

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0173
- Klageren:** XX
8500 Grenaa
- Indklagede:** Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** Refundering af udgifter til billet på 112 kr. samt taxaudgifter på 1.026 kr. i anledning af køreplansændringer på Letbanen
- Parternes krav:** Klageren gør gældende, at han som følge af, at Letbanen ikke kørte videre fra Lystrup måtte tage en taxa til Grenaa
- Indklagede afvisninger kravet
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnsformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. december 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik er berettiget til at afvise klagerens krav om godtgørelse af taxaregningen, men skal mod klagerens dokumentation refundere den del af billetens pris, som strækningen Lystrup – Grenaa udgør i kroner, da denne del af rejsen ikke blev gennemført med Letbanen.

Da klageren har fået delvist medhold, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

Da Midttrafik har fået medhold i den overvejende del af klagen, skal de ikke betale omkostninger for sagens behandling til ankenævnet.

-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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

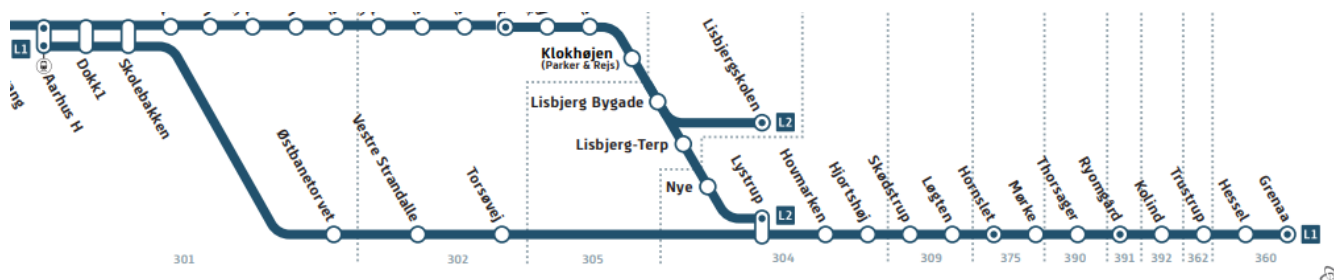
-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 7. august 2019 rejse fra Vejle til Århus og derfra videre til Grenå med Letbanens linje L1 kl. 20:45. På grund af varslet sporarbejde (slibning af skinnerne) kørte Letbanen den pågældende aften kun til Lystrup, hvilket klageren ikke havde bemærket. Ved ankomst til Lystrup valgte han derfor at tage en taxa videre til Grenå. Taxaen kostede 1.026 kr.

Dagen efter anmodede han Midttrafik om at refundere taxaregningen og anførte, at der efter Letbanens afgang, blev sagt noget utydeligt i højtaleren, som ingen kunne forstå, og da der ikke var nogen videreforbindelse fra Lystrup, måtte han tage en taxa.

Rute for L1:



Midttrafik afviste at refundere taxaregningen, da sporarbejdet to uger forinden var annonceret på Midttrafiks hjemmeside, hvor der blev henvist til Rejseplanen, og på de sociale medier, hvor der blev henvist til Midttrafiks Trafikinfo.

Rejseplanen:

Facebook:

Midttrafik Trafikinfo:

LETBANEN DRIFTSÆNDRINGER / AFLYSNINGER 6. 7. 8. OG 11. AUGUST

På grund af vedligeholdelsesarbejde på Letbanen er der følgende driftsændringer:

L1:

Kører ikke om aftenen 6. 7. og 8. august mellem Lystrup og Grenaa.

Sidste afgang fra Aarhus H. til Grenaa kl. 18.45.

Sidste afgang fra Grenaa til Aarhus H. kl. 17.08, samt fra Ryomgård til Aarhus H. kl. 18.08.

Der indsættes erstatningsrute 86, mellem Ryomgård og Grenaa. Se rutekort [rute 86](#).

Bussen kører en gang i timen i hver retning.

Første afgang fra Ryomgård kl. 20.39.

Første afgang fra Grenaa kl. 17.58.

Sidste afgang fra Ryomgård kl. 23.39.

Sidste afgang fra Grenaa kl. 22.58.

Der køres normalt mellem Aarhus og Lystrup.

Se rejseplanen.dk for alternative transportmuligheder.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren ønsker godtgjort sine udgifter til taxa på 1.026 kr. og billet til 112 kr.

Vedrørende taxaregningen:

Således som sagen foreligger oplyst lægger ankenævnet til grund, at der fra uge 30 blev varslet indstilling af Letbanedriften den 7. august 2019 på strækningen Lystrup – Grenaa, og at den sidste afgang fra Aarhus H. til Grenaa ville være kl. 18:45. Midttrafik har fremlagt dokumentation for, at køreplansændringer var varslet via rejseplanen, Midttrafik Live, Midttrafiks hjemmeside og Facebook.

Den indsendte dokumentation fra Rejseplanen vedrører imidlertid ruten Grenaa – Aarhus H. kl. 19:08, der var aflyst, men ankenævnet antager, at aflysningen også blev vist ved opslag på klagerens planlagte rute, og at det fremlagte er et eksempel.

Midttrafik er herefter hverken efter EU's togpassagerrettighedsforordning eller sine egne forretningsbetingelser forpligtet til at erstatte klagerens udgifter til taxa, når køreplansændringen var annonceret i tilstrækkelig god tid og på en tilstrækkelig tydelig måde, således at passagerer på strækningen burde have været bekendt hermed.

Den omstændighed, at der ifølge klageren først efter Letbanens afgang fra Aarhus H., blev sagt noget utydeligt i højtaleren, som passagererne ikke kunne høre, kan under disse omstændigheder ikke føre til et andet resultat, selv om det vil være at foretrække, hvis passagererne kunne blive informeret over højtalerne *inden* Letbanens afgang.

Spørgsmålet er herefter om Midttrafik på andet grundlag hæfter for klagerens udgifter til taxa.

Klageren gør gældende, at han *kunne læse*, at Letbanen kørte til Ryomgård, og at han derfor regnede med, at der ville gå en bus derfra til Grenaa. Ankenævnet lægger til grund, at klageren læste informationstavlen på stationen inden ombordstigning.

Midttrafik har oplyst, at informationsskærmen i afgangshallen på Aarhus H. viser informationen fra Midttrafiks Trafikinfo, hvor det fremgik, at der ikke køres mellem Lystrup og Grenaa den 7. august 2019 om aftenen:

LETBANEN DRIFTSÆNDRINGER / AFLYSNINGER 6. 7. 8. OG 11. AUGUST
På grund af vedligeholdelsesarbejde på Letbanen er der følgende driftsændringer :

L1 :
Kører ikke om aftenen 6. 7. og 8. august mellem Lystrup og Grenaa.
Sidste afgang fra Aarhus H. til Grenaa kl. 18.45.
Sidste afgang fra Grenaa til Aarhus H. kl. 17.08, samt fra Ryomgård til Aarhus H. kl. 18.08.

Der indsættes erstatningsrute 86, mellem Ryomgård og Grenaa. Se rutekort [rute 86](#).
Bussen kører en gang i timen i hver retning.

Første afgang fra Ryomgård kl. 20.39.
Første afgang fra Grenaa kl. 17.58.

Sidste afgang fra Ryomgård kl. 23.39.
Sidste afgang fra Grenaa kl. 22.58.

Der køres normalt mellem Aarhus og Lystrup.
Se rejseplanen.dk for alternative transportmuligheder.

Ankenævnet lægger herefter til grund, at klageren har misforstået oplysningen om, at der indsættes erstatningsrute 86 mellem Ryomgård og Grenaa således, at han regnede med, at Letbanen ville køre til Ryomgård, hvorfra han kunne komme videre med rute 86.

Denne fejlfortolkning kan imidlertid ikke føre til, at Midttrafik bliver forpligtet til at godtgøre klagerens taxaudgift. Ankenævnet finder derfor, at Midttrafik ikke er ansvarlig for konsekvensen af, at klageren valgte en Letbaneafgang fra Aarhus, der kun kørte til Lystrup, hvorfra klageren for at komme videre måtte tage en taxa.

Men det er ankenævnets opfattelse, at det skulle have været mere tydeligt for passagerer, hvordan de kom til Grenaa, når de ikke kunne komme videre fra Lystrup, idet det ikke kan lægges til grund, at alle passagerer har mulighed for på stående fod at foretage opslag i Rejseplanen. Ankenævnet er desuden ikke bekendt med, om oplysningerne på Rejseplanen var tilstrækkelige.

Vedrørende billet:

Det følger af EU's togpassagerrettighedsforordningen artikel 16, at når det med rimelighed forventes, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted vil blive mere end 60 minutter forsinket, skal passageren have valget mellem refusion af billetens pris for den del af rejsen, der ikke er gennemført, eller omlægning eller videreførelse af rejsen ved førstkommende lejlighed.

Det er ankenævnets opfattelse, at en aflysning i det konkrete tilfælde kan sidestilles med en forsinkelse på mere end 60 minutter, uanset at aflysningen var varslet på forhånd.

Klageren har oplyst at han betalte 112 kr. for rejsen Vejle – Grenaa, men da rejsen ikke blev gennemført på Letbanestrækningen Lystrup – Grenaa, finder ankenævnet, at Midttrafik i medfør af passagerrettighedsforordningen mod klagerens indsendelse af billetten skal tilbagebetale den del af billetten, som denne strækning udgør i kroner.

RETSGRUNDLAG:

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

”

14. Driftsforstyrrelser

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af

- Rejsetidsgaranti for rejser med Arriva, Nordjyske Jernbaner og DSB inkl. S-tog, eller
- Rejsegaranti for rejser med trafikskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus) eller
- Rejsegaranti for rejser med Metro eller
- Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (jævnfør nedenfor afsnit 14.2)

14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti

Ved rejsetidsgaranti forstås: en kompensation, enten i form af en ny billet, eller en økonomisk kompensation, der beregnes ud fra forsinkelsens størrelse.

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befordring (herunder taxa), når forsinkelse eller forbikørsel forårsager ventetid.

Kunden skal søge information hos det selskab, der er benyttet på rejsen:

- DSB rejsetidsgaranti
- Arriva rejsetidsgaranti
- Metro rejsegaranti
- Movia rejsegaranti
- FynBus rejsegaranti
- Sydtrafik rejsegaranti
- Midttrafik rejsegaranti
- Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti
- BAT rejsegaranti

14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro og lokalbaner)

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder artikel 17 ved transport i tog (herunder lokalbanetog) og metro. Der henvises til uddrag af forordningen bagerst i rejsereglerne. Forordningen gælder også ved en samlet rejse med flere togselskaber. Ved rejse med tog gælder forordningens regler om godtgørelse også i tilfælde af force majeure (se afsnit 22 for bilag).

14.3. Begrænsning af ansvar

Ud over rejse(tids)garantierne, jævnfør afsnit 14.1 og reglerne i afsnit 14.2, påtager selskaberne sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse, herunder refusion af tabt arbejdsfortjeneste eller tab som følge af udgifter til f.eks. hotel, fly-, tog- eller teaterbilletter.

Det gælder dog ikke, hvis selskaberne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler. Selskaberne er aldrig erstatningsansvarlige, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for selskabernes kontrol, så som forhold hos tredjemand, ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold.

Selskaberne er ikke ansvarlige for manglende plads i bus eller tog.

”

Fra Midttrafiks hjemmeside om rejsegaranti:

”

Rejsegaranti

OBS! Der er i øjeblikket en længere svartid (10-15 dage) på ansøgninger om rejsegaranti. Vi beklager forsinkelsen.

Rejsegarantien dækker udgifter til bil eller taxa, hvis vi er skyld i, at du er mere end 20 minutter forsinket til dit rejsemål. Der er dog visse undtagelser, som du kan læse mere om under 'Hvornår gælder rejsegarantien ikke?'

Du bestemmer selv, om du vil tage en taxa eller køre i bil for at indhente forsinkelsen.

Du kan bruge rejsegarantien, når du rejser med Midttrafiks busser, Letbanen eller Lemvigbanen.

Er du i tvivl, om rejsegarantien gælder, kan du ringe til [Midttrafik Kundecenter på tlf. 70 210 230](tel:70210230)

...

Hvornår gælder rejsegarantien ikke? 

Rejsegarantien gælder ikke:

- I tilfælde af force majeure
- Hvis forsinkelsen skyldes forhold, som Midttrafik ikke har indflydelse på. Det kan fx være arbejdsnedlæggelser, blokader, dårligt vejr med kraftig sne, isslag, orkan, trafikuheld eller pludseligt opståede forhold, hvor en tilsvarende transport i personbil vurderes at være generet i samme udstrækning.
- Hvis Midttrafik senest 24 timer før har informeret om ændret kørsel på midttrafik.dk eller via andre lokale medier.
- Hvis du bliver forsinket i forbindelse med skift til eller fra tog, fly, færge eller busser fra øvrige trafikselskaber eller et privat busselskab.
- I forbindelse med forsinkelser der skyldes mangelfuld information, forkert information og/eller eventuelle fejl på [Midttrafik live](http://midttrafik.live)
- I forbindelse med forsinkelser, der skyldes mangelfuld eller forkert information i Google Maps og andre 3. parts-tjenester, der trækker data fra midttrafik.dk eller rejseplanen.dk.
- Udgifter til tabt arbejdsfortjeneste.
- Den del af rejsen du ville have udført med tog, fly, færge eller busser fra et privat busselskab (fx udgift til ny billet).
- Udgifter til parkering.
- For grupper på over 8 personer. Skoler, institutioner etc. med CVR-/EAN-nummer kan opnå plads- og rejsegaranti ved at bestille en grupperejse senest 4 hele hverdage før rejsen på midttrafikbestilling.dk

Er du i tvivl, om rejsegarantien gælder, kan du ringe til [Midttrafik Kundecenter](http://midttrafik.kundecenter.dk) på tlf. 70 210 230

”

Fra EU-forordning nr. 1371/2007:

”

**KAPITEL IV
FORSINKELSE, IKKE-OPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSE OG AFLYSNING**

Artikel 15

Erstatningsansvar for forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomhedens erstatningsansvar med hensyn til forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning omfattet af bestemmelserne i bilag I, kapitel IV, afsnit II.

Artikel 16

Refusion og omlægning af rejsen

Når det med rimelighed forventes, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mere end 60 minutter forsinket, skal passageren omgående have valget mellem:

- a) refusion af billetens fulde pris på de betingelser, som gjaldt ved købet, for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed. Refusionen betales på de betingelser, som gælder for udbetaling af erstatning, jf. artikel 17, eller
- b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed, eller
- c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

Artikel 17

Erstatning for billetprisen

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste retten til befording kræve erstatning af jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten anførte afgangs- og ankomststed, som ikke har medført billetrefusion i henhold til artikel 16. De minimale erstatningsbeløb for forsinkelse er fastsat til:

- a) 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter
- b) 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere.

....

4. Passageren har ikke ret til erstatning, hvis han eller hun blev underrettet om forsinkelsen før køb af billetten, eller hvis forsinkelsen på grund af fortsættelse på en anden forbindelse eller omlægning af rejsen fortsat er på mindre end 60 minutter.

”

Bilag I, kapitel IV, afsnit II til EU-forordning nr. 1371/2007:

”

Artikel 32

Ansvar i tilfælde af aflysning af tog, forsinkelse eller svigtende forbindelse

1. Operatøren er ansvarlig for tab, som påføres passageren på grund af aflysning, forsinkelse eller svigtende forbindelse, så rejsen ikke kan fortsættes samme dag, eller ikke er fornuftig at gennemføre den samme dag på grund af de givne omstændigheder. Erstatningen omfatter rimelige udgifter til logi samt udgifter til underretning af personer, som venter på passageren.

2. Operatøren fritages for dette ansvar, når aflysningen, forsinkelsen eller svigtende forbindelse skyldes:

- a) uden for jernbanedriften værende forhold, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge,
- b) en fejl fra passagerens side eller
- c) tredjeparts handling, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå og hvis konsekvenser ikke kunne afværges; en anden jernbanevirksomhed, der benytter den samme infrastruktur betragtes ikke som tredjepart; regresretten er ikke berørt.

3. National ret afgør, om og i hvilket omfang operatøren skal betale skadeserstatning for andre tab end dem, der er omtalt i stk. 1. Denne bestemmelse gør ikke indgreb i artikel 44.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Ankommer til århus fra vejle kl ca 20.00 ved at letbanen kørre til grenaa kl kvarter i hel køber billet venter til kvarter i der står den kun kører til ryomgard men regner med der kører bus der fra men lige inden letbanen kører bliver sagt noget i højtaler som ingen kan høre hvad er da den ankommer til lystrup bliver der sagt den kører ikke længere og der står man så uden videre forbindelse og iforbindelse med mit fremsendte krav skriver de at det er oplyst på deres hjemme side .”

Indklagede anfører følgende:

” Midttrafik fastholder afslag på rejsegaranti fra d.7.8.2019, da Midttrafiks rejsegaranti ikke dækker, hvis Midttrafik senest 24 timer før har informeret om ændret kørsel på midttrafik.dk eller via andre lokale medier.

Klager ville med Letbanen fra Aarhus til Grenaa d. 7.8. 2019, kl. 20.45.

På grund af vedligeholdelsesarbejde var denne afgang imidlertid ændret, så den kun kørte til Lystrup. Ændringerne var i uge 32, og de blev allerede varslet via rejseplanen, Midttrafik Live, Midttrafiks hjemmeside og Facebook fra uge 30.

Midttrafik har en rejsegaranti gældende for Midttrafiks busser, Lemvigbanen og Letbanen. Her kan kunderne få dækket udgift til taxa eller kørsel i egen bil, hvis der er mere end 20 minutters forsinkelse. I rejsegarantiens betingelser fremgår det også, at Midttrafik ikke dækker, hvis Midttrafik senest 24 timer før har informeret om ændret kørsel på midttrafik.dk eller via andre lokale medier.

Hvornår gælder rejsegarantien ikke?

Rejsegarantien gælder ikke:

- I tilfælde af force majeure
- Hvis forsinkelsen skyldes forhold, som Midttrafik ikke har indflydelse på. Det kan fx være arbejdsnedlæggelser, blokader, dårligt vejr med kraftig sne, isslag, orkan, trafikuheld eller pludseligt opståede forhold, hvor en tilsvarende transport i personbil vurderes at være generet i samme udstrækning.
- Hvis Midttrafik senest 24 timer før har informeret om ændret kørsel på midttrafik.dk eller via andre lokale medier.
- Hvis du bliver forsinket i forbindelse med skift til eller fra tog, fly, færge eller busser fra øvrige trafikskelskaber eller et privat busselskab.
- I forbindelse med forsinkelser der skyldes mangelfuld information, forkert information og/eller eventuelle fejl på [Midttrafik live](#)
- I forbindelse med forsinkelser, der skyldes mangelfuld eller forkert information i Google Maps og andre 3. parts-tjenester, der trækker data fra midttrafik.dk eller rejseplanen.dk.
- Udgifter til tabt arbejdsfortjeneste.
- Den del af rejsen du ville have udført med tog, fly, færge eller busser fra et privat busselskab (fx udgift til ny billet).
- For grupper på over 8 personer. Skoler, institutioner etc. med CVR-/EAN-nummer kan opnå plads- og rejsegaranti ved at bestille en grupperejse senest 4 hele hverdage før rejsen på [midttrafikbestilling.dk](#)

Er du i tvivl, om rejsegarantien gælder, kan du ringe til [Midttrafik Kundecenter på tlf. 70 210 230](#)

Kunderne blev orienterede fra uge 30 omkring ændringerne, der først var i uge 32. Det vil si-ge, at Midttrafik har varslet ændringerne i god tid i forhold til rejsegarantiens bestemmelse.

Der er vedhæftet mail fra Midttrafiks Trafikservice til relevante parter om den kundevendte informationsindsats omkring ændringerne.

Klager skriver, at der stod, at letbanen kun kører til Ryomgård, dog uden nærmere angivelse af hvor. Informations-skærmen i afgangshallen på Aarhus H viser informationen fra Midttrafiks Trafikinfo hvilket kan ses i vedhæftede mail, hvor det fremgår, at der ikke køres mellem Lystrup og Grenaa.

På perronen er der information via PID-skærme (Passenger information display). Disse opdate-res af Keolis, der er letbanens operatør. Keolis oplyser, at informationen ikke logges, men at de er overbeviste om, at der har stået mod Lystrup på displayet, da det er den information, de har modtaget fra Midttrafiks Trafikservice.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved