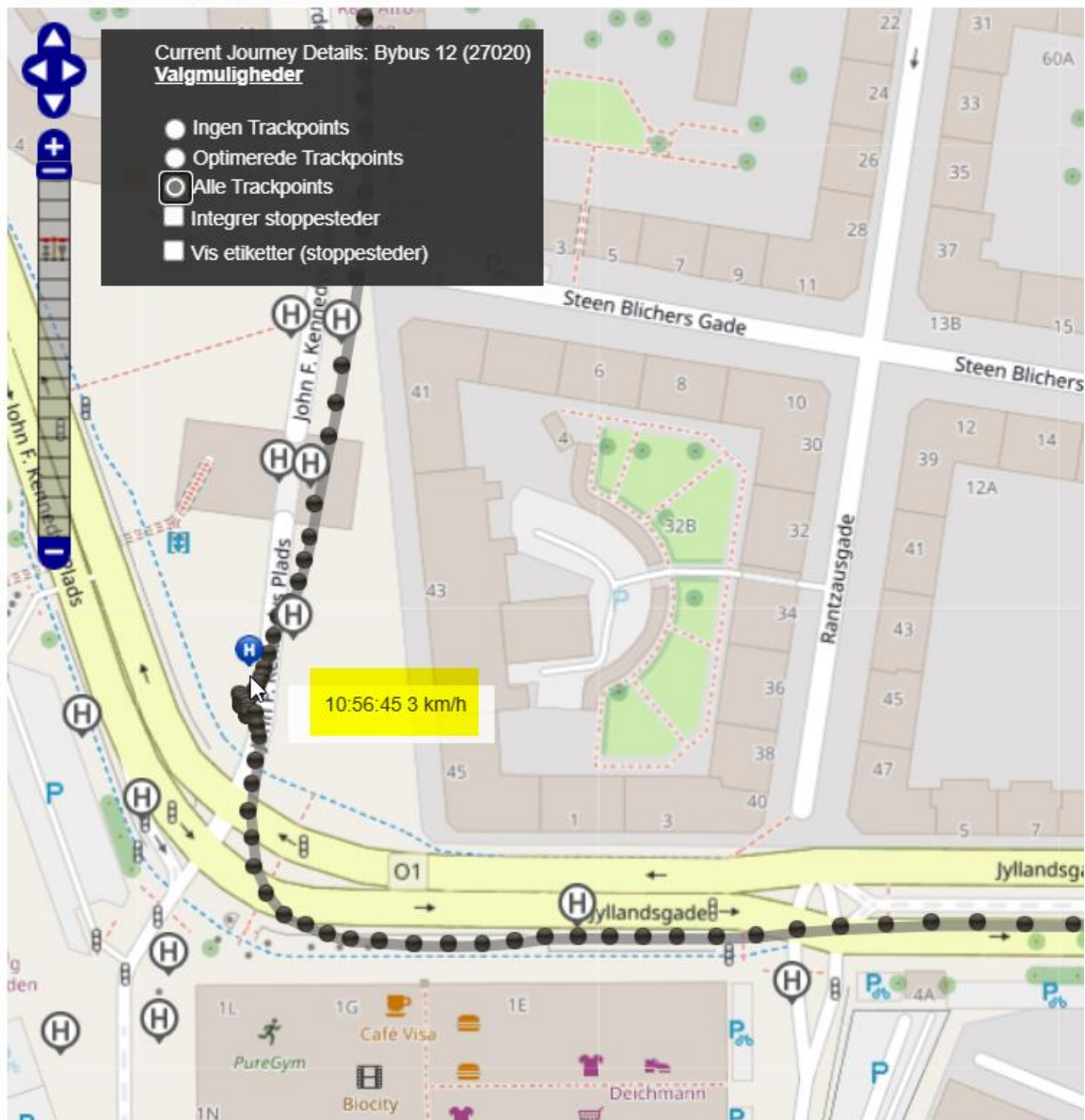
Vi kan derfor ikke imødekomme dit ønske om refusion."

Ankomst:

2025-02-03 Bybus 12 (27020) 10:21 Løvbakken (Vangen / Nørresundby) -> Gistrup

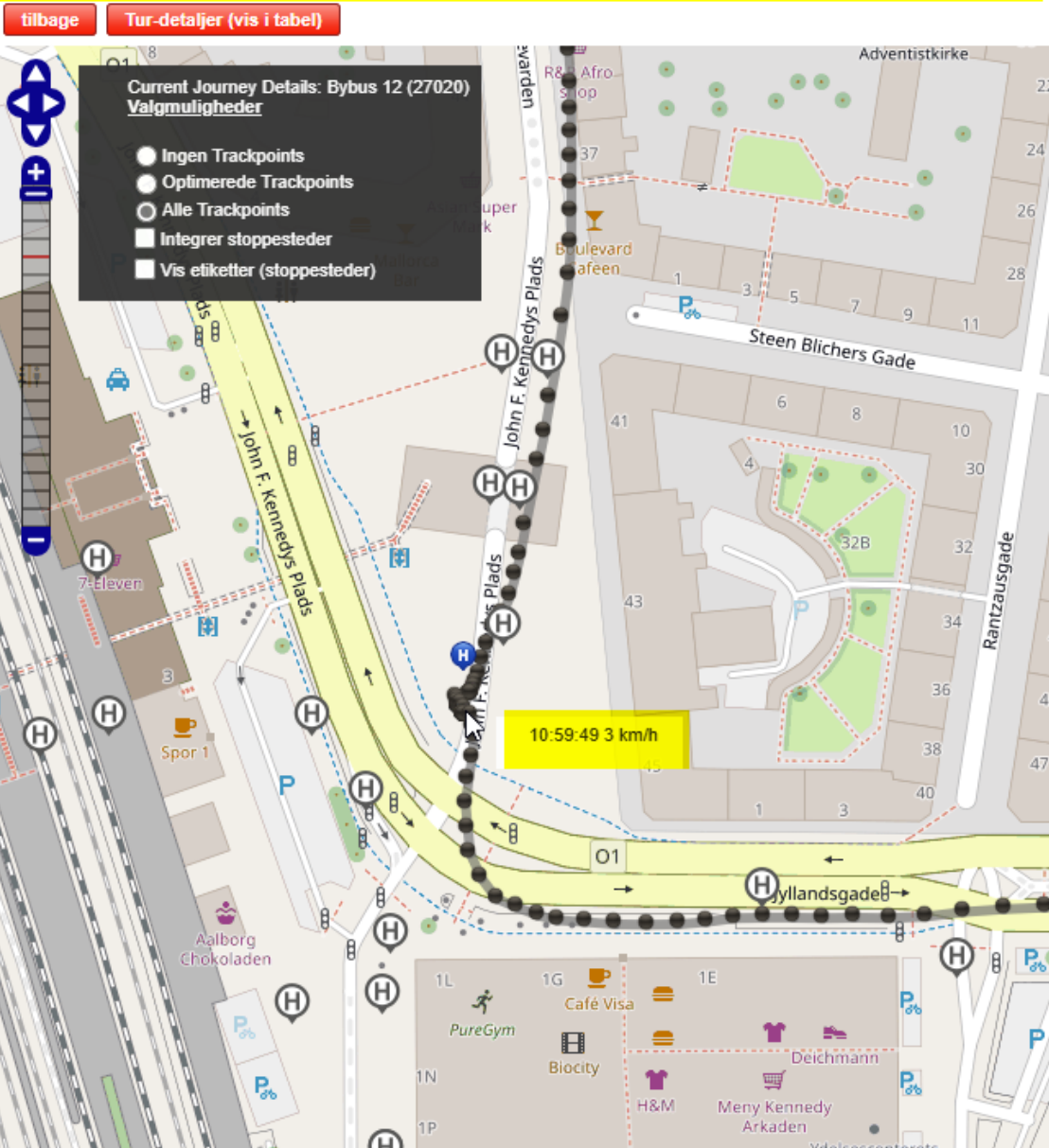
tilbage

Tur-detajler (vis i tabel)



Afgang:

2025-02-03 Bybus 12 (27020) 10:21 Løvbakken (Vangen / Nørresundby) -> Gistrup Skole (



Dette fik klageren til at skrive til NT igen, at bussen ifølge køreplanen skulle afgang fra stoppestedet kl. 10.45, men at den elektroniske skærm ved stoppestedet viste, at buslinje 12 afgang kl. 11.15. Videre anførte han, at hvis busafgangen kl. 10.45 var forsinket, burde det have fremgået af skærmen, hvorfor han måtte derfor gå ud fra, at bussen var aflyst. Dette indebærer, at han ville blive mindst en halv time forsinket ved at vente på næste afgang.

NT fastholdt deres afslag, da bussen ikke havde været 20 minutter forsinket.

Klageren spurgte herefter NT:

”når NT ved, at bussen er forsinket og først vil afgå fra stoppestedet kl. 10.52, hvorfor fortæller skærmen ved stoppestedet så, at førstkommende bus først afgår kl. 11.15? Rejseplanen oplyser heller intet om forsinkelsen. Havde jeg vidst besked, kunne jeg have nået min aftale uden at bruge taxa.”

NT forklarede, hvorledes systemet med skærmene er sat op, og at NT ikke kan indmelde en forsinkelse til Rejseplanen, hvis operatøren ikke oplyser NT om, at bussen var forsinket:

”Realtidsskiltene tæller minutter til afgang indtil planlagt afgangstid. Hvis bussen er forsinket, forsvinder afgangen fra skiltet. Det er desværre sådan teknikken er indrettet.

NT har ikke et setup, hvor vi følger den enkelte afgang, så hvis bussen ikke er driftsmeldt, vil forsinkelsen ikke fremgå af www.rejseplanen.dk

Ifølge reglerne for rejsegaranti, skal man vente 20 minutter efter planlagt afgangstid, før man finder alternativ kørsel i form af privat bil eller taxa. Derfor må vi desværre fastholde afslaget på din rejsegaranti. Det beklager jeg.”

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer med 3 stemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang, udtaler:

”Rejsegarantien er en ydelse, som NT tilbyder af egen drift uden at være lovmæssigt forpligtet hertil. For at rejsegarantien træder i kraft, kræver det, at bussen er mere end 20 minutter forsinket. Det kan dog skrives tydeligere, at kunden skal vente i 20 minutter, før man ringer efter en taxa, og ikke blot skal ringe så snart, kunden forventer at blive 20 minutter forsinket.

NT har påvist, at bussen ankom til stoppestedet kl. 10:57 og afgik derfra ca. kl. 10:59:49, hvor den var i fart med 3 km i timen.

Herefter lægger vi til grund, at bussen var næsten 15 minutter forsinket i afgang og ikke 12 minutter som NT har gjort gældende. Det afgørende må efter vores opfattelse være bussens reelle afgangstid og ikke ankomsttidspunktet, når kundens forsinkelse skal beregnes.

Men selv om bussen afgik med 15 minutters forsinkelse, var betingelsen om 20 minutters forsinkelse stadig ikke opfyldt, hvorfor klageren ikke kan få medhold i, at NT skal betale hans taxaregning på 137 kr.

Vi bemærker, at det er uheldigt, når NT kalder sine elektroniske skærme for ”realtidsskilte”, når der kun er tale om, at skærmen tæller ned til planmæssig afgang, med ikke viser den reelle afgangstid, som kunden kan regne med.

Rejseplanen kan alene vise de data, som trafikvirksomhederne indmelder til Rejseplanen. NT kan ikke gøres ansvarlig for, at deres operatør ikke indmeldte forsinkelsen til NT, så de kunne videregive oplysningen om forsinkelsen til Rejseplanen.

2 medlemmer med 2 stemmer, Nikola Kiørboe og Dorthe Thorup, udtaler:

”NT har oplyst, at realtidsskiltet ved stoppestedet viser minutter, indtil den planlagte afgangstid er nået, og derefter skifter skiltet til at vise næste planmæssige afgang. Det er ikke tekniske muligt at vise, hvis en bus er forsinket.

Vi lægger derfor til grund, at da klokken passerede 10:45, hvilket var bussens planmæssige afgang, skiftede afgangstavlen til at vise næste afgang, kl. 11:15.

Klageren undersøgte ifølge det oplyste www.Rejseplanen.dk for at se, om afgang kl. 10:45 var forsinket, men her fik han heller ikke nogen oplysning om forsinkelsen. Dette skyldtes ifølge NT, at operatøren ikke havde meldt forsinkelsen ind til NT. Rejseplanen viser kun de data, som trafikvirksomhederne melder ind.

Det fremgår af NT's rejsegaranti, at ***Du kan benytte dig af rejsegarantien, hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket.***

Når denne formulering sammenholdes med, at det ikke oplyses til passagererne på de elektroniske tavler, hvis en bus er forsinket, finder ankenævnet, at det ikke er kommunikeret tilstrækkeligt tydeligt til passageren, at passageren skal vente i 20 minutter for at se, om bussen bliver forsinket, før man ringer efter en taxa.

Som følge af det anførte, finder vi, at det var berettiget, at klageren i situationen gik ud fra, at bussen kl. 10:45 var aflyst, når tavlen viste næste busafgang kl. 11:15. Klageren var dermed også berettiget til at antage, at han ville blive mere end 20 minutter forsinket i afgang, og at han kunne tage en taxa.

Herefter er NT forpligtet til at godtgøre klagerens udgift til taxa på 137 kr.

Vi bemærker, at det er uheldigt, når NT kalder sine elektroniske skærme for ”realtidsskilte”, når der kun er tale om, at skærmen tæller automatisk ned fra afgang til afgang, men ikke viser bussens reelle afgangstid, og således heller ikke viser, hvis en bus er forsinket. Det er vores opfattelse, at den elektroniske tavle i modsætning til en trykt køreplan, indikerer over for kunden, at der er tale om realtidsdata for den konkrete bus.

Da klageren har fået medhold i klagen, skal NT betale 10.000 kr. inkl. moms til ankenævnet for sagens behandling.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Fra Nordjyllandstrafikselskab.dk:



ANSØG OM REJSEGARANTI

Hvis bus og tog ikke kører som lovet

Du kan benytte dig af vores rejsegaranti, hvis bussen, toget eller flexvognen er mere end 20 minutter forsinket, eller hvis du misser et skifte pga. forsinkelse og bliver mere end 20 minutter forsinket til dit rejsemål.

Rejsegarantien betyder, at vi dækker udgifterne til en taxi eller giver kompensation for udgifter til kørsel i privat bil.

Hvis det er toget, den er gal med, kan du også få hele eller dele af billetprisen tilbage.

[Ansøg om Rejsegaranti for bus og tog](#)

Rejsegarantien gælder døgnet rundt alle ugens dage. Den kan dog blive sat ud af kraft ved force majeure eller arbejdsnedlæggelser. Sker det, vil det fremgå af Trafikinfo.

Du kan benytte rejsegarantien i følgende tilfælde:

- Hvis bussen, toget eller flexvognen er mere end 20 minutter forsinket.
- Hvis bussen kører forbi uden at standse (selvom du har været ved stoppestedet i god tid og gjort dig synlig), og der er mere end 20 minutter til næste bus.
- Hvis et skifte mislykkes, fordi bussen eller toget ikke er kørt til tiden, og der er mere end 20 minutter til næste bus eller tog*.

**Rejsegarantien gælder for alle de skift, der fremgår af køreplanerne her på hjemmesiden. For andre skift gælder rejsegarantien, hvis der er mindst 4 minutter mellem planlagt ankomst og afgang. Efter klokken 19.00 og i weekenden gælder rejsegarantien også for skift mellem bybusser, der afgår på samme tid fra Aalborg Station – dvs. stoppestederne omkring John F. Kennedys Plads og Aalborg Busterminal.*

Hvad kan jeg få dækket gennem rejsegarantien?

Vi dækker en af følgende ting:

- Udgifter til en taxi
- Kørsel i privat bil

Vi dækker kun transport mellem stoppesteder/stationer på rejsen.

Det er den, der har betalt for taxien, eller den der har kørt bilen, der kan få udgifterne dækket.

Fra NT's pressemeddelelse i maj 2024:

”

Vi forbedrer vores rejsegaranti

27-05-2024

[Presse Nyhed](#)

Det skal være lettere at benytte den kollektive trafik. Derfor forenkler Nordjyllands Trafikselskab (NT) nu sin rejsegaranti, så man får dækket hele udgiften til en taxa eller kørsel i privat bil, hvis man bliver mere end 20 minutter forsinket med bus, tog eller flextrafik. Ændringen træder i kraft den 1. juni 2024.

Bussen er ikke dukket op, og du skal nå en vigtig aftale. Panikken begynder at brede sig, for der er en time til næste afgang. Hvis du skal vente på den, kommer du helt sikkert for sent. Heldigvis har NT rejsegaranti, så du ringer efter en taxa eller en ven, der kan køre dig. Tidligere fik du efterfølgende dækket op til 350 kr. af taxaregningen eller op til 100 kilometers kørsel i privat bil, men fra 1. juni 2024 får du dækket det hele.

- Forbedringen af vores rejsegaranti er med til at gøre det lettere og enklere at benytte den kollektive trafik. Det giver vores kunder en større tryghed, når de ved, at de stadig kan komme sikkert frem, hvis vi ikke kører som lovet. Og at det ikke kommer til at koste dem ekstra, siger NT's direktør, Thomas Eybye Øster.

Mere end 20 minutter forsinket

Tilbuddet om rejsegaranti gælder, hvis bussen, toget eller flexvognen er blevet mere end 20 minutter forsinket. Den gælder også, hvis man har misset et skifte pga. forsinkelse, eller hvis bussen er kørt forbi uden at standse, og man samlet set er blevet mere end 20 minutter forsinket.

Man skal selv ringe efter en taxa og selv lægge ud for turen. Efterfølgende søger man om at få tilbagebetalt sit udlæg via NTrejse.dk.

Man kan også få en ven til at køre sig eller låne en bil, og få betaling pr. kørt kilometer. Afregningen sker efter Statens høje takst. I det tilfælde er det føreren af bilen, der kan søge om kilometerpengene.

Ved hver ansøgning tjekker NT data fra bussen eller toget. Der bliver bl.a. tjekket, hvornår den kørte fra stationen eller stoppestedet, og om det passer med den forsinkelse, der står i ansøgningen. Der er derfor lidt sagsbehandlingstid, men langt de fleste får deres udlæg retur indenfor 14 dage.

NT opfordrer i øvrigt alle, der bliver mere end 20 minutter forsinket pga. forsinkelser i busser, tog eller flexvogne til at benytte sig af rejsegarantien.

[Du kan læse mere om rejsegarantien her](#)”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Hermed klages over, at Nordjyllands Trafikselskab har nægtet at refundere mig en udgift på 139 kr. til taxakørsel. De nærmere omstændigheder er følgende:

Den 3.2.2025 skulle jeg fra stoppestedet Kennedy Plads i Aalborg til Vejgaard Bymidte med bus 12, der iflg. køreplanen afgår fra stoppestedet kl. 10.45.

Da jeg i god tid før kl. 10.45 ankom til stoppestedet, fremgik det af stoppestedets elektroniske skærm, at næste afgang herfra med bus 12 først var kl. 11.15. Det fremgik ikke af hverken skærmen eller Rejseplanen, at bussen med ordinær afgang kl. 10.45 var forsinket.

Hvis jeg ventede på afgang kl. 11.15, ville jeg komme for sent til en aftale, og jeg valgte derfor at tage en taxa til Vejgaard Bymidte.

NT har senere oplyst, at bus 12 med ordinær afgang kl. 10.45 var fremme ved stoppestedet kl. 10.57. Havde jeg vidst det, kunne jeg have nået min aftale i Vejgaard.

Det er efter min opfattelse vildledende, at NT tilbageholder oplysning om en forsinkelse på 12 minutter, men i stedet giver urigtig oplysning om førstkommende afgang. Da NT ikke har givet den oplysning om busens forsinkelse, som NT åbenbart var i besiddelse af, og som var afgørende relevant for passagererne, fastholder jeg kravet om, at NT refunderer min taxaregning på 139 kr.”

Indklagede anfører følgende:

”

- a) Nordjyllands Trafikselskab har afvist refusion til taxakørsel. Kunden har ikke ventet de nødvendige 20 minutter, før han tog en taxa.

- b) Buslinje 12 ankom til Aalborg Busterminal kl. 10:56:46 med 12 minutters forsinkelse, den afgik igen kl. 12:59:48. Det vil sige, at bussen ikke var 20 minutter forsinket.

Kunden påstår at realtidsskiltet viste næste afgang allerede da han ankom til stoppestedet i god tid. Realtidsskiltet viser afgang indtil den planlagte afgangstid er nået, derefter skifter den til næste afgang. Det er ikke teknisk muligt, at vise forsinkelsen efter bussen skulle være afgået.

Nordjyllands Trafikselskab har ikke kendskab til forsinkelser, før disse bliver meldt ind af operatøren, derfor er det ikke korrekt, at vi tilbageholdt oplysningen for kunden.

Hertil dette har klageren gjort gældende:

” Kravet om godtgørelse af taxaudgift på 137 kr. fastholdes. Da jeg i god tid før kl. 10.45 ankom til stoppestedet, var førstkommende afgang af bus 12 fra stoppestedet ifølge dets skærm kl. 11.15. NT har således skriftligt meddelt passagererne, at bussen var 30 minutter forsinket. Jeg har handlet på denne oplysning og fastholder derfor kravet om refusion af taxaudgiften på 137 kr. Det kan efter min opfattelse ikke være rigtigt, at passagerer skal vente 20 minutter på at få verificeret, at NTs besked til passagererne ikke er korrekt.”

Til dette har NT svaret:

”

Vi har forklaret, hvorfor realtidsskiltet viser næste afgang, når bussens afgangstid er overskredet. Rejsegarantien er afvist, fordi kunden ikke overholder kravet om, at man først kan søge rejsegaranti, når bussen er mindst 20 minutter forsinket. Vi har derfor ikke yderligere at tilføje.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand