

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2018-0251

**Klageren:** XX  
9000 Alborg

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

**Klagen vedrører:** Bus med afgang før køreplanstidspunktet  
**Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet behandler klagen  
Indklagede fastholder, at klagen henhører under Aalborg Kommune, da den reelt vedrører ønske om køreplansændringer, men har medgivet at bussen afgår for tidligt

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Torben Steenberg (2 stemmer)  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2019 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

NT pålægges at rette henvendelse direkte eller via Aalborg Kommune til operatøren af den pågældende buslinje med henblik på overholdelse af køreplanen inden for de opstillede rammer. For så vidt angår klagerens ønske om køreplansændring, falder denne del af klagen uden for ankenævnets kompetence, hvorfor denne del af klagen afvises, jf. ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 3).

Nordjyllands Trafikselskab pålægges at betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet for tabt sag, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

Da klageren har fået medhold i en del af klagen, og da den resterende del er blevet afvist, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

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

-oOo-

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren er bosiddende i Aalborg, hvor han, ægtefællen og deres søn rejser med buslinje 38. I en 10-dages periode i oktober og november 2018 testede de bussens afgangstid fra et specifikt stoppested, og ifølge klageren afgik bussen hver gang mellem 3 og 7 minutter tidligere end planmæssig afgang kl. 07:58.

På den baggrund rettede klageren henvendelse til Aalborg Kommune, som svarede, at de samlede op på henvendelser om køretider og forsinkelser i deres årlige revision af behovet for justering af køreplanen, men at de ikke mente, at der var noget problem med linje 38.

På Nordjylland Trafikselskabs (NT) hjemmeside fremgår følgende om fordelingen mellem trafikskabet og Aalborg Kommune i relation til bustransport i kommunen:

### Hvem har ansvaret for hvad i den kollektive trafik i Nordjylland?

Nordjyllands Trafikselskab (NT) er et administrationselskab, der planlægger kollektiv trafik i Nordjylland indenfor de rammer, som ejerkredsen, der består af Region Nordjylland og de 11 nordjyske kommuner, udstikker.

NT fastlægger ruter og køreplaner for de regionale busser, der kører ud over kommunegrænserne, og for bybusdriften i Brønderslev, Frederikshavn, Hjørring, Hobro, Nykøbing og Thisted samt Nordjyske Jernbaner. Desuden for lokalruter i alle Nordjyske kommuner bortset fra Aalborg. Køreplanerne godkendes af de enkelte kommuner og af Region Nordjylland, da det er dem, der betaler for kørslen.

Aalborg Kommune fastlægger selv ruter og køreplaner for de busser, der kun kører inden for Aalborg Kommune. Nordjyllands Trafikselskab fastlægger driftsomfanget af metrobusser udenfor Aalborg Kommune. Tilsynet med den daglige busdrift i Aalborg Kommune varetages af kommunens afdeling for kollektiv trafik.

Nordjyllands Trafikselskab indgår kontrakter med private vognmænd, kaldet entreprenører, om kørsel på NT's busruter eller flextrafik. Det er dermed entreprenørerne, der varetager den daglige bus- og flextrafik i regionen. Entreprenørerne ejer busserne og flextrafikbilerne, og det er også entreprenørerne der ansætter de chauffører, der skal køre dem.

Togdriften i Nordjylland varetages af henholdsvis DSB, Arriva Tog og Nordjyske Jernbaner. Letbanesekretariatet for Aalborg Letbane/BRT er placeret hos NT.

Herefter indgav klageren klage til ankenævnet, som han i første omgang formulerede som en klage over, at Aalborg Kommune ikke ville fremrykke afgangstidspunktet i køreplanen, så den svarede til det reelle afgangstidspunkt, og på den måde ville sønnen kunne benytte bussen i skole, idet de ville kunne regne med bussens tider.

NT bekræftede klagerens oplysning om, at bussen kørte for tidligt fra det pågældende stoppested, som er et "afsætningsstoppested" (sidste stop før endestationen), og at Aalborg Kommune ville give vognmanden besked om at afvente planmæssig afgangstid fra stoppestedet.

Klageren skrev derpå, at han yderligere 4 gange i december måned havde observeret, at bussen var afgået for tidligt.

Ankenævnets sekretariat afviste klagen den 18. januar 2019 med den begrundelse, at klagen vedrørte afgangstider og køreplaner for en bus i Aalborg, som henhører under Aalborg Kommunes beføjelser.

Den 21. januar 2019 sendte klageren til sekretariatet kopi af et svar fra NT, som den 9. oktober 2018 var tilsendt ham direkte fra NT, og han anmodede om, at afvisningen blev forelagt for ankenævnet, jf. ankenævnets vedtægter § 6.

NT oplyste, at de på baggrund af klagerens udfyldning af klageformular på deres hjemmeside om "for tidlig afgang" – frem for rettelig "generelle forsinkelser" - havde besvaret henvendelsen, men

at ansvarsfordelingen mellem NT og kommunen er den, at NT håndterer dialogen ud mod vognmanden, mens Aalborg kommune selv planlægger al kørsel og dermed også har fuld selvbestemmelse over ruter og køreplaner. Når NT modtager en klage, som omhandler en for tidlig afgået bus, går de i dialog med vognmanden om, hvad uregelmæssigheden skyldes og svarer naturligvis også kunden. Denne aktuelle klage går ikke på enkelte driftssvigt, men et ønske om at få køreplanen tilpasset bedre til klagerens behov, hvorfor Aalborg Kommune er "med ind over" alle de svar, som kunden modtager, da det er uden for NT's ansvarsområde. NT kan ikke pålægge Aalborg Kommune at ændre køreplaner, og Aalborg kommune har svaret klageren, at de vil tage hans henvendelser til efterretning ved revurdering af køreplanen.

Klageren anførte hertil, at han havde rettet 20 henvendelser til NT over for "tidlig afgang" og ikke forstod, hvorfor de mente, at der skulle være tale om "generelle forsinkelser". På NT's hjemmeside er ikke anført noget om, at man skal rette henvendelse til Aalborg Kommune vedrørende busser, der kun kører inden for kommunens område, og al kommunikation foregår da også gennem NT. Men det var korrekt, at hans ønske var at få ændret køreplanen. Han havde selv rettet henvendelse til vognmanden, som ikke var blevet orienteret om at afvente planmæssig afgangstid ved stoppestedet.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Det fremgår af NT's hjemmeside, at Aalborg Kommune selv fastlægger ruter og køreplaner for de busser, der kun kører inden for Aalborg Kommune, og at tilsynet med den daglige busdrift i Aalborg Kommune varetages af kommunens afdeling for kollektiv trafik. Dette kunne tale for, at tilsynet med overholdelse af køreplanerne - afgang fra stoppestederne – henhører under Aalborg Kommune og ikke kan behandles af ankenævnet.

Men NT har under ankenævns sagen oplyst, at NT *"håndterer dialogen ud mod vognmanden, mens Aalborg kommune selv planlægger al kørsel og dermed også har fuld selvbestemmelse over ruter og køreplaner. Når NT modtager en klage, som omhandler en for tidlig afgået bus, går de i dialog med vognmanden om, hvad uregelmæssigheden skyldes og svarer naturligvis også kunden."*

Ankenævnet finder, at nævnet kan behandle klagen over konkrete for tidlige kørsler, som også er blevet besvaret af NT via deres klageformular.

NT har over for ankenævnet medgivet, at busserne er afgået fra stoppestedet for tidligt.

NT pålægges at rette henvendelse direkte til operatøren af den pågældende buslinje med henblik på overholdelse af køreplanen.

For så vidt angår klagerens ønske om køreplansændring, som beslattes af Aalborg Kommune, falder denne del af klagen uden for ankenævnets kompetence, hvorfor denne del af klagen afvises, jf. ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 3).

### **RETSGRUNDLAG:**

Fra [www.nordjyllandstrafikselskab.dk](http://www.nordjyllandstrafikselskab.dk):

### **Hvem har ansvaret for hvad i den kollektive trafik i Nordjylland?**

Nordjyllands Trafikselskab (NT) er et administrationsselskab, der planlægger kollektiv trafik i Nordjylland indenfor de rammer, som ejerkredsen, der består af Region Nordjylland og de 11 nordjyske kommuner, udstikker.

NT fastlægger ruter og køreplaner for de regionale busser, der kører ud over kommunegrænserne, og for bybusdriften i Brønderslev, Frederikshavn, Hjørring, Hobro, Nykøbing og Thisted samt Nordjyske Jernbaner. Desuden for lokalruter i alle Nordjyske kommuner bortset fra Aalborg. Køreplanerne godkendes af de enkelte kommuner og af Region Nordjylland, da det er dem, der betaler for kørslen.

Aalborg Kommune fastlægger selv ruter og køreplaner for de busser, der kun kører inden for Aalborg Kommune. Nordjyllands Trafikselskab fastlægger driftsomfanget af metrobusser udenfor Aalborg Kommune. Tilsynet med den daglige busdrift i Aalborg Kommune varetages af kommunens afdeling for kollektiv trafik.

Nordjyllands Trafikselskab indgår kontrakter med private vognmænd, kaldet entreprenører, om kørsel på NT's busruter eller flextrafik. Det er dermed entreprenørerne, der varetager den daglige bus- og flextrafik i regionen. Entreprenørerne ejer busserne og flextrafikbilerne, og det er også entreprenørerne der ansætter de chauffører, der skal køre dem.

Togdriften i Nordjylland varetages af henholdsvis DSB, Arriva Tog og Nordjyske Jernbaner. Letbanesekretariatet for Aalborg Letbane/BRT er placeret hos NT.

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

### **Klageren anfører følgende:**

Aalborg kommune har i køreplanen for rute 38 udskudt afgangstidspunktet fra stoppestedet Skt. Jørgens Gade med ca. 6 i forhold til den gamle køreplan. Dette er gjort uden at ændre andre tider, men det betyder så, at elever til [skole] ikke længere har mulighed for at tage bussen.

Jeg har derfor været i dialog med Aalborg Kommune for at få rykket afgangstidspunktet tilbage til det oprindelige tidspunkt, da bussen alligevel kører for tidligt fra nævnte stoppested. For at underbygge min påstand har jeg (eller min kone/søn) siden 1/10-18 taget den nævnte afgang 11 gange, og samtlige gange er bussen afgået for tidligt, med et gennemsnit på 5 min. Se vedh. skema.

Aalborg Kommune har ikke pligt til at tage hensyn til eleverne på [skolen], og fremfører, at jeg bare kan få skolen til at ændre mødetiden fra kl. 08.00 til 08.15. Så vil det komme til at passe. De vil dog se på det ved næste køreplansændring, som er til august. Dvs. om 9 måneder

Jeg vil gerne, at Aalborg Kommune fremrykker afgangstidspunktet fra Skt. Jørgens Gade de 5 minutter, så det stemmer overens med virkeligheden. På den måde vil også elever til [skolen] kunne benytte bussen, og skulle den en enkelt gang være forsinket, vil de have en gyldig grund.

Jeg havde forventet dette svar fra Aalborg Kommune, da de tidligere har gjort det klart, at de ikke vil ændre køreplanen før normal køreplansændring, der næste gang finder sted til august. Jeg kan jo ikke gøre andet, end at tage svaret til efterretning. Jeg havde dog hellere set, at man havde fremrykket afgangstiden 5 minutter, så denne passer med virkeligheden.

Det sted, hvor bussen skal holde og afvente, er et af Aalborgs mest trafikerede steder. Der er bl.a. 3 skoler i området, ligesom der kører en del biler, cyklist og andre buslinier.

Min vurdering er derfor, at ventetiden vil skabe problemer for chaufførerne i form af tilsvinger fra både passagerer, problemer med andre trafikanter, og at køreplanen, fsva. det psykiske arbejdsmiljø, derfor er i strid med **At-vejledning F.1.6-2 – Pligter ved udbud af busdrift.**

Mit næste træk vil derfor være at indberette sagen til Arbejdstilsynet

Jeg skal for god ordens skyld lige nævne, at Aalborg Kommunes præcisering overfor vognmanden ikke har hjulpet. De 4 gange, jeg siden deres svar af 27/11 har haft mulighed for at observere afgang, har afgangstiderne været som følger:

5/12-2018 - Kl. 07:57  
7/12-2018 - Kl. 08:00  
10/12-2018 - Kl. 08:00  
17/12-2018 - Kl. 07:57

Jeg skal nok lige præcisere den med, at Aalborg Kommune ikke vil ændre tiden før næste normale køreplansændring. Det er ikke noget de har lovet at gøre, men blot at man vil se på det. Hvis det nu var sikkert, at de ville ændre tiden, således at elever til alle skolerne i området kunne benytte bussen, kunne det være, at man kunne lukke den her.

For lige at underbygge min påstand får I hermed vedhæftet en mail fra NT, der viser deres svar på en klage over for tidlig afgang. Den viser, at kommunikationen til vognmanden der kører ruten foregår direkte fra NT og altså ikke via Aalborg Kommune.

Jeg har i øvrigt flere lignende mails, dersom det skulle være.

Jeg har indsendt over 20 klager over for tidlig afgang, og jeg forventer også de bliver behandlet som sådan. Hvorfor NT mener, klagen drejer sig om "generelle forsinkelser", har jeg lidt svært ved at forstå. Det skulle da lige være, hvis det er ment med omvendt fortegn. Indtil videre har jeg dog ikke fået noget brugbart svar retur. Det eneste svar har været, at man vil få bussen til at afvente planmæssig afgang ved stoppestedet, hvilket dog ikke sker. Aalborg Kommune har i denne "tråd" ikke svaret mig, at de vil tage mine henvendelser til efterretning ved planlægning af køreplan.

Det er på NT's hjemmeside ikke nævnt, at man vedr. problemer med busser, der kun kører i Aalborg Kommune, skal kontakte Aalborg Kommune, og al kommunikation foregår som nævnt gennem NT.

Når det så er sagt, er det korrekt, at mit ønske og forventning er at få ændret køreplanen, og det har jeg da heller ikke lagt skjul på.

Jeg ønsker derfor stadig sagen behandlet i Ankenævnet."

### **Indklagede anfører følgende:**

"Vi bekræfter kundens påstand om, at linje 38 kører for tidligt fra stoppestedet Skt. Jørgens Gade.

Stoppestedet er blevet betragtet som et "afsætningsstoppested" (sidste stop før busterminalen), men på trods af det, skal køreplanen for ruten naturligvis overholdes.

Aalborg Kommune giver vognmanden besked på, at bussen skal afvente planlagt afgangstid fra stoppestedet, før den fortsætter mod Aalborg Busterminal

Det er korrekt, at vi i flere tilfælde har modtaget klagen direkte fra klager. Det skyldes, at klager har sendt klagen ind som "afgået for tidligt" og ikke "generelle forsinkelser", som klagen jo omhandler.

Ansvarsfordelingen mellem Nordjyllands Trafikselskab og Aalborg kommune er den, at vi håndterer dialogen ud mod vognmanden, mens Aalborg kommune selv planlægger al kørsel og dermed også har fuld selvbestemmelse over ruter og køreplaner. Så når vi modtager en klage, som omhandler en for tidlig afgået bus, så går vi i dialog med vognmanden om, hvad uregelmæssigheden skyldes og svarer naturligvis også kunden.

Denne aktuelle klage går ikke på enkelte driftssvigt, men et ønske om at få køreplanen tilpasset bedre til kundens behov. Derfor er Aalborg Kommune med ind over alle de svar, som kunden modtager, da det er uden for vores ansvarsområde. Vi kan IKKE pålægge Aalborg Kommune at ændre køreplaner.

Aalborg kommune har svaret kunden, at de vil tage hans henvendelser til efterretning ved revurdering af køreplanen.

Med hensyn til klagers seneste henvendelse, er dialogen om køretider foregået mellem klager og Aalborg Kommune, og er derfor ikke noget, vi er indblandet i.

Nordjyllands Trafikselskab har ikke yderligere kommentarer til sagen.

Vi er stadig af den overbevisning, at klager ønsker, at køreplanen bliver ændret permanent, og det er hans primære formål. Dette har vi ingen indflydelse på, da ruten bliver planlagt af Aalborg Kommune."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand