

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

**Journalnummer:** 2013-0427

**Klageren:** XX på vegne YY  
5500 Middelfart

**Indklagede:** Nordjyllands Trafikselskab (NT)  
**CVRnummer:** 30015940

**Klagen vedrører:** Taxaregning på 471 kr. som følge af at bussen ikke kom.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Torben Steenberg

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** Ved rejsetidsblanket til ARRIVA udfyldt den 12. oktober 2013, poststempelt den 20. oktober 2013, modtaget i ARRIVA den 22. oktober 2013, og modtaget i Nordjyllands Trafikselskab den 4. november 2013.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 26. november 2013.

**Sagens omstændigheder:**

Klagerens søn skulle den 29. september 2013 til Mou By for at komme til sin efterskole med planlagt busafgang kl. 18:43.

Da bussen ifølge klageren ikke kom, tog sønnen en taxa kl. 19:52 fra AAU Busterminal, der kostede 471 kr. Det er ikke anført på taxabon'en, hvor turen sluttede.

**DANTAXI  
AALBORG  
98 10 10 10**

BESTIL EN DANTAXI  
- UDEN VENTETID -  
FÅ DERES EGEN INTERNETBOOKING

TAXI NR.: 851-0025 FØRER NR.: 2977

FRA:  
947 AAU BUSTERMINAL (SIGRID UNDSÆTS  
EJ), Aalborg Øst

TIL:

DATA: 29-SEP-2013 TUR: 1618  
START KL.: 19:52  
SLUT KL.: 20:19  
TAKST NR.: 1  
STARTGEBYR DKK. 21,00  
KØRSEL DKK. 252,00  
TJINETA KST DKK. 198,00  
T-1 KM. 30,60

EKSTRA DKK. 0,00

KORTBETALING DKK. 471,00

DATA: 29-SEP-2013 NOTA: 8750  
KORT: 5170 21XX XXXX 0172

DANTAXI  
Jernbane Allé 68  
2720 Vanløse  
TLF. +45 70257701  
CVR. NR. 24254186

2013-09-29



Den 12. oktober 2013 udfyldte klageren en ARRIVA-blanket til ansøgning om rejsetidsgaranti, som sønnen underskrev:

Rejseoplysninger

Afrejседato: \* 29/9 2013 \* →  
Fra (station): \* AAU BUSTERMINAL  
Til (station): \* MOU BY  
Planlagt afrejse kl.: \* 18.43 (kom ikke bus)  
Planlagt ankomst kl.: \* :  
Aktuel ankomst kl.: \* TAXI → 20.19.  
Evt. togskifte på rejsen: \* :  
(Stationsnavn)

Bilag

Jeg har vedlagt følgende dokumentation (Sæt X)

- Billet \*  Klippe kort, klip nr.: \_\_\_\_\_  
 Pladsbillet \*  Andet \_\_\_\_\_

Jeg erklærer at ovenstående oplysninger er korrekte.

\*  
Forklaring  
Skulle fra AAL. Til  
MOU (Dokkeval) via  
AAL. AAL → AAL Gik  
PLANMÆSSIGT. Bussen  
kom aldrig, OG BEFER  
AT HAVE VENTET 25 MIN  
TOG Benjamin EN TA  
||

Servicetelefon kl. 6.00-24.00:  
70 ARRIVA (70 27 74 82)  
www.arrivatog.dk

Blanketten blev sendt til ARRIVA, selv om det var Nordjyllands Trafikselskabs (NT) rejsetidsgarantiordning, som skulle have været anvendt.

Konvolutten afsendt fra klageren er poststempelt den 20. oktober 2013, og blanketten er stemplet modtaget i ARRIVA den 22. oktober 2013. ARRIVA videresendte blanketten til NT, som har modtaget stemplet den den 4. november 2013.

Den 8. november 2013 meddelte NT klageren, at fristen på 14 dage for ansøgning om rejsetidsgaranti var sprunget, hvorfor de ikke ville undersøge forholdet nærmere;

”Vi har ikke undersøgt omstændighederne omkring din planlagte busrejse ud fra de oplysninger, du har givet.

Vi må gøre opmærksom på at for at kunne behandle rejsegaranti skal vi modtage dette senest 14 dage efter hændelsen, og dine taxa bon’ er fra 29 /9-2013, som vi har modtaget den 04 /11-2013

Hvis du på grund af udlandsrejse, eller sygdom ikke har haft mulighed for dette, og kan fremlægge dokumentation, der kan bekræfte det, bedes du rette henvendelse til os igen, og vi vil da kigge på sagen igen. NT har fuld forståelse for den gene og ulempe det kan give, hvis bussen ikke kommer, eller man af anden årsag ikke kan foretage den planlagte rejse ifølge køreplanen, det beklager vi naturligvis og derfor har NT indført rejsegaranti, dog er det en betingelse, at tidsfristen for anmodning om rejsegaranti overholdes.”

Klageren svarede den 23. november 2013, at ansøgningen var indsendt inden for 14 dages reklamerationsfristen, og at det var ham uvedkommende, at ARRIVA havde brugt så lang tid på at videresende den til NT.

Den 25. november 2013 fastholdt NT afgørelsen og anførte, at den blanket, som klageren havde anvendt var et refusionskema vedrørende ARRIVA tog, og at det måtte være årsagen til, at klageren havde sendt blanketten det forkerte sted hen. De anførte desuden, at NT bruger et andet refusionskema, hvilket fremgår af deres hjemmeside.

Under denne ankenævns sag har NT stillet følgende spørgsmål til klageren:

”I blanketten står der AAU busterminal. Kan der være tale om en fejl, så der burde stå Aalborg Busterminal? Er tidspunktet 18.43 eller 18.45?

Hvis der er tale om Aalborg Busterminal kl. 18.45, er det så tilfældet at [din søn] har ventet på bus no. 56 med afgang fra Aalborg Busterminal søndag 29.9 kl. 18.45?

Hvis ja, så er bussen afgang planmæssigt fra Aalborg Busterminal. Dog fremgår det af rejseplanen.dk og de trykte køreplaner, at passagerer på denne afgang skal benytte metrobus 2 fra Aalborg Busterminal og skifte til rute 56 i Storvorde.

Hvis nej, så er der ingen afgang fra AAU busterminal mod Mou på det anførte tidspunkt. Dog rammer ovennævnte metrobus 2 AAU busterminal kl. 19.01 hvilket er sket planmæssigt 29.9. Ovenstående er bekræftet via bussens GPS system.”

Hertil har klageren svaret følgende:

”Jeg forstår simpelthen ikke argumentationsrækken fra busselskabet.

De har aldrig før pointeret selve busrejsen - der har været erkendelse over, at bussen ikke kom. Men fastholdt at vi ikke kunne få refunderet taxiregningen fordi klagefristen ikke var overholdt.

Nu hvor klagefristen ikke er spørgsmålet, er det pludselig busrejsen, der bliver stillet spørgsmål til. Jeg magter ikke at komme med flere "modsvær" i denne sag - det er vist heller ikke efter reglerne, og forventer, at ankenævnet kommer frem til den rigtige afgørelse."

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker taxaregningen refunderet og har til støtte herfor gjort gældende,

at bussen ikke kom. Det er ikke altid nemt at gennemskue operatør af transportruter, derfor er brevet sendt til ARRIVA, da de forekom som transportør.

Som det kan læses i klagen til ARRIVA, klagede han INDEN FOR fristens udløb – underskrevet 12/10.

At poststemplet er noget senere, har intet med ham at gøre, og der står ikke nogen steder i reglerne om de 14 dages klagefrist, at man skal sende breve anbefalet. POST DK-postgang er ikke altid stabil.

Han synes stadig, at det er fuldstændigt utilstedeligt at løbe fra sit ansvar, og at sønnen var nødsaget til at tage en taxi for egne penge til sin efterskole.

**Indklagede:** Fastholder afslaget på at godtgøre taxaregningen og har til støtte herfor gjort gældende,

at på baggrund af rejsegarantianmodning om refusion af taxaudgift, har de givet afslag på refusion med den begrundelse, at de ikke har modtaget denne rettidigt indenfor fristen på 14 dage fra hændelsesdato.

Hændelsen er den 29.09.2013 og blanketten er underskrevet af klageren den 12.10.2013, afsendt til Arriva tog den 20.10.2013, og modtaget den 22.10.2013 i Arriva Tog. NT har modtaget blanketten den 04.11.2013.

Når NT har en forældelsesfrist på 14 dage er det begrundet i, at rejsegarantisager ofte kræver en sagsbehandling, der involverer entreprenør og chauffører, og her er tidsfaktoren vigtigt, både for at de involverede kan erindre hændelser, og for at trafikselskabet kan iværksætte forbyggende foranstaltninger hurtigt

Det fremgår af NTs svar til klageren af 8. november 2013, at kravet om rejsegaranti afvises, da de ikke modtog krav fra kunden inden for den fastsatte tidsfrist på 14 dage. Hændelsen er sket 29. september, og det fremgår af poststemplet på kuverten, at brevet fra klager er afsendt 20. oktober. Altså 22 dage efter hændelsen. NT fastholder derfor sin afgørelse.

Til orientering ville NT også have afvist rejsegarantien på baggrund af de indsendte oplysninger (tid/sted), idet der ikke skal afgå nogen bus på de anførte tidspunkter.

**SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:** På anmodning har NT indsendt gps fra bussen og køreplan for rute 56.

Line	Sign On	Realttime	Call Delay	Select	29-09-2013 09:26:00 014603052	OK	OK						
Select 1 Metrobus 1				Select	29-09-2013 10:36:00 014603051	OK	OK	Nytorv	0		18:36.00	18:34.14	18:35.36
Select 1 Metrobus 1				Select	29-09-2013 10:40:00	NONE	NONE	Boulevarden	-1	1	18:38.00	18:36.54	18:36.54
Select 2 Metrobus 2				Select	29-09-2013 11:26:00 014603065	OK	ALARM	Aalborg_Busterminal	1	9	18:45.00	18:38.18	18:46.09
Select 2 Metrobus 2				Select	29-09-2013 11:36:00 014603133	OK	OK	Politigården	1	1	18:46.00	18:47.14	18:47.14
Select 1M Hals-Centrum-Nibe				Select	29-09-2013 12:36:00 014603051	OK	OK	Bornholmsgade	1	2	18:48.00	18:48.58	18:49.14
Select 1M Nibe-Centrum-Hals				Select	29-09-2013 12:40:00 014603052	OK	OK	Ostre Allé	1	1	18:49.00	18:49.57	18:50.26
Select 2M Gistrup-Centrum-UttrupNord				Select	29-09-2013 13:26:00	NONE	NONE	Sohngårdsholmparken	1	1	18:51.00	18:51.32	18:51.52
Select 2M UttrupNord-Centrum-Gistrup				Select	29-09-2013 13:36:00 014603133	OK	OK	Magisterparken	1	1	18:52.00	18:52.42	18:53.08
Select 11 Bybus				Select	29-09-2013 14:36:00 014603051	OK	OK	Gronlands_Torv	2	2	18:53.00	18:53.37	18:54.41
Select 11 Bybus				Select	29-09-2013 14:36:00 014603051	ALARM	OK	Scoresbysundvej	2	1	18:54.00	18:55.37	18:55.50
Select 12 Bybus				Select	29-09-2013 14:40:00 014603065	OK	OK	Pendlerpladsen_E45	1	1	18:55.00	18:56.22	18:56.22
Select 12 Bybus				Select	29-09-2013 15:26:00 014603052	OK	OK	Gigantium_Syd	1	1	18:56.00	18:57.02	18:57.11
Select 13 Bybus				Select	29-09-2013 15:36:00 014603133	OK	OK	Pontoppidanstræde	2	1	18:57.00	18:57.57	18:58.35
Select 13 Bybus				Select	29-09-2013 16:36:00 014603051	OK	OK	AAU_Kantinen	1	1	18:58.00	18:59.02	18:59.25
Select 14 Bybus				Select	29-09-2013 16:40:00	NONE	NONE	AAU_Kroghstræde	1	1	18:59.00	18:59.48	19:00.04
Select 14 Bybus				Select	29-09-2013 17:26:00 014603067	OK	OK	AAU_Damstræde	1	1	19:00.00	19:00.56	19:00.56
Select 15 Bybus				Select	29-09-2013 17:26:00 014603067	ALARM	OK	Mejrupstien	1	1	19:01.00	19:01.32	19:01.32
Select 15 Bybus				Select	29-09-2013 17:36:00 014603048	OK	OK	AAU_Busterminal	2	1	19:01.00	19:02.03	19:02.49
Select 16 Bybus				Select	29-09-2013 18:36:00 014603065	OK	OK	Spergelvej	2	4	19:05.00	19:07.03	19:07.03
Select 16 Bybus				Select	29-09-2013 18:40:00 014603052	OK	OK	Lucernevej	2	1	19:06.00	19:07.34	19:07.34
Select 17 Bybus				Select	29-09-2013 19:15:00 014603052	OK	ALARM	Postvej	2	0	19:06.00	19:07.58	19:07.58
Select 17 Bybus				Select	29-09-2013 19:26:00 014603133	OK	OK	Labyrinten	1	1	19:07.00	19:08.29	19:08.29
Select 21 Basisbus				Select	29-09-2013 19:36:00 014603048	OK	OK	Septembervej	1	1	19:08.00	19:09.07	19:09.26
Select 21 Basisbus				Select	29-09-2013 20:36:00 014603065	OK	OK	Kalenderparken	1	1	19:09.00	19:10.02	19:10.25
Select 22 Basisbus				Select	29-09-2013 20:36:00 014603065	ALARM	OK	Vestermarksvej	1	2	19:11.00	19:12.27	19:12.27
Select 22 Basisbus				Select	29-09-2013 20:40:00 014603067	OK	OK	Vandværksvej	1	1	19:12.00	19:13.02	19:13.02
								Smedevænget	2	1	19:12.00	19:13.27	19:13.46
								Erik_Jørgensens_Plads	2	1	19:13.00	19:14.42	19:15.06
								Markvej	2	1	19:14.00	19:16.06	19:16.06
								Storvorde			19:15.00		

## Køreplan rute 56

### 56 Lørdag/søn- og helligdage

Aalborg Busterminal Storvorde, Rødhøjvej	<i>b10.45 b12.45 b14.45 b16.45 b18.45 b20.45</i> <i>b11.17 b13.17 b15.15 b17.15 b19.15 b21.15</i>
<b>Storvorde, Rødhøjvej</b>	11.20 13.20 15.20 17.20 19.20 21.20
Sejflod	11.24 13.24 15.24 17.24 19.24 21.24
Gudumholm	11.27 13.27 15.27 17.27 19.27 21.27
Kærsholm	11.32 13.32 15.32 17.32 19.32 21.32
Vasen	11.37 13.37 15.37 17.37 19.37 21.37
Skellet	11.39 13.39 15.39 17.39 19.39 21.39
<b>Mou (Fjordvej)</b>	11.44 13.44 15.44 17.44 19.44 21.44

\* Kører via Egense Fyr. Afgang kl. 7.20

**b** Metrobus 2 benyttes fra Storvorde/AAU Busterminal til Aalborg. I Storvorde skiftes ved Rødhøjvej.

Afgangene kl. 6.31, 7.05, 15.09 og 16.40 kommer fra Øster Hurup.

Bemærk rute 56 betjener ikke stoppestedet på Gl. Egensevej ved Søren Juuls Vej på de afgangene der starter eller slutter i Mou. Bussen afgår i stedet fra Gl. Egensevej ved Fjordvej.

## ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

## Retsgrundlaget:

### NT Rejsegaranti

NTs rejsegaranti handler i al sin enkelthed om, at du kan tage en taxa og få regningen refunderet af NT, hvis [betingelserne](#) for rejsegaranti er opfyldt.

Helt kort - tag en vogn, hvis vi ikke kører efter planen. Er bussen eller toget skyld i at du bliver mere end 20 minutter forsinket, er du berettiget til rejsegaranti. Du skal selv lægge ud for taxaen. Efterfølgende sender du os den originale taxabon sammen med det refusionskema, som du kan [hente her](#).

Du kan også få refunderet udgifter til kørsel i egen bil. Til gengæld er der et loft over, hvor lang en rejse vi dækker. Loftet er på 50 kilometer - og loftet gælder både taxature og ture i egen bil.

Rejsegarantien er fælles for de tre jyske trafikselskaber, og derfor vil der også være rejsegaranti for forsinkelser på over 20 minutter, der skyldes fejl hos to eller flere trafikselskaber.

#### Udfyld refusionsskemaet

Udfyld refusionsskemaet her på siden, og print herefter skemaet ud på papir. Send skemaet underskrevet med original taxakvittering så det er NT i hænde senest 14 dage efter hændelsen. Det skal sendes til:

Nordjyllands Trafikselskab  
John F. Kennedys Plads 1R, 3. sal  
9000 Aalborg

Senest 14 dage efter at NT har modtaget din anmodning om refusion, får du et svar om dit tilgodehavende.

Refusions af kørsel i privat bil afregnes efter statens kilometertakst.

#### OBS!

Det indtastede cpr-nummer vil udelukkende blive benyttet til identifikation af [Nemkonto](#).

De indtastede informationer gemmes ikke og sendes ikke over internettet, de anvendes udelukkende til den udskrift du laver fra din egen [comput](#).

## Den konkrete sag:

Således som sagen foreligger oplyst, har ankenævnet ikke grundlag for at antage, at det beroede på andres end klagerens egne forhold, at han udfyldte en ansøgning om rejsetidsgaranti til ARRIVA Tog og dermed sendte blanketten til en forkert adresse.

Selv om blanketten var underskrevet den 12. oktober 2013, er brevet først poststempelt den 20. oktober 2013 og i øvrigt først modtaget i NT via ARRIVA Tog den 4. november 2013.

Herefter overholdt klageren ikke NTs frist på 14 dage, og da der ikke er givet nogen rimelig grund til denne fristoverskridelse, er det ankenævnets opfattelse, at NT har været berettiget til at afvise ansøgningen allerede af den grund.

Ankenævnet bemærker i øvrigt, at selv om klageren ikke har villet bekræfte, at der var tale om busrute 56, passer de af NT fremlagte oplysninger om denne rute på de oplysninger, som klageren har givet i ansøgningen. På baggrund af de af NT indsendte oplysninger om køreplanen og bus-sens gps, kan ankenævnet ikke afvise, at klagerens søn har befundet sig ved et forkert stoppested kl. 18:43, hvorfra bussen ikke afgang. Heller ikke i et sådant tilfælde ville NT være forpligtet til at dække den pågældende taxaregning.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

NT er berettiget til at afvise kravet om godtgørelse af taxaregningen.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust  
Nævnshoved