

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2018-0257

**Klageren:** XX  
5260 Odense S

**Indklagede:** Nordjyllands Trafikselskab (NT)  
**CVRnummer:** 30 01 59 40

**Klagen vedrører:** Forsinkelse hos NT, der betød, at de ikke nåede deres videreforbindelse med DSB og måtte købe nye DSB-billetter til 1.420 kr.

**Parternes krav:** Klageren gør gældende, at hun og de medrejsende ved planlægningen blot fulgte anbefalingerne på Rejseplanen  
Indklagede fastholder afvisningen af kravet

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

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. maj 2019 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

NT er berettiget til at afvise at godtgøre klagerens udgifter til nye billetter.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og dennes tre medrejsende skulle med tog fra Hjørring til Odense den 21. oktober 2018. Til strækningen Hjørring – Aalborg havde de hver købt en billet til 80 kr. med NT, og til strækningen Aalborg – Odense havde de købt Orange DSB-billetter inkl. pladsbilletter. Pladsbilletterne kostede hver 30 kr., og de Orange DSB-billetter henholdsvis 270 kr. (for 2 stk.) og 348 kr. (for 2 stk.)

Planmæssig afgang fra Hjørring med NT (Nordjyske Jernbaner) var kl. 11:03 med ankomst til Aalborg kl. 11:43, hvor de skulle skifte til DSB-tog, som afgik fra Aalborg kl. 11:47 med ankomst til Odense kl. 15:19.

Imidlertid afgik toget først fra Hjørring kl. 11:09 og ankom til Aalborg kl. 11:49, hvilket betød, at de ikke nåede videreforbindelsen kl. 11:47. De kunne ikke benytte deres Orange DSB-billetter, som er et stærkt rabatteret produkt med den begrænsning, at billetten ikke kan refunderes, ombyttes eller benyttes til andre afgang.

Klageren og de medrejsende måtte derfor købe almindelige DSB standardbilletter til næste tog, som afgik fra Aalborg kl. 12:18. Prisen var i alt 1.420 kr. Toget ankom til Odense kl. 15:49, hvilket var 30 minutter efter den oprindelige rejseplan.

Efter rejsen anmodede klageren NT om refundering af deres ekstraudgifter til nye DSB-billetter til i alt 1.420 kr.



NT svarede klageren, at de ifølge de oprindelige billetter skulle være ankommet til Odense kl. 15:19 og således blev 30 minutter forsinket, hvilket efter NT's rejsetidsgaranti gav ret til en refusion på 25% af den oprindelige billetpris, svarende til 265 kr. De opstillede beregningen således:

"Du har betalt følgende:

- 2 x orangebillet Aalborg - Odense kr. 270,00
- 2 x orangebillet Aalborg - Odense kr. 348,00
- 1 x zonebillet Hjørring - Aalborg kr. 80,00
- 3 x zonebillet Hjørring - Aalborg kr. 240,00
- 4 x pladsbillet Århus - Odense kr. 120,00

I alt kr. 1.058,00  
 $1.058,00 - 25\% = \underline{\text{kr. 265,00}}$  ”

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Et flertal på 3 stemmer (Tine Vuust, Helle Berg Johansen og Asra Stinus) udtaler følgende:

”Reglerne i EU's togpassagerrettighedsforordningen om erstatning ved forsinkelser finder først anvendelse ved forsinkelser på over 60 minutter.

Sagen skal derfor afgøres efter NT's regler om godtgørelse. Efter disse tilbagebetales 25 % af billetens faktiske pris for den forsinkede tjeneste, hvis der er opstået en forsinkelse i ankomst på mellem 30 og 60 minutter. (Reglerne er efterfølgende blevet ændret, så det nu er efter 20 minutters forsinkelse, jf. NT's hjemmeside)

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at da DSB's tog afgik til tiden fra Aalborg, og da NT har forklaret om baggrunden for, at DSB ikke kan vente på et andet togs ankomst (overholdelse af egen tidsplan for ikke at blive forsinket, og signalers ”slot”, som skal følges), har ankenævnet ikke fundet det relevant at inddrage DSB i nærværende klagesag, selv om klageren har udtrykt kritik af, at DSB ikke ventede på dem.

Klagerens bemærkning om Orange DSB-billetter, der ikke kan refunderes, ændrer ikke derved. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at kunden ved køb af dette stærkt rabatterede produkt på tydelig vis bliver gjort opmærksom på de betingelser, som knytter sig til rejse på denne type billet.

Spørgsmålet er herefter om NT efter andre regler er forpligtet til at betale yderligere godtgørelse til klageren end de 265 kr.

Efter dansk rets almindelige erstatningsregler kræver det for at ifalde et erstatningsansvar, at der er lidt et tab, at skadevolderen (NT) har handlet erstatningspådragende, at der er årsagssammenhæng mellem tabet og hændelsen, og at det var påregneligt for NT, at der ville opstå et tab. Egen skyld/accept af risiko hos skadelidte (klageren) kan medføre nedsættelse eller bortfald af erstatningen.

Der opstod en forsinkelse på 6 minutter ud af en rejsetid på 30 minutter mellem Hjørring og Aalborg. En sådan forsinkelse kan udgøre et selvstændigt erstatningsgrundlag under særlige omstændigheder.

Men i den konkrete situation, hvor det var særdeles vigtigt for klageren og de medrejsende, at de nåede videreforbindelsen i Aalborg, så de kunne anvende deres ikke-refunderbare Orange DSB-billetter, og hvor selv en meget lille forsinkelse i ankomst fra Hjørring på 2-3 minutter ville indebære en risiko for ikke at nå deres videreforbindelse, finder ankenævnet, at de havde en særlig anledning til at sikre sig ikke at planlægge deres rejse med en for snæver margin til et skifte på 4 minutter.

Ved at have undladt dette, har de ikke et berettiget erstatningskrav mod NT i anledning af den opståede forsinkelse.

Vi bemærker, at Rejseplanen foreslår den mest optimale rejse, men passageren må selv sørge for at indregne tilstrækkelig tid til uforudsete hændelser. I den konkrete situation ville dette betyde, at

klageren skulle have taget toget fra Hjørring 60 minutter tidligere, hvilket efter ankenævnets opfattelse ikke er et urimeligt krav, når de ovennævnte faktorer tages i betragtning.

NT har godtgjort klageren 25 % af prisen for pladsbilletterne, svarende til 30 kr. ud af i alt 120 kr. DSB giver ikke mulighed for at få pladsbilletter tilbagebetalt, hvis de er købt sammen med Orange DSB-billetter og ikke hver for sig. Pladsbilletterne ser ud til at være købt sammen med billetterne ud fra fremlagt foto, og klageren har ikke yderligere berettiget krav på refundering.”

Et mindretal på 2 stemmer (Rasmus Markussen) udtaler:

”NT har erkendt, at den opståede forsinkelse hos dem berettigede til en kompensation af klagerens og de medrejsendes billetter på 25 %.

Hertil kommer, at NT’s regler om rejsegaranti nævner, at passageren ved skifte i forbindelse med rejse med bus/tog skal indberegne minimum 4 minutter mellem ankomst og afgang. Dette var der i den omhandlede sag ved en planmæssig afvikling af trafikken.

På den baggrund sammenholdt med at forsinkelsen hos NT indebar, at de rejsendes Orange billetter blev uanvendelige, og at passagerer, som rejser med forskellige trafikvirksomheder bør kunne have en berettiget forventning om en vis sammenhæng, således som det fx udmøntes i den fælles platform Rejseplanen, skal NT godtgøre klagerens og de medrejsendes udgift til Orange Billetter.”

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

## RETSGRUNDLAG:

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

### Hvornår gælder NT Rejsegaranti?

Som udgangspunkt gælder rejsegarantien altid. Den kan dog blive sat ud af kraft, så den ikke gælder for busrejser. Hvis det sker, vil det fremgå af nyhederne på denne hjemmeside.

Du kan benytte rejsegarantien i følgende tilfælde:

- Hvis bussen eller toget er mere end 20 minutter forsinket.
- Hvis bussen/toget kører forbi uden at standse (selvom du har været ved stoppestedet rettidigt og gjort dig synlig), og der er mere end 20 minutter til næste bus eller tog.
- Hvis et skifte mislykkes pga. forsinkelse, eller pga. bussen/toget er kørt for tidligt, og der er mere end 20 minutter til næste bus/tog\*.

\*Rejsegarantien gælder for skift, der fremgår af køreplanen uanset hvor lang eller kort tid, der er mellem ruternes planlagte ankomst og afgang. For andre skift 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- og metrobusser, der afgår med samme minuttal på Aalborg Busterminal.

## Hvad gives der i kompensation?



### Hvis du kun har rejst med bus

Hvis du kun har rejst med bus, kan du få kompensation for en af følgende:

- Udgifter til taxa op til 350 kr. Du kan kun få dækket udgifter til taxa på den strækning, som bussen kører. Dvs. fra stoppested til stoppested.
- Udgifter til kørsel i privat bil op til 50 km. hver vej. Du kan kun få dækket udgifter til kørsel i privat bil på den strækning, som bussen kører. Dvs. fra stoppested til stoppested. Det er føreren af bilen, der skal søge om refusion, og det er kun føreren af bilen, der kan få refusion.

### Hvis du kun har rejst med tog eller med både bus og tog

Hvis du har rejst med tog eller med både bus og tog, kan du vælge imellem følgende typer af kompensation:

- Refusion for udgifter til taxa op til 350 kr.
- Refusion for udgifter til kørsel i privat bil op til 50 km. hver vej. Det er føreren af bilen, der skal søge om refusion, og det er kun føreren af bilen, der kan få refusion.
- Refusion for dele af eller hele billetten
- En Rejsetidsgarantibillet til en ny rejse.

Hvis der på togrejsen er forsinkelser på 60 minutter eller mere, må du gerne opgive rejsen og rejse retur til afrejsestationen på samme billet. Derudover kan du få tilbagebetalt din billet uden gebyr.

Det er ankomsttiden på din bestemmelsesdestination (altså den sidste station eller det sidste stoppested, du ankommer til) og ikke tidspunktet for din afrejse, der afgør, hvor meget du er forsinket. Hvis du benytter en billet til en kombineret rejse med tog, er det ankomsten til sidste togstation, som kompensationen beregnes efter.

Størrelsen på den økonomiske kompensation afhænger af hvor mange minutter, toget er blevet forsinket eller hvor mange minutter, du samlet set er blevet forsinket:

Kompensationen beregnes som en procentdel af billetens pris. Satserne er:

- 25% af billetprisen, hvis forsinkelsen er på 20 minutter eller mere
- 50% af billetprisen, hvis forsinkelsen er på 60 minutter eller mere
- 75% af billetprisen, hvis forsinkelsen er på 90 minutter eller mere
- 100% af billetprisen, hvis forsinkelsen er på 120 minutter eller mere

Er du pendler og benytter Pendlerkort, periodekort, Rejsekort med pendler kombi eller et lignende kort med gyldighed over minimum 30 dage, beregnes din kompensation ud fra enkeltrejseprisen. Dvs. det halve af dagsprisen på dit kort. Du kan i stedet tilmelde dig [DSB Pendler Rejsetidsgaranti](#).

Har du rejst med tog, kan du også vælge at få en rejsetidsgarantibillet. Rejsetidsgarantibilletten udstedes til den strækning, du blev forsinket på, og gælder for rejser med NJ's tog, Arrivas tog - samt DSB's tog i forbindelse med kombinerede rejser. Desuden kan der benyttes bus i omstigningszonen ved afrejse- og ankomststationen.

Når du modtager rejsetidsgarantibilletten, skal du være opmærksom på, at den er gyldig i 6 måneder, og at du selv skal udfylde afrejsedatoen inden afgang. Rejsetidsgarantibilletten kan ikke tilbagebetales eller ombyttes.

Du kan kun søge om en enkelt af ovenstående typer af kompensation. Du kan fx ikke både få billetudgifter og udgifter til taxa refunderet.

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

## Kan jeg få penge tilbage på DSB Orange billetter?

Nej, det er ikke muligt.

Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter, kan ikke ændres eller tilbagebetales. Du kan beholde retten til tilbagebetaling af Pladsbilletter, hvis du køber DSB Orange-billetter og Pladsbilletter hver for sig.

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

#### **Klageren anfører følgende:**

"Jeg havde købt 4 orangebilletter i god tid til en familietur til Vendsyssel. Billetterne var kun fra Odense og til Ålborg og retur,. Vi ville bare køre på rejsekort resten af rejsen. Alt er dokumenteret i NT.

Da vi skal med toget hjem er NT forsinket 7 til 10 min., og det betyder, at vi, ligesom alle de andre, som var med dette tog fra Hjørring, ikke når toget, som vi har billetter til i Ålborg. Det er kørt. Vi skal så med et tog, der går ca. 30 minutter senere. Da vi er 4, der har orangebilletter, er vi lige pludselig nødt til både at købe

nye pladsbilletter og ny billet. Alt i alt 1500 kr ekstra. Orangebilletterne beløb sig til 618- . Vi har fået 265 kr tilbage fra NT. Det er jo helt vildt og næsten ligegyldigt i forhold til de store ekstraudgifter, vi fik, pga forsinkelse.

Altså vi var mange, der skulle have været med toget fra Ålborg. Lidt underligt, at DSB ikke afventer os. det drejer sig om 7- 10 minutter eller lignende

Jeg vil selvfølgelig gerne have mine ekstraudgifter refunderet pga forsinkelsen i NT.

Eller bare mine orangebilletter eller bare mere end 265 kr, hvilket jeg næsten synes er helt grinagtigt set i forhold til al den korrespondence, der er gået mellem mig og NT. For at det hele kunne blive dokumenteret.

NT skriver, at det er min egen chance, når der kun er 4 minutter til at skifte tog i Ålborg. Her må jeg understrege, at det er den rejse og skiftetid, som anbefales i rejseplanen. Så det må være godt nok. Og jeg handler ud fra, hvad rejseplanen anbefaler. Og handler således i god tro.

Derudover går jeg ud fra, at DSB og NT samarbejder om togtider, netop fordi man ikke kan tage et tog direkte fra Hjørring til Odense på dette tidspunkt. Der må være en aftale mellem NT og DSB om/og hvordan de venter på hinanden, når de netop skriver, at det er normal forsinkelse. Ved normal forsinkelse, bør toget i Ålborg da vente på os. Ikke mindst fordi der jo også er andre rejsende, hvis pladsbilletter gik tabt til det tog, som var kørt.

Har I ikke en aftale om, hvor længe DSB venter? Det må da være inden for det man kalder "normal drift"? I mine øjne er det jo ligeså meget DSB, som fejler her ved at være kørt, når vores tog når frem til Ålborg..

Hvad skal man egentlig med orangebilletter mellem Hjørring og Odense, hvis der er så stor chance for, at de går tabt? I mine øjne er det jo slet ikke selv forsinkelsen og garantien i forhold til den, men at jeg er nødt til at købe nye billetter."

## **Indklagede anfører følgende:**

### **Kundens planlagte rejse:**

Afg. Hjørring kl. 11:03 / Ank. Aalborg kl. 11:43 / Afg. Aalborg kl. 11:47 / Ank. Odense kl. 15:19

### **Kundens faktiske rejse:**

Afg. Hjørring kl. 11:09 / Ank. Aalborg kl. 11:49 / Afg. Aalborg kl. 12:18 / Ank. Odense kl. 15:49

Grundet forsinkelse hos NJ, må kunden i stedet tage toget kl. 12:18 hvilket betyder, at de ankommer kl. 15:49.

Da den faktiske forsinkelse er mellem 30 og 60 minutter, berettiger det kunden til en kompensation på 25% af billetternes pris. Beregningen er foretaget på grundlag af de billetter der var købt til afgang.

Udover de først købte orangebilletter til afgang Aalborg-Odense, har kunden haft en merudgift på kr. 1.420,00 på nye billetter til den efterfølgende afgang kl. 12:18, da orangebilletter ikke kan ændres.

## **Sagens faktiske omstændigheder**

Kunden var Nordjyske Jernbaners afgang fra Hjørring St. kl. 11:03 med forventet ankomst til Aalborg St. kl. 11:43:00. Billetterne til denne afgang var købt som zonebilletter.

Kunden havde planlagt afgang med DSB fra Aalborg til Odense kl. 11:47 med ankomst kl. 15:19<sup>1</sup>. Kunden havde til denne afgang købt orangebilletter.

Grundet forsinkelse, ankommer toget kl. 11:49:20 – altså med en forsinkelse på 6 minutter og 20 sekunder. Kl. 12:18 kommer kunden med næste afgang med DSB til Odense. Ankomst til Odense kl. 15:49.

---

<sup>1</sup> Det er ikke altid muligt at overholde korrespondancer, NJ og DSB hver især har en tidsplan, de skal overholde. Én af grundene til at de ikke har mulighed for at vente er, at de derved også bliver forsinket. En anden grund kan være, at når en logofører får grønt lys, må han ikke blive holdende, men er forpligtet til at køre. Der er ikke dobbeltspor alle steder, og derfor er det vigtigt, at togene kommer afsted til tiden, så de ikke misser de slots, hvor der er passagerer ift. andre tog. Derfor er det ikke altid praktisk muligt at få et tog til at vente, da det kan skabe problemer andre steder og for andre tog.

Forsinkelse ved ankomst i forhold til oprindelig købte billet: **30 minutter**

Kundens valg af køb af orangebilletter medførte, at orangebilletten ikke kunne benyttes/ombookes til denne afgang, og kunden måtte derfor købe standardbilletter på rejsen fra Aalborg til Odense.

## **NT's sagsbehandling iht. rejsegarantien**

NT's rejsegaranti indeholder følgende betingelser:

" ...

### **Hvem kan benytte NT Rejsegaranti?**

Du kan søge om NT Rejsegaranti, hvis du er blevet mere end 20 minutter forsinket på en rejse med bus, tog, telebus, teletaxa, Plustur eller Flextur, hvis forsinkelsen skyldes bussen/toget/flextrafikvognen.

### **Hvad gives der i kompensation?**

#### **Hvis du kun har rejst med tog eller med både bus og tog**

Hvis du har rejst med tog eller med både bus og tog, kan du vælge imellem følgende typer af kompensation:

- Refusion for udgifter til taxa op til 350 kr.
- Refusion for udgifter til kørsel i privat bil op til 50 km. hver vej
- Refusion for dele af eller hele billetten
- En Rejsetidsgarantibillet til en ny rejse.

Hvis der på togrejsen er forsinkelser på 60 minutter eller mere, må du gerne opgive rejsen og rejse retur til afrejsestationen på samme billet. Derudover kan du få tilbagebetalt din billet uden gebyr.

Det er ankomsttiden på din bestemmelsesdestination (altså den sidste station eller det sidste stoppested, du ankommer til) og ikke tidspunktet for din afrejse, der afgør, hvor meget du er forsinket. Hvis du benytter en billet til en kombineret rejse med tog, er det ankomsten til sidste togstation, som kompensationen beregnes efter.

Størrelsen på den økonomiske kompensation afhænger af hvor mange minutter, toget er blevet forsinket eller hvor mange minutter, du samlet set er blevet forsinket:

Kompensationen beregnes som en procentdel af billettens pris. Satserne er:

- 25% af billetprisen, hvis forsinkelsen er på 20 minutter eller mere
- 50% af billetprisen, hvis forsinkelsen er på 60 minutter eller mere
- 75% af billetprisen, hvis forsinkelsen er på 90 minutter eller mere
- 100% af billetprisen, hvis forsinkelsen er på 120 minutter eller mere

Har du rejst med tog, kan du også vælge at få en rejsetidsgarantibillet. Rejsetidsgarantibilletten udstedes til den strækning, du blev forsinket på, og gælder for rejser med NJ's tog, Arrivas tog - samt DSB's tog i forbindelse med kombinerede rejser. Desuden kan der benyttes bus i omstigningszonen ved afrejse- og ankomststationen.

Når du modtager rejsetidsgarantibilletten, skal du være opmærksom på, at den er gyldig i 6 måneder, og at du selv skal udfylde afrejsedatoen inden afgang. Rejsetidsgarantibilletten kan ikke tilbagebetales eller om-



byttes.

Du kan kun søge om en enkelt af ovenstående typer af kompensation. Du kan fx ikke både få billetudgifter og udgifter til taxa refunderet.

Hvis dit tog er blevet mere end 60 minutter forsinket, yder vi refusion på op til 50 kr. for udgifter til lidt let at spise/drikke.

...”

NT har ved vurdering af kundens berettigelse i henhold til NT's rejsegaranti lavet følgende beregning:

2 x orangebillet Aalborg - Odense kr. 270,00

2 x orangebillet Aalborg - Odense kr. 348,00

1 x zonebillet Hjørring - Aalborg kr. 80,00

3 x zonebillet Hjørring - Aalborg kr. 240,00

4 x pladsbillet Århus - Odense kr. 120,00

I alt kr. 1.058,00

1.058,00 - 25% = kr. 265,00

Beregningen er foretaget ud fra kundens fremsendte billetter for den oprindeligt planlagte rejse.

Herudover er der ved beregningen lagt vægt på, at den faktiske forsinkelse er mellem 30 og 60 minutter, og at dette i henhold til betingelserne for NT's rejsegaranti berettiger til en kompensation på 25% af billetternes pris.

Beregningen er foretaget ud fra samme princip som artikel 16 i EU's forordning nr. 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser, hvorefter *erstatningen for forsinkelse beregnes i forhold til den pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede tjeneste.*

### **NT's stillingtagen til muligheden for erstatning jf. dansk ret**

Kunden er i henhold til NT's rejsegaranti ikke berettiget til erstatning ud over det angivne beløb på 265 kr.

Kunden angiver at de efterfølgende indkøbte standardbilletter svarer til en værdi af 1.420 kr. Det er ikke NT's opfattelse, at kunden i øvrigt efter dansk rets almindelige erstatningsretlige principper er berettiget til erstatning. Dette begrundes i følgende:

- Toget med ankomst til Aalborg var små 7 minutter forsinket. Der er ikke nogen nævneværdig årsag til forsinkelsen (glatte skinner grundet løvfaldsperiode), og taget i betragtning at der alene er tale om 7 minutters forsinkelse må forsinkelsen henregnes til en normalt forekommende driftsforstyrrelse. Grundet omfanget af forsinkelsen har det i det konkrete tilfælde ikke givet mening at rette op på situationen ved indsættelse af erstatningsbusser eller lign.
- NT's rejsegaranti trådte på tidspunktet for rejsen i kraft ved en forsinkelse på 30 minutter. Dette må alt andet lige kunne udgøre et udgangspunkt for, hvor meget en kunde typisk bør beregne i sin rejseplanlægning. Da NT efterfølgende har ændret intervallet for rejsegarantien til 20 minutter, og da dette stiller kunden bedre, henvises der i stedet til, at 20 minutter i stedet må være udslagsgivende i forhold til hvad der typisk må påregnes i kundens rejseplanlægning. Dette er tydeligt langt fra forsinkelsen på små 7 minutter.
- Det er NT's opfattelse, at kunden har udvist egen skyld, da kunden alene har påregnet fire minutter til togskifte i forbindelse med planlægning af rejsen. På tidspunktet for kundens rejse var der time-drift for togafgange fra Hjørring til Aalborg grundet opstart efter implementering af det nye ERMTS system (normalt vil der være togafgang fra Hjørring til Aalborg hvert 30. minut). Kunden har derfor haft muligheder for at planlægge rejsen med hensyntagen til passende tid mellem togafgangene.

- Kunden har valgt at benytte sig af et billigere alternativ (orangebilletter) som indeholder den begrænsning, at der ikke kan ske ombooking. Henset til at kunden har truffet dette valg samtidigt med, at kunden har planlagt en så snæver rejseplan, viser at kunden har valgt at påtage sig en risiko for en afbrudt rejse mod i stedet at spare penge på den samlede rejse.
- NT ser i øvrigt ikke, at kunden har løftet bevisbyrden for, at de erstatningsretlige betingelser, herunder ansvarsgrundlag og påregnelighed, kan begrunde yderligere kompensation.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand