

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2012-0425

Klageren: X på vegne Y
6400 Sønderborg

Indklagede: Sydtrafik
Banegårdspladsen 5
6600 Vejen

CVRnummer: 29 94 28 97

Klagen vedrører: Taxaregning på 960 kr., inkl. billet til 66 kr. Sydtrafik har godtgjort klageren i henhold til rejsetidsgarantien med i alt 508 kr. Til rest 518 kr., som klageren ønsker udbetalt.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 26. juni 2012

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 11. december 2012

Sagens omstændigheder: X havde inviteret Y til en koncert i Sønderborg Skt. Hans Aften kl. 19:30. Billettens pris var 148 kr.

Turen var planlagt således, at Y, der er bosiddende i Tønder, skulle tage bussen fra Tønder station kl. 17:52 med ankomst Tinglev kl. 18:28 og derfra toget videre med afgang kl. 18:35 og ankomst til Sønderborg station kl. 19:08. Ifølge køreplanen var bussen fra Tønder dagens sidste med forbindelse videre til Sønderborg.

Y stemplede et 10 zoners étklips pensionistklippekort til en værdi af 66 kr. Men ifølge Y kørte bussen imidlertid forbi hende uden at standse ved Tønder station. Hun forsøgte at ringe til Sydtrafik fra Tønder station, men der var lukket, hvorfor hun gik hjem og ringede til X.

X forsøgte ligeledes at ringe til Sydtrafik men blev på en telefonsvarer henvist til et nummer, som også var lukket.

X og Y besluttede herefter, at Y skulle tage en taxa til Sønderborg. Der er fremlagt taxaregning på 960 kr. for en tur på 64,6 km. - påbegyndt kl. 18:39 og afsluttet kl. 19:20.

I et brev af 26. juni 2012 anmodede X på vegne Y Sydtrafik om at godtgøre Ys udgifter til taxa samt det ubenyttede klip til 66 kr., i alt 1026 kr. Hun vedlagde en udfyldt ansøgning om rejsegaranti.

Sydtrafik oplyste i brev af 18. juli 2012, at deres rejsetidsgaranti kun dækkede til det sted, hvor rejsen med Sydtrafik sluttede, hvilket ville sige Tinglev. Sydtrafik havde ikke kunnet få bekræftet af vognmanden, at han havde kørt forbi Tønder station uden at stoppe, hvorfor de under normale omstændigheder ikke ville udbetale rejsetidsgaranti, men i Y's tilfælde ville de per kulance betale de 28 km af taxaregningen, der er mellem Tønder og Tinglev, svarende til 442 kr. samt Y's klip på klippekortet 66 kr., i alt 508 kr.

Y spurgte i brev af 31. juli 2012 Sydtrafik om, hvor meget af de 10 zoner, turen på de 28 km udgjorde samt om, hvor mange kilometer 10 zoner var.

Den 13. august 2012 svarede Sydtrafik, at da de i henhold til rejsegarantien dækkede den del af turen, som skulle have foregået med bus, var det ikke væsentligt, hvor mange zoner denne tur var, men hvor mange kilometer, der er mellem Tønder og Tinglev, hvilket var 28, som de havde dækket.

X anmodede i brev af 20. august 2012 Sydtrafik om at besvare hendes spørgsmål samt at få fuld dækning for samtlige udgifter på i alt 1026 kr., idet hele rejsen var blevet forhindret ved handlinger udført af Sydtrafik.

Den 9. oktober 2012 svarede Sydtrafiks direktør, at der var udbetalt rejsegaranti efter reglerne og tillige pr. kulance betalt for den ubenyttede billet, og X måtte indbringe sagen for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Køreplan for bussen:

Zone		Lørdage samt 24/12 og 31/12					Søn- og helligdage						Bl
		Bus 1	Bus 1	Bus 1	Bus 1	Bus 1	Bus 2	Bus 1	Bus 1	Bus 1	Bus 1	Bus 1	
60	Tønder Busst.	7.50	9.50	11.50	13.50	17.50	9.50	11.50	13.50	15.50	17.50	19.50	21.50
60	Tønder St	7.52	9.52	11.52	13.52	17.52	9.52	11.52	13.52	15.52	17.52	19.52	21.52
60	Kongevej v Skibbroen	7.52	9.52	11.52	13.52	17.52	9.52	11.52	13.52	15.52	17.52	19.52	21.52
60	Jeising, Flensborg Landevej v Kærvej	8.02	10.02	12.02	14.02	18.02	10.02	12.02	14.02	16.02	18.02	20.02	22.02
63	Burkal Skolevej	8.10	10.10	12.10	14.10	18.10	10.10	12.10	14.10	16.10	18.10	20.10	22.10
63	Byderup Bov	8.12	10.12	12.12	14.12	18.12	10.12	12.12	14.12	16.12	18.12	20.12	22.12
63	Højstrup	8.18	10.18	12.18	14.18	18.18	10.18	12.18	14.18	16.18	18.18	20.18	22.18
62	Grønnevej v Hovedgaden	8.24	10.24	12.24	14.24	18.24	10.24	12.24	14.24	16.24	18.24	20.24	22.24
62	Tinglev St.	8.28	10.28	12.28	14.28	18.28	10.28	12.28	14.28	16.28	18.28	20.28	22.28
62	Tinglev St.					10.28							
62	Todsøl					10.32							
62	Bolderslev					10.37							
62	Hjordkærvej v Hellevad-Bovvej					10.42							
22	Hjordkær, Aabenraaavej					10.47							
20	Tøndervej v Stegholt					10.52							
20	Aabenraa Busst.					10.59							

h Ikke 24/12 og 31/12.

Bus 1: Thykjær A/S, tlf. 7472 21
Bus 2: Tide Bus, tlf. 7023 0

Køreplan for toget:

5 København - Tinglev - Sønderborg/Flensborg

Kredage							
Kbh./Kastrup →	12.39						
Østerport		13.18	14.18	15.18	16.18	17.18	18.18
Nørreport		13.21	14.21	15.21	16.21	17.21	18.21
København H	13.00	13.30	14.30	15.30	16.30	17.30	18.30
Valby		13.34	14.34	15.34	16.34	17.34	18.34
Høje Taastrup	13.12	13.43	14.43	15.43	16.43	17.43	18.43
Roskilde	13.20	13.52	14.52	15.52	16.52	17.52	18.52
Ringsted	13.35	14.08	15.08	16.08	17.08	18.08	19.08
Sønder	13.45	14.16	15.16	16.16	17.16	18.16	19.16
Slagelse	13.55	14.26	15.26	16.26	17.26	18.26	19.26
Korsør	14.04	14.35	15.35	16.35	17.35	18.35	19.35
Nyborg	14.17	14.47	15.47	16.47	17.47	18.47	19.47
Odense	14.33	15.03	16.03	17.03	18.03	19.03	20.03
Middelfart	14.58	15.27	16.27	17.27	18.27	19.27	20.27
Fredericia	15.05*						
Fredericia	15.25						
Kolding	15.39	15.50	16.46	17.46	18.46	19.46	20.46
Lunderskov		15.58	16.54	17.54	18.54	19.54	20.54
Vamdrup		16.03	16.59	17.59	18.59	19.59	20.59
Vojens		16.15	17.17	18.12	19.18	20.12	21.17
Rødovre		16.26	17.28	18.25	19.29	20.23	21.26
Tinglev		16.35	17.36	18.33	19.37	20.33	21.36
Tinglev		16.37	17.38	18.35	19.38	20.35	21.38
Kliplev		16.45		18.43		20.43	
Gråsten		16.58		18.56		20.56	
Sønderborg		17.10		19.08		21.05	
Pålborg	16.30		17.49		19.49		21.29
Flensborg	16.51		18.04		20.04		22.04
Tognummer	K 145	K 949	K 853	K 957	K 851	K 965	K 869
	387		5753		5761		5769

26 Aabenraa - Hjordkær - Bredevad - Tønder

Ikke 24/12 og 31/12
Cykler kan ikke medtages

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klagerne: Ønsker de resterende 518 kr. godtgjort og har til støtte herfor gjort gældende,

at billetten, som blev udstedt på Tønder station til 10 zoner, dækkede én hel rejse med tog og bus, men Sydtrafik, der var årsag til, at ingen del af rejsen kunne gennemføres, standser hendes rejse efter 28 km. i deres beregning,

Sydtrafik oplyser, at 28 km. svarer til 5 zoner. Svarer disse 28 km. så til billetens 10 zoner?,

at Sydtrafiks svar om, at der ingen fast sammenhæng er mellem rejseafstand i kilometer og takst-zoner har foranlediget hende til at foretage en forholdsmæssig beregning ud fra længdegrader og minutter, hvorefter der er 44,5 i kilometerafstand fra Tinglev til Sønderborg,

at Sydtrafik anfører, at der ikke er tale om særegne omstændigheder. Men kan det virkelig passe, at følgende er "ikke særegne omstændigheder":

at en passager, der har købt billet til hele sin rute med Sydtrafik og DSB, ikke kan stole på Sydtrafiks egen busplan men må se den påregnede bus køre forbi ved stoppestedet, hvorved passageren blev forhindret i at bruge nogen del af sin billet,

at det drejede sig om sidste afgang og foregik en lørdag aften, som var Skt. Hans Aften i Danmark,

at Sydtrafiks egen telefonsvarer havde forkerte/forældede anvisninger, samt

at hændelsen foregik på et knudepunkt- en station – til hvilken der er knyttet det særlige ansvar, der er forbundet med tilslutning til DSBs togforbindelser.

Indklagede: Fastholder afvisningen af kravet og har til støtte herfor gjort gældende,

at klagerens ansøgning om rejsegaranti er blevet håndteret korrekt,

at Sydtrafiks opfattelse af det faktiske hændelsesforløb, kort kan sammenfattes således:

Y skulle den 23. juni 2012 foretage en rejse fra hjembyen Tønder til en koncert i Sønderborg. Det var hendes hensigt at stige af bussen ved Tinglev station og foretage resten af rejsen med tog. Bussen kørte imidlertid forbi stoppestedet i Tønder uden at holde. I denne situation besluttede Y at tage en taxa direkte til Sønderborg, hvor hun nåede frem lige ved koncertens start. Taxaturen var på 64,6 km og kostede 960 kr.

Med brev af 26. juni 2012 søgte Y kompensation hos Sydtrafik efter reglerne om rejsegaranti. Hun fik den 18. juli 2012 refunderet taxaavgifterne frem til Tinglev station, som er det sted, hvor den planlagte rejse med Sydtrafik slutter, samt billetudgifter til hele strækningen Tønder-Sønderborg, i alt 508 kr. Beløbet blev ydet pr. kulance, da Sydtrafik ikke kunne få bekræftet hos vognmand, at bussen skulle være kørt forbi stoppestedet.

Y klagede over denne afgørelse med brev af 31. juli 2012, idet hun mente sig berettiget til at få den fulde taxaregning godtgjort, ikke kun kørslen til Tinglev. Sydtrafik fastholdt i brev af 23. august 2012 sin afgørelse, idet man forklarede nærmere om rejsereglerne og klageadgangen.

Efter en fornyet henvendelse af 20. august 2012 fra klageren til Sydtrafik blev Y med brev af 9. oktober 2012 på ny vejledt om sin klagemulighed til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som hun i det følgende benyttede sig af.

I ankesagen kan Sydtrafik knytte følgende yderligere bemærkninger til sagen:

Sydtrafik opfatter det således, at klagesagen beror på en misforståelse på klagerens side om rejsegarantiens rækkevidde. Sydtrafiks rejsegaranti er ikke udformet som en ubetinget hæftelse for de ulemper, passagerer evt. må tåle som følge af trafikforsinkelser, f.eks. ved at passageren ikke kan nå rettidigt frem til en koncert med offentlige transportmidler.

Rejsegarantiens kompensation for taxaavgifter mv. dækker i stedet passagerens udgifter til den transport, som Sydtrafik skulle have udført, og som i det konkrete tilfælde var til rutens endestation, Tinglev station. Passageren, Y, agtede at fortsætte sin rejse herfra med tog hos en anden trafikoperatør. En sådan rejse kan i kraft af billetsamarbejdet mellem de danske bus- & togoperatører fortsættes på samme billet, og dette forhold har muligvis været med til at bestyrke klagerens opfattelse af, at der måtte være tale om én samlet rejse, der samlet skulle være undergivet en rejsegaranti.

Det fremgår imidlertid klart af rejsegarantiens regler, at rejsegarantien kun gælder indtil det sted, hvor den planlagte rejse med Sydtrafik (henholdsvis Midttrafik eller NT) slutter. Der er også be-

stemte andre begrænsninger, så som at kørselsudgifter højst refunderes op til en afstand på 50 km.

Et videregående ansvar ses heller ikke at følge af andre regler, så som almindelig erstatningsret eller EU-regler. Sydtrafik har endvidere ikke fundet, at der foreligger så særegne omstændigheder, at klagerens resterende krav på 518 kr. kan dækkes pr. kulance.

I sin klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro påpeger klageren, at hendes tidligere spørgsmål til Sydtrafik ikke er besvaret fuldt ud. Der er tale om tre spørgsmål, der blev rejst i brev af 31. juli 2012, og som alle synes at forudsætte en fast sammenhæng mellem rejseafstand i kilometer og antal takstzoner. En sådan fast sammenhæng findes imidlertid ikke. Afstanden mellem Tønder og Tinglev på ca. 28 kilometer svarer til 5 takstzoner, mens samme kilometerafstand kan andetsteds svare til et andet antal zoner. Zoneafstande kan bl.a. ses på Sydtrafiks interaktive zonekort (www.zonerisydtrafik.dk).

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra Sydtrafiks rejseregler:"

Ansvar og erstatning

Sydtrafik yder [rejsegaranti](#) for Sydtrafiks busser og for Vestbanens tog samt for andre trafiksekskabers busser ved kørsel i Sydtrafiks område.

Udover rejsegarantien påtager Sydtrafik sig ikke ansvar for forsinkelser eller driftsforstyrrelser, og Sydtrafik yder ikke erstatning for følger af en eventuel forsinkelse

[Se evt. om erstatning af periodekort ved længere driftsforstyrrelser](#)

Se evt om erstatning af [beskadtiget rejsegods](#)

Hvis der sker personskaade i bussen, er denne omfattet af bussens ansvarsforsikring, og et eventuelt erstatningskrav rejses hos busvognmanden.

"

Fra Sydtrafiks rejsegaranti: "

Rejsegaranti - så du når frem i tide

Rejsegarantien gælder for alle Sydtrafiks, Midttrafiks og NTs busser.

Hvis bussen er skyld i, at du vil komme mindst 20 minutter for sent til det sted, hvor din planlagte rejse med Sydtrafik, Midttrafik eller NT slutter, kan du i stedet tage en taxa eller at køre i egen bil. Men undersøg først, om du kan bruge en anden forbindelse.

Efterfølgende kan du søge om at få dine udgifter til kørsel i egen bil eller taxa refunderet. Øvrige omkostninger refunderes ikke.

Her gælder rejsegarantien ikke

Rejsegarantien gælder ikke, hvis forsinkelsen skyldes forhold, som Sydtrafik ikke har indflydelse på, eller hvis Sydtrafik har informeret om ændret kørsel før rejsen.

Rejsegarantien gælder ikke grupper over 8 personer med mindre gruppen er anmeldt senest fem dage i forvejen hos Sydtrafik.

Rejsegarantien gælder heller ikke til rejser videre med tog, fly eller færge. DSB og Arriva Tog har deres egne rejsegarantier.

Bemærk at du skal planlægge din rejse, så du altid har mindst 4 minutter til at skifte bus.

Hvad giver rejsegarantien?

Vi refunderer kørselsudgifter op til 50 km, enten i taxa mod kvittering eller i egen bil t/r til statens takst ved angivelse af såvel start- som slutadresse.

Vær opmærksom på, at det er føreren af bilen, der skal søge om kompensation, hvis egen bil benyttes.

Sådan gør du

Udskriv og udfyld et refusionskema. Send det sammen med eventuel taxakvittering til:

Sydtrafik

Banegårdspladsen 5

6600 Vejen

Sydtrafik skal have modtaget ansøgningen senest 14 dage efter, du har brugt rejsegarantien. Hvis ansøgningsfristen overskrides, kan du ikke forvente at få kompensation.

Beløbet overføres til din NemKonto, og det er derfor vigtigt at du oplyser dit personnummer. Det vil kun blive brugt til identifikation af NemKonto.

Hvis rejsegarantien vedrører en rejse på Vestbanen skal du sende ansøgningen til Arriva Tog."

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at Sydtrafik på sekretariatets forespørgsel har oplyst, at det ikke er muligt at fremskaffe GPS-log fra bussens kørsel. Ankenævnet lægger klagerens oplysning til grund om, at bussen kørte forbi stoppestedet ved Tønder station uden at standse.

Ankenævnet bemærker, at Sydtrafik, der er udbyder af kollektiv bustrafik, kan være ansvarlig for vognmandens handlinger/undladelser. Et eventuelt tab hos Sydtrafik som følge af vognmandens erstatningspådragende adfærd må afgøres de to parter imellem.

Klageren ønsker erstattet sin samlede udgift på 960 kr. til taxa i anledning af, at en bus ifølge det oplyste ikke standsede ved stoppestedet, hvor klageren stod.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at klageren er korrekt kompenseret i henhold til Sydtrafiks rejsegaranti for den del af ruten, som blev kørt af Sydtrafik. Klageren har derudover endvidere fået godtgjort billettens fulde pris.

Sydtrafiks rejseregler giver ikke passagerer ret til erstatning for planlagte tilslutningsrejser med andre transportmidler, som man mister som følge af driftsforstyrrelser.

Spørgsmålet er herefter, om Sydtrafik på andet grundlag er erstatningsansvarlig over for klageren i anledning af bussens manglende standsning ved stoppestedet.

For at være berettiget til erstatning efter 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.

Det er ankenævnets opfattelse, at en vognmands undladelse af at standse ved stoppestedet på dagens sidste tur, med heraf følgende manglende tilslutningsforbindelse i Tinglev, udgør et an-

svarsgrundlag for Sydtrafik efter de almindelige erstatningsretlige regler, og at den ansvarsfraskrivelsesklausul, som fremgår af Sydtrafiks rejseregler, ikke kan bringes i anvendelse i et sådant tilfælde.

Y ville have kunnet nå sin tilslutningsforbindelse i Tinglev kl. 18:35 ved en planmæssig afvikling af rejsen, idet bussen skulle ankomme til Tinglev kl. 18:28.

En manglende standsning ved stoppestedet ligger uden for, hvad man med rimelighed kan forlange, at en passager skal tage højde for i sin planlægning af den pågældende rejse, når den forrige bus afgik fra Tønder station kl. 13:52 ifølge køreplanen.

Ankenævnet bemærker, at ifølge Sydtrafiks rejsegaranti kan passageren tage en taxa efter 20 minutters forsinkelse, og skal beregne 4 minutter til buskifte. Heri ligger en indikation for, hvad en passager normalt skal tage højde for ved planlægningen af rejsen.

Ankenævnet finder, at det med en manglende standsning ved stoppestedet, som der var tale om i nærværende sag, måtte være påregneligt for Sydtrafik, at der ville være passagerer med en planlagt videreforbindelse fra bussens endestation, togstationen i Tinglev, der ville miste deres videreforbindelse i anledning af forsinkelsen. Sydtrafik hæfter derfor for klagerens udgift til taxa.

Sydtrafik skal betale den fulde taxaregning dog med fradrag af de 66 kr., som billetten kostede, og som Y rettelig skulle have betalt for en planmæssig afvikling af rejsen.

Ys betalingskrav er fremsat i klageformularen, som var vedlagt i forbindelse med ankenævnets fremsendelse af klagen til Sydtrafik den 12. december 2012. Efter rentelovens § 3, stk. 2, skal der betales rente, når der er forløbet 30 dage efter afsendelse eller fremsættelse af et betalingskrav. Klageren kan derfor kræve erstatningsbeløbet forrentet fra den 12. december 2012 med rentelovens rentesats, som ifølge § 5 fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 7 pct. Som referencesats anses den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. den 1. januar og den 1. juli det pågældende år.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Sydtrafik skal godtgøre klagerens taxaudgifter med fradrag af 66 kr., i alt 894 kr., inkl. renter som beregnet ovenfor.

Sydtrafik skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at Sydtrafik har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Da klageren har fået medhold i klagens væsentligste forhold, tilbagebetales klagegebyret, jr. vedtægterne § 26, stk. 4.

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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. april 2013.



Tine Vuust
Nævnshoved