

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0249

Klageren: XX
9000 Aalborg

Indklagede: Nordjyllands Trafikselskab (NT)
CVRnummer: 30015940

Klagen vedrører: Taxaregning på 581 kr., som ønskes godtgjort i helhold til rejsetidsgarantien

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 22. juli 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 13. august 2014

Sagens omstændigheder: Klageren skulle den 19. juli 2014 med bus 92E fra Fårup Sommerland til Ålborg. Han og nogle venner stillede sig ved stoppestedet for at tage bussen, som de mente gik kl. 18:13 ifølge tidsplanen.

Da klokken var 18:49, og bussen endnu ikke var kommet, besluttede de sig for at tage en taxa. Taxaregningen blev på 581 kr., som klageren i refusionsskema udfyldt den 21. juli 2014 anmodede NT om at refundere. Klageren anførte følgende:

[Ankom til stoppested 17:48 – venter på bus indtil kl. 18:49 - Ringer derefter til Taxi. NB: Talte i ventetiden med Chauffører i Busser til Frederikshavn og Skagen!](#)

Den 31. juli 2014 afviste NT klagerens krav med henvisning til, at buslinje 92E ikke har afgang fra Fårup Sommerland kl. 18:13 i sommerferien.

Stoppestedsoversigten så således ud:

Gyldig 4. maj - 28. juni, 10. august - 14. september
11. oktober - 19. oktober 2014

**92E Ekspresbus - Lavseson
Aalborg - Fårup Sommerland - Blokhus**

04.05.14 - 28.06.14, 10.08.14 - 14.09.14

zone		Hverdage undt. lørdage	Lørdage/søn- og helligdage
7	Aalborg Busterminal	af 9.15	9.10
7	Vesterbro	9.20	11.15
7	Vesterbrogade	9.23	11.20
85	Fårup Sommerland	10.00	11.23
85	Hune rundkørsel	10.05	12.00
85	Blokhus	an 10.13	12.05
85	Blokhus	af	10.10
85	Hune rundkørsel	17.20	12.15
85	Fårup Sommerland	17.23	12.18
7	Vesterbrogade	17.28	15.08
7	Vesterbro	18.07	15.13
7	Aalborg Busterminal	18.10	15.55
7	Aalborg Busterminal	an 18.17	11.07
			13.12
			16.02
			18.05
			18.08
			18.13
			18.52
			18.55
			19.02

a Sidste tur kører 1 time tidligere i efterårsferien 11/10-19/10
 Bemærk! Mellem Aalborg Busterminal og Fårup Sommerland standses der kun ved de nævnte destinationer
 Rute 92E kører kun når Fårup Sommerland har åbent.
 Derfor køres IKKE 6.-9. maj, 13.-15. maj, 20.-21. maj, 23. maj, 26.-27. maj, 2.-4. juni, 10. juni, 13. juni,
 18.-19. august, 22. august, 25.-29. august, 1.-5. september og 8.-12. september

5/6 køres som lørdage

Se aktuelle togtider og -korrespondancer på www.rejseplanen.dk

Gyldig 29. juni - 9. august 2014

**92E Ekspresbus - Højsæson
Aalborg - Fårup Sommerland - Blokhus**

Kører kun 29.

zone		Alle dage
7	Aalborg Busterminal	af 9.15
7	Vesterbro	9.20
7	Vesterbrogade	9.23
85	Fårup Sommerland	10.00
85	Hune rundkørsel	10.05
85	Blokhus	an 10.13
85	Blokhus	af 10.18
85	Hune rundkørsel	10.31
85	Fårup Sommerland	11.05
7	Vesterbrogade	11.08
7	Vesterbro	11.08
7	Aalborg Busterminal	an 11.15

Bemærk! Mellem Aalborg Busterminal og Fårup Sommerland standses der kun ved de nævnte destinationer
 Se aktuelle togtider og -korrespondancer på www.rejseplanen.dk Se også sommerkøreplanen for rute 200

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker taxaregningen refunderet i henhold til rejsetidsgarantien og har til støtte herfor gjort gældende,

at han og venner ønskede at rejse fra Fårup Sommerland til Aalborg med bus 92E med afgang kl.18:13, men den kom aldrig. De læste opslået køreplan gentagne gange, og det stod ikke anført noget sted, at bussen ikke skulle køre på denne dato.

Kl.18:49 ringede de efter en taxi, dækket af rejsegaranti ifølge NTs regler. Men nu hævder NT, at bussen ikke kører i sommerferien, uden at angive hvilken periode de taler om! Det må være NTs ansvar, at den på stoppestedet opslåede køreplan er korrekt. Han har derfor krav på NT rejsegaranti

Indklagede: Fastholder afvisning af kravet om betaling af taxaregningen og har til støtte herfor gjort gældende,

gældende i lavsæsonen, hvilket fremgår af den øverste køreplan i bilag A. I højsæsonen er der afgang fra Fårup sommerland mod Aalborg Busterminal kl. 10:31, 13:08, 15:18, 17:33 og 19:43.

Til dette har klageren anført:

Punkt 1. På køreplan står der klart og tydeligt "Rute 92E kører kun når Fårup Sommerland har åbent", og på datoen 19. juli 2014 var Fårup Sommerland åben, ergo burde rute 92E også køre.

Punkt 2. Trafikselskabet NT fremfører i deres brev, at "for rute 92E har den ikke en afgang fra Faarup 18:13 i sommerferien". Dette er ikke anført i køreplanen, der nævnes ikke nogen tidsperiode, som "sommerferie", der angives derimod en række datoer, hvor rute 92E ikke kører, men datoen den 19. juli er ikke på den liste.

Punkt 3. I den fremsendte køreplan er der øverst til højre markeret en række datoer uden nogen anmærkning for, hvordan de skal fortolkes. Ham bekendt er en køreplan ikke nogen gætteleg eller rebus.

Det skal også bemærkes, at de under ventetiden ved Fårup Sommerland kontrollerede rejsetiderne via rejseplanen.dk på smartphone, og den fortalte, at der burde køre en rute 92E kl. 18:13.

Yderlige bemærkning: Under ventetiden ved Fårup Sommerland dukker der en NT bus op, som var på vej nordpå, og de henvendte sig til chaufføren med spørgsmålet, hvor bussen 92E mod Aalborg bliver af? Han svarede "den skulle være kommet", og de fik udleveret en folder med NT's rejsegarantiregler. Spørgsmålet er hvorfor skulle de ikke stole på en erfaren NT-chauffør, som mange gange dagligt kører netop denne rute?

For at være helt sikker på, at de havde dækning af NT's rejsegaranti, ringede de til trafikselskabet NT, men fik kun en telefonsvarer!

Fakta er, at de har gjort alt, hvad der var muligt for at kontrollere køreplanen for rute 92E lørdag den 19. juli og har derfor gyldigt krav på rejsegaranti.

Hertil har NT anført:

På køreplanstavlen er der 2 køreplaner. 1 for lavsæson (øverste køreplan) og 1 for højsæson (nederste køreplan)

Over køreplanen fremgår med store bogstaver gyldighedsperioden. På 92E Ekspresbus - Lav sæson fremgår følgende gyldighedsperiode: Gyldig 4.maj-28.juni, 10. august-14. september, og 11. oktober til 19. oktober.

Over nederste køreplan Rute 92E Ekspresbus - Højsæson – fremgår følgende gyldighedsperiode; 29. juni – 9. august 2014.

Klager skriver "På køreplan står der klart og tydeligt "Rute 92E kører kun når Fårup Sommerland har åbent", og på datoen 19. juli 2014 var Fårup Sommerland åbent, ergo burde rute 92E også køre..... der angives der i mod en række datoer, hvor rute 92E ikke kører men datoen 19. juli er ikke på den liste"

Køreplanen, som klager henviser til, omfatter ikke 19. juli, hvorfor 19. juli ikke er nævnt i undtagelserne under køreplanen. Igen henvises til Bilag A, hvor gyldighedsperioden for begge køreplaner fremgår med store bogstaver oven over hver køreplan.

Klager rejste 19. juli, hvilket derfor er omfattet af køreplanen for 92E Ekspresbus – Højsæson (se bilag A: Foto af køreplanstavle på stoppested i Fårup Sommerland) Her fremgår det tydeligt, at gyldighedsperioden er 29. juni – 9. august 2014.

Klager refererer endvidere til, at han har søgt på rejseplanen for at undersøge afgangstidspunkt. NT har i den forbindelse rettet henvendelse til Rejseplanen A/S og bedt dem finde tilbage til de data, der var at finde på www.Rejseplanen.dk den 19. juli 2014. Af Printscreen fra rejseplanen.dk fremgår det med rødt markeret, at der henvises til køreplanen gældende for højsæsonen og IKKE som klager angiver til 92E Ekspresbus - Lavsæson.

I forhold til dialogen med chaufføren kan denne have henvist til bussen med fastlagt afgang 17.33. Køreplanstavler og Rejseplanen.dk har utvetydigt angivet, at der ikke er nogen afgang fra Fårup Sommerland kl. 18.13 lørdag 19. juli 2014. Bilag Printscreen fra Rejseplanen.dk 19. juli 2014.

Fra: Fårup Sommerland (Jammerbugt Kommune)		Til: Aalborg busterminal					
Lørdag, 19.07.14 - Afgang 18:00							
Afg.	Ank.	Tid	Skift	Transportform	Se mere	Køb	
16:18	→ 17:20	1:02	0	Bus 200	SE MERE Detaljer, pris, kart ...	Det er ikke muligt at købe billet til denne rejse online	
17:33	→ 18:17	0:44	0	Bus 92E	SE MERE Detaljer, pris, kart ...	Det er ikke muligt at købe billet til denne rejse online	
17:38	→ 18:40	1:02	0	Bus 200	SE MERE Detaljer, pris, kart ...	Det er ikke muligt at købe billet til denne rejse online	
18:35	→ 20:06	1:31	1	Bus 77 + Bil færdig + Re 3300	SE MERE Detaljer, pris, kart ...	Du kan ikke længere købe billet til denne rejse	
19:18	→ 20:20	1:02	0	Bus 200	SE MERE Detaljer, pris, kart ...	Det er ikke muligt at købe billet til denne rejse online	
19:43	→ 20:27	0:44	0	Bus 92E	SE MERE Detaljer, pris, kart ...	Det er ikke muligt at købe billet til denne rejse online	

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

NTs rejsetidsgaranti:

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 trafikkselskaber, og derfor vil der også være rejsegaranti for forsinkelser på over 20 minutter, der skyldes fejl hos to eller flere trafikkselskaber.

Hvornår er du omfattet af NT's rejsegaranti?

Du er omfattet af rejsegarantien, hvis bussen eller toget er skyld i, at du bliver mere end 20 minutter forsinket, og du vælger at tage en taxa eller at køre i egen bil for at indhente forsinkelsen. Rejsegarantien dækker dog kun strækninger på op til 50 km. Du er omfattet af rejsegarantien i følgende tilfælde:

- Hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket.
- Hvis bussen kører forbi uden at stoppe (selvom du har været ved stoppestedet rettidigt og gjort dig synlig), og der er mere end 20 minutter til næste bus.

Hvis et busskifte mislykkes pga forsinkelse, og der er mere end 20 minutter til næste bus.*

* NT Rejsegaranti gælder for busskift, der fremgår af køreplanen uanset hvor lang eller kort tid, der er mellem ruternes planlagte ankomst og afgang [[se køreplan eksempel](#)]. For andre busskift (eller skift mellem NT bus og Nordjyske Jernbaner tog) 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-, metro- og basisbusser, der afgår med samme minuttal på Aalborg Busterminal. **Hvor gælder rejsegarantien?**

- Rejsegarantien gælder samtlige af NT's, Midttrafiks og Sydtrafiks busser og togene på Hirtshalsbanen, Skagensbanen, Vestbanen, Lemvigbanen og Odderbanen.
- Ud over bybus, metrobus, X Bus, regionalbus og lokalbus er også basisbus, natbus og sommerbus omfattet af rejsegarantien. Det samme gælder telebus, teletaxa og flexetur.
- Rejser du som del af en gruppe på 8 personer eller flere gælder særlige regler. I skal have forudbestilt rejsen hos NT, senest fem dage før rejsen skulle have været foretaget, før I er omfattet af rejsegaranti.
-

Den konkrete sag:

NT har indsendt foto af den oversigt, som var ved stoppestedet ved Fårup Sommerland for bus 92E. Af oversigten fremgår med store typer, at planen nederst er gyldig i perioden 29. juni – 14. august 2014 (højsæson), og at afgangen er kl. 17:33 og ikke kl. 18:13. NT har endvidere indsendt skærmpoint fra www.rejseplanen.dk fra den 19. juli 2014 med søgning over afgang omkring kl. 17-20, og heraf fremgår afgang kl. 17:33 og ikke kl. 18:13.

Klagerens oplysning om, at det både fremgik af oversigten ved stoppestedet og af www.rejseplanen.dk, at bussen afgik fra det pågældende stoppested kl. 18:13, kan herefter ikke lægges til grund.

På den baggrund var der ikke tale om forsinkelse, som er dækket af rejsetidsgarantien, og NT er berettiget til at afvise klagerens krav.

Det af klageren anførte om oplysninger fra andre buschauffører kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

NT er berettiget til at afvise klagerens krav om rejsetidsgaranti.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 21. november 2014



Tine Vuust
Nævnensformand