

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0042
- Klageren:** XX  
2300 København S
- Indklagede:** Trafikselskabet Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Taxaregning på 119 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker at få refunderet beløbet af Movia, da bussen ikke kørte ind til stoppestedet, men i stedet drejede ned ad en anden vej. Klageren havde allerede ventet i 10 minutter og ville ikke vente på at se, om næste bus 10 minutter senere heller ikke kom, når der var kraftig sne og vind og intet læskur ved stoppestedet. Klagerens samlede forsinkelse dermed var på 20 minutter
- Indklagede afviser at godtgøre klagerens udgifter til taxaregningen, da rejsegarantien først træder i kraft ved 20 minutters forsinkelse. Der holdt en lastbil og blokerede vejen for bussen, der måtte køre en anden vej, men den næste bus afgik planmæssigt
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Gry Midttun (2 stemmer)  
Helle Berg Johansen  
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2022 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at afvise kravet.

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og en medrejsende skulle den 18. februar 2022 med buslinje 18 fra stoppestedet Bella Center, Indgang Vest. Der afgik en bus fra stoppestedet kl. 15:59:41, jf. nedennævnte GPS-log, som klageren har beskrevet, at de så køre fra stoppestedet, da de ankom. Bussen havde planmæssig afgang kl. 16:01, men passagererne skal være opmærksomme på, at busser kan afgå op til 2 minutter før dette tidspunkt:

18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1192	Bådehavnsvej	15:52	15:52:47	15:53:03	15:52:03	15:52:43
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1193	Sluseholmen	15:53	15:53:54	15:54:10	15:53:50	15:54:37
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1980	Ved Slusen	15:55	15:55:27	15:55:33	15:55:33	15:55:33
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	2666	Artillerivej	15:58	15:57:38	15:57:27	15:57:41	15:57:41
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	27999	Bella Center, Indgang Vest	16:01	15:58:49	16:00:17	15:59:19	15:59:41
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	28008	Digevej	16:03	16:03:14	16:02:55	16:02:21	16:02:21
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	109	Røde Mellemvej	16:04	16:03:21	16:03:34	16:03:07	16:03:07
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1194	Englandsvej	16:06	16:04:45	16:04:34	16:04:57	16:04:57
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1195	Irlandsvej	16:07	16:05:43	16:05:55	16:06:14	16:06:23

Klageren og den medrejsende ventede derfor på den næste bus, som havde planmæssig afgang kl. 16:11. Imidlertid blokerede en lastbil vejen for bussen ifølge Movias oplysninger, hvorfor bussen kørte en anden vej og ikke kom til stoppestedet.

18	235	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1192	Bådehavnsvej	16:02	16:03:52	16:04:40	16:04:47	16:05:02	16:05:13	Realtid	3000	1	182	15
18	235	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1193	Sluseholmen	16:03	16:06:11	16:06:23	16:06:26	16:06:26	16:06:29	Realtid	3000	1	206	0
18	235	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1980	Ved Slusen	16:05	16:07:37	16:07:39	16:07:12	16:07:12	16:07:13	Realtid	3000	1	132	0
18	235	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	2666	Artillerivej	16:08	16:08:55	16:09:05	16:09:08	16:09:10	16:09:14	Realtid	3000	1	70	2
18	235	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	27999	Bella Center, Indgang Vest	16:11	16:10:42	16:10:52			16:11:53	Mgl.Real	3000	1		
18	235	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	28008	Digevej	16:13	16:13:40	16:13:48	16:11:59	16:12:14	16:12:22	Realtid	3000	1	-46	15
18	235	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	109	Røde Mellemvej	16:14	16:13:14	16:13:27	16:13:30	16:13:43	16:13:49	Realtid	3000	1	-17	13
18	235	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1194	Englandsvej	16:16	16:14:38	16:15:34	16:15:41	16:16:03	16:16:08	Realtid	3000	1	3	22
18	235	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1195	Irlandsvej	16:17	16:16:47	16:16:57	16:17:20	16:17:20	16:17:21	Realtid	3000	1	20	0
18	235	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	795	Vejlands Allé	16:19	16:18:29	16:19:19	16:19:27	16:19:43	16:19:45	Realtid	3000	1	43	16
18	235	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	42515	Sundbyvester Plads	16:20	16:19:52	16:20:24	16:20:18	16:20:31	16:20:37	Realtid	3000	1	31	13
18	235	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	50566	Wibrandsvej	16:21	16:22:34	16:23:30	16:23:35	16:23:49	16:23:50	Realtid	3000	1	169	14
18	235	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1607	Persiensvej	16:23	16:24:23	16:24:34	16:24:52	16:25:11	16:25:17	Realtid	3000	1	131	19
18	235	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1608	Amager Hospital	16:24	16:25:54	16:26:06	16:26:06	16:26:41	16:26:50	Realtid	3000	1	161	35
18	235	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	48751	Lergravsparken St., Sløjfen	16:27	16:29:14	16:29:10	16:29:25	16:29:25	16:29:28	Realtid			145	0

Ifølge klageren så han bussen køre en anden vej og ønskede ikke at risikere, at den næste bus heller ikke kom til stoppestedet, hvorfor han og den medrejsende besluttede at tage en taxa. Taxaen afhentede dem kl. 16:14 og regningen blev på 119 kr.:

\*\*\* KUITTERING \*\*\*  
\*\* NR: 10823 \*\*

TAXI NR.: 001-3767 CHAUFFØR : 559080  
KALIB. : 01-FEB-2019 VDT(Tk) : 15073  
REG. NR. :  
MOMS REG: 000000000

**DANTAXI**

HENT "MY DANTAXI" APP  
OG BESTIL DIN TAXI  
- TIL FAST PRIS -

FRA:

TIL: \_\_\_\_\_

CHAUFFØR: \_\_\_\_\_

TUR : 10729  
TAXI : 001-3767 CHAUFFØR : 559080  
START : 18-FEB-2022 16:14  
SLUT : 18-FEB-2022 16:23  
TI <D-mode>  
3,36 km./11,00 00:08 min./400,00

STARTGEBYR DKK 29,00  
REJSE KM. 3,36 DKK 90,00

SUM KM. 3,36 DKK 119,00

TOTAL DKK 119,00

Movia har oplyst, at den efterfølgende bus afgik planmæssigt fra stoppestedet kl. 16:22:21:

18	236	Emdrup Torv	Lergravsparken St. 1193	Sluseholmen	16:14	16:15:36	16:15:46	16:15:52	16:16:40	16:16:41	Realtid	3025	1	160	48
18	236	Emdrup Torv	Lergravsparken St. 1980	Ved Slusen	16:16	16:17:55	16:18:32	16:18:34	16:18:34	16:18:35	Realtid	3025	1	154	0
18	236	Emdrup Torv	Lergravsparken St. 2666	Artillerivej	16:19	16:20:11	16:19:52	16:19:54	16:19:54	16:19:56	Realtid	3025	1	54	0
18	236	Emdrup Torv	Lergravsparken St. 27999	Bella Center, Indgang Vest	16:22	16:21:27	16:22:14	16:22:21	16:22:21	16:22:23	Realtid	3025	1	21	0
18	236	Emdrup Torv	Lergravsparken St. 28008	Digevej	16:24	16:25:21	16:25:28	16:24:47	16:25:06	16:25:13	Realtid	3025	1	66	19
18	236	Emdrup Torv	Lergravsparken St. 109	Røde Mellemvej	16:25	16:26:21	16:26:28	16:25:48	16:25:58	16:26:04	Realtid	3025	1	58	10
18	236	Emdrup Torv	Lergravsparken St. 1194	Englandsvej	16:27	16:27:13	16:27:22	16:27:38	16:27:49	16:27:58	Realtid	3025	1	49	11
18	236	Emdrup Torv	Lergravsparken St. 1195	Irlandsvej	16:28	16:29:01	16:29:09	16:28:56	16:28:56	16:28:58	Realtid	3025	1	56	0
18	236	Emdrup Torv	Lergravsparken St. 795	Vejlunds Allé	16:30	16:30:37	16:30:53	16:30:35	16:30:46	16:30:54	Realtid	3025	1	46	11
18	236	Emdrup Torv	Lergravsparken St. 42515	Sundbyvester Plads	16:31	16:31:25	16:31:21	16:31:17	16:31:26	16:31:31	Realtid	3025	1	26	9
18	236	Emdrup Torv	Lergravsparken St. 50566	Wibrandtsvej	16:32	16:33:55	16:34:01	16:33:30	16:33:40	16:33:46	Realtid	3025	1	100	10
18	236	Emdrup Torv	Lergravsparken St. 1607	Persiensvej	16:34	16:34:53	16:35:01	16:34:37	16:34:47	16:34:52	Realtid	3025	1	47	10
18	236	Emdrup Torv	Lergravsparken St. 1608	Amager Hospital	16:35	16:35:43	16:35:56	16:35:32	16:35:45	16:35:50	Realtid	3025	1	45	13

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at godtgøre taxaregningen på de 119 kr. og beskrev situationen således i Movias klageformular:

Dato	18/02/2022
Linjenummer	18
Bus/tog på vej mod (endestation)	Emdrup Torv - Lergravsparken St.
Stop	Bella Center, Indgang Vest
Cirkatidspunkt	16:15
Afgangstidspunkt	18-02-2022 16:17:00

#### Besked

Klage over bus 18 der ikke kom ind til stoppestedet.

Vi kom lige som linje 18 kørte fra stoppestedet ved Bella Center indgang vest mod Lergravsparken fredag den 18.02.2022. Der var så 10 minutter til den næste skulle komme kl. ca. 16:15. Da den skulle ankomme stod der 0 minutter på stoppestedstavlen, men den svingede ikke til højre fra Vejlands alle og ned ad Center Boulevard mod Bella Center. I stedet så vi at den fortsatte ude på Vejlands Alle mod næste stoppested som er Dige vej, der var så igen 10 minutter til den næste skulle komme. Det skal bemærkes at der blæste en stiv kuling ved Bella Center samtidig med at det sneede kraftigt med slud, og der er ikke læskur i den retning (mod Lergravsparken). Da vi havde stået i 10 minutter og ventet på bussen og så den køre forbi ude på Vejlands Alle havde vi ikke lyst til at stå der yderlige 10 minutter (med risiko for at den næste heller ikke kendte sin rute) og blive totalt gennem blødte i den storm. Så vi gik over og fik fat i en taxi ved Bella Center. Vi vil gerne have refunderet vores taxi udgift tak på kr. 119,00.

Movias afviste klagerens krav, fordi der var afgået en bus kl. 16:22, og klageren dermed ikke havde oplevet en forsinkelse på 20 minutter.

#### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Det fremgår af sagens GPS-logs, at der fra stoppestedet Bella Center, Indgang Vest afgang en bus kl. 15:59:41. Det er højst sandsynligt denne bus, klageren har set køre, da de ankom til stoppestedet, men klagerens tidsangivelser ikke stemmer overens med loggen.

En bus kan afgå op til 2 minutter før planmæssig afgang – og stadig være planmæssig. I det konkrete tilfælde var denne bus' afgangstid sat til kl. 16:01.

Den efterfølgende bus kl. 16:11 kørte ikke til stoppestedet, hvorfor klageren ikke kom med. Ifølge reglerne om rejsegaranti, kan passageren godtgøres op til 300 kr.,

*"hvis bussen kørte forbi dig, selvom du stod ved stoppestedet og var synlig for chaufføren, og der er mindst 20 min. til næste afgang."*

Den næste bus havde planmæssig afgang kl. 16:22 – altså 11 minutter efter kl. 16:11, og afgang ifølge GPS-loggen kl. 16:22:21.

Klageren tog en taxa kl. 16:14, hvilket var 3 minutter efter den planmæssige afgang kl. 16:11.

Da der afgang en bus kl. 16:22:21, var der ikke opstået en forsinkelse på 20 minutter fra det tidspunkt, hvor bussen sprang over stoppestedet, og klageren var dermed ikke omfattet af rejsegarantien. Movia var derfor berettiget til at afvise kravet om godtgørelse af taxaregningen.

## RETSGRUNDLAG:

Fra [www.Dinoffentligetransport.dk](http://www.Dinoffentligetransport.dk) (DOT):

### Ansøg om rejsegaranti

Hvis bussen, toget eller metroen er forsinket, er du, under visse omstændigheder, dækket af rejsegarantierne.

Dine muligheder for kompensation under rejsetidsgarantien afhænger af din rejsehjemmel, samt hvilket selskab du er rejst med.

Vælg din transportform for at læse mere om ansøgningsmulighederne.

I disse situationer er du som regel dækket af rejsegaranti

#### ANSØGNINGSTOG

- Hvis bus eller lokaltog er forsinket mere end 20 minutter.
- Hvis bussen er kørt forbi, selvom du var synlig ved stoppestedet, og der er mindst 20 min. til næste afgang.
- Hvis lokaltoget ikke stoppede, selvom du havde trykket "stop" i god tid.

### Rejsegaranti for bus og lokaltog

Her finder du reglerne for rejsegaranti for bus og lokaltog. Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os på tlf. 7015 7000.

Du kan få rejsegaranti i følgende situationer:

- Hvis en af Movias busser eller lokaltog er mere end 20 min. forsinket.
- Hvis bussen kørte forbi dig, selvom du stod ved stoppestedet og var synlig for chaufføren, og der er mindst 20 min. til næste afgang.
- Hvis du i god tid har trykket stop på stationen, og toget ikke standser.

I disse situationer kan du tage en taxa, og Movia dækker op til 300 kroner af regningen.

#### ANSØG OM REJSEGARANTI FOR BUS OG LOKALTOG

### Sådan foregår det

Du lægger selv ud for taxaturen. Husk at få kvitteringen, den skal du vedhæfte din ansøgning.

Herefter ansøger du ved at udfylde formularen på [denne side](#) under "Skriv til Movia". Du kan også sende din ansøgning med brev, se nederst på siden.

Movia skal modtage ansøgningsskemaet sammen med vedhæftet foto/scanning af taxakvitteringen senest 14 dage efter hændelsen, ellers kan vi ikke behandle ansøgningen. Vi refunderer op til 300 kroner pr. taxa, uanset hvor mange personer I er om at dele taxaen. Refusionen vil ske 7-14 dage efter, vi har modtaget din ansøgning. Nedenfor finder du reglerne for rejsegarantien.

Ved taxa forstås kørsel, der udføres i henhold til betingelserne i taxalovgivningen (herunder lov om erhvervsmæssig personbefordring).

### Rejsegarantien gælder:

- Hvis bussen eller lokaltoget er mere end 20 min. forsinket
- Hvis bussen kører forbi stoppestedet uden at standse, selvom du har været der til tiden samt været synlig for chaufføren – og der er mindst 20 min. til næste afgang
- Hvis lokaltoget kører forbi stationen, selvom du har trykket stop på stationen, og lokaltoget kunne nå at standse – og der er mindst 20 min. til næste afgang
- Hvis lokaltoget ikke standser ved stationen, selvom du rettidigt har trykket stop i toget
- Hvis bussen eller lokaltoget kører mere end 2 min. før tid – og der er mindst 20 min. til næste afgang



- Kun for den del af turen, hvor det var planlagt at benytte Movias busser eller lokaltog
- Fra stoppested til stoppested/station eller fra station til station/stoppested

#### Rejsegarantien gælder ikke:

- Ved planlagte busændringer, der er annonceret på [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk) senest 24 timer før
- Ved planlagte ændringer af togdriften, der er annonceret på [lokaltoget.dk](http://lokaltoget.dk) senest 24 timer før
- For mistede forbindelser til øvrige busser eller tog, f.eks. hvis forsinkelse på én bus eller tog medfører, at du kommer for sent til din næste bus eller tog
- Hvis bussen kører forbi stoppestedet, fordi der ikke er plads til flere i bussen
- For øvrige omkostninger som følge af forsinkelsen, f.eks. fly-, tog- eller teaterbilletter, tabt arbejdsfortjeneste og lignende
- Ved arbejdsnedlæggelser
- Når vejrforholdene betyder, at Movia ikke har en reel chance for at overholde køreplanen
- For rejser med Flextrafik
- Ved force majeure (f.eks. krig, terror og naturkatastrofer).

Bemærk: Hvis du fra Rejseplanen eller på nedtællingsmodulet ved stoppestedet modtager besked om, at bussen eller lokaltoget er mere end 20 min. forsinket, kan du ikke automatisk tage en taxa på Movias regning. Bussen/lokaltoget kan nemlig godt nå at indhente forsinkelsen og ankomme tidligere. Informationen opdateres løbende. Tjek også altid information om omlægninger på [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk) under den enkelte linje eller tjek mulige forslag til andre rejseveje på [Rejseplanen.dk](http://Rejseplanen.dk). Så når du måske frem til tiden alligevel.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Klage over bus 18 der ikke kom ind til stoppestedet.

Vi kom lige som linje 18 kørte fra stoppestedet ved Bella Center indgang vest mod Lergravsparken fredag den 18.02.2022. Der var så 10 minutter til den næste skulle komme kl. ca. 16:15. Da den skulle ankomme stod der 0 minutter på stoppestedstavlen, men den svingede ikke til højre fra Vejlands alle og ned ad Center Boulevard mod Bella Center. I stedet så vi at den fortsatte ude på Vejlands Alle mod næste stoppested som er Dige vej, der var så igen 10 minutter til den næste skulle komme. Det skal bemærkes at der blæste en stiv kuling ved Bella Center samtidig med at det sneede kraftigt med slud, og der er ikke læskur i den retning (mod Lergravsparken). Da vi havde stået i 10 minutter og ventet på bussen og så den køre forbi ude på Vejlands Alle havde vi ikke lyst til at stå der yderlige 10 minutter (med risiko for at den næste heller ikke kendte sin rute) og blive totalt gennem blødte i den storm. Så vi gik over og fik fat i en taxi ved Bella Center.

Vi vil gerne have refunderet vores taxi udgift tak på kr. 119,00.

Den afgørelse vil jeg klage over, jeg ville komme til at stå i 20 minutter i stærk blæst og snestorm, og det er jo ikke min fejl at jeres chauffører ikke kender deres rute og køre forkert så den ikke kommer hen til stoppestedet, det er den måde man får kunderne tilbage i bilerne når man afviser klager af den karakter. De henholder sig til at der var ti minutters drift! Men det blev jo til 20 minutter i stærk snestorm fordi deres chauffør ikke kørte ind til Bella Center indgang vest, men blev ude på Vejlands Alle og kørte lige ud til næste stoppested ved Digevej, så vi så jo kun "røgen" af bussen og derfor måtte vente til den næste som vi så ikke gjorde, men tog en taxi da vi ikke havde lyst til at stå der yderlige ti minutter i det vejr (den forrige var jo lige kørt for næsen af os, så vi havde stået der i over ti minutter da den næste kørte forbi ude på Vejlands Alle). Jeg mener at når deres chauffører ikke kender deres ruter og ikke kommer til stoppestederne og derved lader det gå ud over deres kunder må de betale for taxien."

## Indklagede anfører følgende:

"Vi mener ikke, at kunden er berettiget til at gøre brug af vores Rejsegaranti i den pågældende situation. Vi mener heller ikke, at der foreligger ekstraordinære forhold, som gør at Movia på andre måder kan gøres erstatningsansvarlige i sagen.

Vi gør følgende gældende:

1)

Movias rejsegaranti kan først benyttes, hvis der er mere end 20 minutter til næste bus. Betingelserne for vores rejsegaranti kan findes her:

<https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/service/rejsegaranti/rejsetidsgaranti-for-bus-og-lokaltog/>

2)

Kundens præcise ankomsttid til stoppestedet er noget uklar, men kunden skriver:

*Der var så 10 minutter til den næste skulle komme kl. ca. 16:15.*

På baggrund af dette formoder vi, at kunden er ankommet til stoppestedet ca. kl. 16:05.

Buslinje 18 mod Lergravsparken St. har planlagt afgang fra stoppestedet *Bella Center, Indgang Vest* ca. hvert 10. minut. (16:01, 16:11, 16:22)

Når man ankommer til stoppestedet kl. 16:05, så kan man derfor først forvente at komme med bussen, der har planlagt afgang kl. 16:11.

3)

Den planlagte afgang kl. 16:11 har ikke betjent stoppestedet. Sagen har været i høring hos operatøren, som oplyser, at bussen måtte køre en alternativ rute, da en lastvogn spærrede for et stykke af ruten.

Dog er afgang kl. 16:22 ankommet kl. 16:22:21.

Der ankom derfor en bus til stoppestedet 11 minutter og 21 sekunder efter den planlagte afgang kl. 16:11.

4)

Kunden har taget en taxa kl. 16:14 – det vil sige allerede 3 minutter efter den planlagte afgang kl. 16:11.

6)

Rejsegarantien tager udelukkende højde for tid til næste bus. Der tages ikke højde for vind/vejr eller stoppestedets indretning.

Vi har vedlagt følgende dokumenter til jer:

- 1) **Kopi af webskema** (Kundens oprindelige henvendelse)
- 2) **Sagsnummer 432371-22** (Vores svar til kunden)
- 3) **Re: Sagsnummer 432371-22** (Kundens respons på vores svar)
- 4) **GPS-data** (GPS-data fra busserne med planlagt afgang kl. 16:11 og 16:22).
- 5) **Taxaregning** (Kunden taxakvittering, hvor det fremgår at taxaturen er påbegyndt kl. 16:14)

Movia er ikke enige i, at kunden har ventet forgæves i mere end 20 minutter ved stoppestedet.

Kunden har taget taxaen kl. 16:14 – det vil sige kun 3 minutter efter den planlagte afgang, som de kunne forvente, at komme med, når de ankom til stoppestedet kl. 16:05.

Der har været en tilsvarende bus ved stoppestedet kl. 16:22:21. Havde de ventet på denne bus, ville de have været 11 minutter og 21 sekunder forsinket.

Bussen med planlagt afgang kl. 16:11 har været nødt til at køre en akut omlægning, da en lastvogn spærrede for et stykke af ruten. Denne bus er derfor ikke ankommet til stoppestedet. Bussen med planlagt afgang kl. 16:22 er ankommet kl. 16:22:21.

"Kundens forskellige udsagn omkring ankomsttiden til stoppestedet er upræcise og modstridende. Kunden har angivet 4 forskellige udsagn omkring ankomsttiden:

Dato	18/02/2022
Linjenummer	18
Bus/tog på vej mod (endestation)	Emdrup Torv - Lergravsparken St.
Stop	Bella Center, Indgang Vest
Cirkatidspunkt	16:15
Afgangstidspunkt	18-02-2022 16:17:00
Besked	

Vi kom lige som linje 18 kørte fra stoppestedet ved Bella Center indgang vest (Det kan enten være bus 18 mod Lergravsparken med planlagt afgang kl. 16:01 eller bus 18 mod Ørestad med planlagt afgang kl. 16:06) Der var så 10 minutter til den næste skulle komme kl. ca. 16:15. (Det må så være ca. kl. 16:05 – og bussen som han har set køre må have været bussen mod Ørestad)  
Cirkatidspunkt 16:15 (angivet i formularen)  
Afgangstidspunkt 16:17:00 (Valgt fra rulleliste i formularen)

Sagen er behandlet på baggrund af at kunden kunne forvente at komme med bussen mod Lergravsparken kl. 16:11, da han ankom for sent til at nå bussen kl. 16:01. Vi mener ikke at GPS-data fra bussen kl. 16:01 er relevante for sagen, da kunden er kommet for sent til at nå denne bus.

Vi gør opmærksom på, at busserne må køre +/- 2 minutter i forhold til den angivne afgangstid, da tiderne er vejledende. Dette er beskrevet på følgende link:

<https://dinoffentligetransport.dk/trafikinfo/koereplaner/koereplaner-bus/>

## Køreplaner for bus

Find din bustinje

Ingen resultater.

**Bemærk, at tiderne i køreplanen er vejledende. Derfor kan bussen køre op til 2 minutter før eller efter den viste afgangstid.**

GPS-data fra busserne mod hhv. Lergravsparken og Ørestad er vedlagt herunder:



PROVID INFORMATION KØRSEL BUSSER:

18-02-2022

Alfa

18

Emdrup Torv - Lergravsparken § Bella Center, Indgang Vest

16:01

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	53506	Emdrup Torv	14:57	14:57:00	14:57:00	14:52:00	14:59:36	14:59:42	Mgl.Real			156	456
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	7220	Emdrup Torv	14:58	14:58:00	14:58:00	14:54:52	14:57:43	14:57:59	Realtid	3018	1	-17	171
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	7221	Skovstjernevej	14:58	14:59:24	15:00:57	15:01:02	15:01:12	15:01:21	Realtid	3018	1	192	10
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	7222	Banebrinken	15:00	15:01:38	15:02:02	15:02:00	15:02:00	15:02:02	Realtid	3018	1	120	0
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	7130	Emdrup Søpark	15:01	15:03:20	15:03:31	15:03:22	15:03:22	15:03:24	Realtid	3018	1	142	0
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	7223	Emdrup St.	15:03	15:04:40	15:04:39	15:04:23	15:04:36	15:04:43	Realtid	3018	1	96	13
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	7224	Gribskovvej, Bispebjerg Hospital	15:05	15:06:05	15:06:09	15:05:51	15:06:08	15:06:18	Realtid	3018	1	68	17
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	7225	Strødamvej	15:06	15:06:53	15:07:13	15:07:04	15:07:18	15:07:25	Realtid	3018	1	78	14
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	7226	Haraldsgade	15:09	15:08:47	15:09:23	15:09:19	15:09:29	15:09:35	Realtid	3018	1	29	10
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	7227	Aldersrogade	15:10	15:10:15	15:10:31	15:10:23	15:10:33	15:10:40	Realtid	3018	1	33	10
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1086	Universitetsparken	15:11	15:11:47	15:11:54	15:11:49	15:11:56	15:12:03	Realtid	3018	1	56	7
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1087	Tagensvej	15:13	15:12:55	15:13:17	15:12:56	15:13:05	15:13:08	Realtid	3018	1	5	9
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1088	Stevnsvej	15:15	15:15:16	15:16:07	15:16:07	15:16:28	15:16:37	Realtid	3018	1	88	21
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1089	Nørrebros Runddel St.	15:16	15:17:11	15:17:29	15:17:30	15:17:50	15:17:51	Realtid	3018	1	110	20
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1133	Jægersborggade	15:18	15:19:24	15:19:36	15:19:08	15:19:19	15:19:25	Realtid	3018	1	79	11
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1090	Nuufs Plads St.	15:19	15:20:56	15:20:51	15:20:14	15:20:24	15:20:31	Realtid	3018	1	84	10
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1091	Ågade	15:21	15:22:56	15:23:08	15:22:17	15:22:29	15:22:35	Realtid	3018	1	89	12
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1092	Rolighedsvej	15:22	15:24:03	15:23:48	15:24:06	15:24:23	15:24:32	Realtid	3018	1	143	17
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1093	Helgesvej	15:23	15:24:54	15:25:01	15:24:57	15:25:06	15:25:16	Realtid	3018	1	126	9
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1094	Frederiksberg St.	15:25	15:25:48	15:26:28	15:26:02	15:26:38	15:26:43	Realtid	3018	1	98	36
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1096	Frederiksberg Rådhus	15:28	15:28:19	15:29:01	15:27:52	15:27:57	15:28:04	Realtid	3018	1	-3	5
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1097	Frederiksberg Runddel	15:29	15:29:08	15:29:16	15:29:04	15:29:14	15:29:21	Realtid	3018	1	14	10
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1098	De Små Haver	15:31	15:30:39	15:31:01	15:30:20	15:30:35	15:30:36	Realtid	3018	1	-25	15
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1099	Kammasvej	15:32	15:31:33	15:31:45	15:31:11	15:31:20	15:31:28	Realtid	3018	1	-40	9
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1100	Bjerregårdsvej	15:34	15:32:15	15:33:00	15:32:24	15:32:24	15:32:25	Realtid	3018	1	-96	0
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1101	Gl. Jernbanevej	15:36	15:33:42	15:34:00	15:33:20	15:33:20	15:33:21	Realtid	3018	1	-160	0
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1102	Valby Langgade	15:37	15:35:34	15:35:49	15:35:50	15:36:05	15:36:11	Realtid	3018	1	-55	15
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	10427	Valby St., broen	15:39	15:37:25	15:38:58	15:37:58	15:38:59	15:39:08	Realtid	3018	1	-1	61
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1183	Toftegårds Plads	15:40	15:40:51	15:41:10	15:41:14	15:41:14	15:41:17	Realtid	3018	1	74	0
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	2673	Vigerslev Allé	15:41	15:42:18	15:42:26	15:42:47	15:42:58	15:42:59	Realtid	3018	1	118	11
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	2675	Sankt Annæ Gymnasium	15:44	15:43:53	15:44:13	15:44:23	15:44:23	15:44:25	Realtid	3018	1	23	0
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1188	Sjælør St.	15:46	15:45:27	15:46:26	15:45:34	15:46:03	15:46:15	Realtid	3018	1	3	29
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1189	Ellebjergrvej	15:47	15:47:31	15:47:30			15:42:47	Aflyst	3018	1		
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	52817	Mozarts Plads	15:48	15:47:38	15:47:51			15:41:17	Aflyst	3018	1		
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1544	Anker Jørgensens Plads	15:49	15:49:42	15:49:53			15:46:15	Aflyst	3018	1		
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1192	Bådehavnsgade	15:52	15:52:47	15:53:03	15:52:03	15:52:43	15:52:49	Realtid	3018	1	43	40
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1193	Sluseholmen	15:53	15:53:54	15:54:10	15:53:50	15:54:37	15:54:44	Realtid	3018	1	97	47
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1980	Ved Slusen	15:55	15:55:27	15:55:33	15:55:33	15:55:33	15:55:34	Realtid	3018	1	33	0
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	2666	Artillerivej	15:58	15:57:38	15:57:27	15:57:41	15:57:41	15:57:42	Realtid	3018	1	-19	0
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	27999	Bella Center, Indgang Vest	16:01	15:58:49	16:00:17	15:59:19	15:59:41	15:59:42	Realtid	3018	1	-79	22
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	28008	Digevej	16:03	16:03:14	16:02:55	16:02:21	16:02:21	16:02:22	Realtid	3018	1	-39	0
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	109	Røde Mellemvej	16:04	16:03:21	16:03:34	16:03:07	16:03:07	16:03:09	Realtid	3018	1	-53	0
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1194	Englandsvej	16:06	16:04:45	16:04:34	16:04:57	16:04:57	16:04:59	Realtid	3018	1	-63	0
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1195	Irlandsvej	16:07	16:05:43	16:05:55	16:06:14	16:06:23	16:06:29	Realtid	3018	1	-37	9
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	795	Vejlands Allé	16:09	16:07:28	16:08:20	16:08:03	16:08:15	16:08:23	Realtid	3018	1	-45	12
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	42515	Sundbyvester Plads	16:10	16:08:52	16:09:19	16:08:55	16:09:55	16:10:02	Realtid	3018	1	-5	60
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	50566	Wibrandsvej	16:11	16:13:00	16:13:00			16:13:47	Mgl.Real	3018	1		
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1607	Persiensvej	16:13	16:13:54	16:14:04	16:13:56	16:14:03	16:14:09	Realtid	3018	1	63	7
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	1608	Amager Hospital	16:14	16:14:47	16:15:01	16:14:55	16:14:55	16:14:57	Realtid	3018	1	55	0
18	234	Emdrup Torv	Lergravsparken St.	48751	Lergravsparken St., Sløjfen	16:17	16:17:34	16:17:32	16:17:52		16:17:52	Realtid				

18-02-2022

Alfa

18

Emdrup Torv - Lergravsparken § Bella Center, Indgang Vest

16:06

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
18	262	Valby St., Lyshøjgårdsvej	Ørestad St.	53730	Valby St., Lyshøjgårdsvej	15:44	15:44:00	15:44:00	15:39:00	15:44:05	15:44:12	Realtid	3009	1	5	305
18	262	Valby St., Lyshøjgårdsvej	Ørestad St.	54280	Valby St., Lyshøjgårdsvej	15:44	15:45:17	15:45:30			15:48:25	Mgl.Real	3009	1		
18	262	Valby St., Lyshøjgårdsvej	Ørestad St.	1183	Toftegårds Plads	15:45	15:47:47	15:48:32	15:48:32	15:49:00	15:49:09	Realtid	3009	1	240	28
18	262	Valby St., Lyshøjgårdsvej	Ørestad St.	2673	Vigerslev Allé	15:47	15:50:17	15:50:27	15:50:27	15:50:39	15:50:45	Realtid	3009	1	219	12
18	262	Valby St., Lyshøjgårdsvej	Ørestad St.	2675	Sankt Annæ Gymnasium	15:49	15:51:38	15:52:00	15:51:51	15:51:51	15:51:52	Realtid	3009	1	171	0
18	262	Valby St., Lyshøjgårdsvej	Ørestad St.	1188	Sjælør St.	15:51	15:53:02	15:53:25	15:53:11	15:53:27	15:53:35	Realtid	3009	1	147	16
18	262	Valby St., Lyshøjgårdsvej	Ørestad St.	1189	Ellebjergrvej	15:52	15:54:39	15:54:50			15:49:09	Aflyst	3009	1		
18	262	Valby St., Lyshøjgårdsvej	Ørestad St.	52817	Mozarts Plads	15:53	15:55:27	15:55:55			15:50:27	Aflyst	3009	1		
18	262	Valby St., Lyshøjgårdsvej	Ørestad St.	1544	Anker Jørgensens Plads	15:54	15:57:01	15:57:13			15:51:52	Aflyst	3009	1		
18	262	Valby St., Lyshøjgårdsvej	Ørestad St.	1192	Bådehavnsgade	15:57	16:00:16	16:00:27	15:59:20	15:59:32	15:59:33	Realtid	3009	1	152	12
18	262	Valby St., Lyshøjgårdsvej	Ørestad St.	1193	Sluseholmen	15:58	16:00:27	16:00:41	16:00:11	16:00:20	16:00:25	Realtid	3009	1	140	9
18	262	Valby St., Lyshøjgårdsvej	Ørestad St.	1980	Ved Slusen	16:00	16:01:54	16:01:56	16:01:53	16:01:53	16:01:55	Realtid	3009	1	113	0
18	262	Valby St., Lyshøjgårdsvej	Ørestad St.	2666	Artillerivej	16:03	16:03:21	16:03:57	16:02:37	16:02:37	16:02:38	Realtid	3009	1	-23	0
18	262	Valby St., Lyshøjgårdsvej	Ørestad St.	27999	Bella Center, Indgang Vest	16:06	16:04:14	16:05:15	16:04:25	16:05:41	16:05:49	Realtid	3009	1	-19	76
18	262	Valby St., Lyshøjgårdsvej	Ørestad St.	30467	Ørestad St., Kay Fiskers Plads	16:09	16:09:54	16:09:29	16:09:25		16:09:25	Realtid				

På ankenævnets vegne

Tine Vuust  
Nævnetsformand