

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0184
- Klageren:** XX  
8530 Hjortshøj
- Indklagede:** Midttrafik  
**CVR-nummer:** 29943176
- Klagen vedrører:** Refusion af billet til 320 kr. evt. ekskl. pladsbillet til 30 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker udgifterne til ny billet godtgjort, da letbanetoget fra Hjortshøj ikke kom, og hun derfor mistede sin videreforbindelse fra Aarhus til Odense og måtte købe en ny billet
- Indklagede afviser kravet
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, 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

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

Midttrafik er berettiget til at afvise kravet.

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 skulle den 9. august 2019 rejse med Letbanen fra Hjortshøj st. kl. 11:31 med planmæssig ankomst til Aarhus H. kl. 11:55, hvorfra hun skulle videre kl. 12:14 med DSB-tog til Roskilde via Odense.

Hun havde forinden købt en printselv Orangebillet til 154 kr. inkl. pladsbillet til strækningen Aarhus - Roskilde. En Orangebillet er et særligt rabatteret produkt, der er kendetegnet ved, at billetten ikke kan ændres eller refunderes, og at den er bundet til en specifik afgang.

Klageren har oplyst, at inden hun forlod hjemmet ca. kl. 11:05, havde hun været på trafikinfo på internettet for at se, om der var aflysninger på Letbanen. Det var der ikke, men da hun ankom til stationen, var monitoren helt sort, og der var ingen oplysninger over højtalerne. De, som havde en app på mobilen, kunne heller ikke finde oplysninger om forsinkelse eller aflysninger. Hun undersøgte næste busafgang, hvilket var kl. 12:01, samme tid som Letbanens næste afgang. Derfor ventede hun på den næste Letbane kl. 12:01.

Da hun ankom til Aarhus Banegård, var hendes tog til Odense afgået, og hun købte kl. 12:43 en ny togbillet til 290 kr. samt pladsbillet til 30 kr.

Efterfølgende anmodede hun Midttrafik om at godtgøre hende denne udgift via Rejsegarantien, men dette afviste Midttrafik med henvisning til, at garantien ikke dækker rejse med tog:

”

Midttrafik skal først og fremmest beklage, at du har oplevet driftsudfald på rute L1.

Vi har behandlet din ansøgning om rejsegaranti i forbindelse med forsinkelse på rute L1 den 09.08.19 kl. 11.31 fra Hjortshøj.

Vi må desværre meddele, at vi ikke kan imødekomme dit ønske om refusion af billet købt til DSB.

Begrundelsen for afslaget er den, at vi i henhold til vore rejsebestemmelser ikke yder rejsegaranti for den del af rejsen, der foregår med tog.

”

Midttrafik har under den efterfølgende ankenævns sag gjort gældende, at klageren ved opkald til Kundeservice havde kunnet få oplysning om aflysningen, men selv hvis hun i henhold til garantien efter 20 minutter havde taget en taxa, var det ikke sikkert, at hun havde nået toget, da hun kun havde beregnet 19 minutter mellem Letbanens ankomst og togets afgang velvidende, at der jævnligt var driftsforstyrrelser på Letbanen, men at kommentaren om de 19 minutter er en generel bemærkning/vejledning i forhold til planlægningen ved rejser med skifte, men at det ingen praktisk betydning har i forhold til afslagets begrundelse, idet Midttrafiks rejsegaranti ikke dækker udgifter til tog.

## SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

### Sekretariatet har anmodet Midttrafik om følgende:

”Til brug for ankenævnets afgørelse skal vi venligst anmode om mulige logs fra Rejseplanen om, hvorledes aflysningen af L1 kl. 11:31 var annonceret. Derudover anmodes Midttrafik om at oplyse, om det er korrekt, at monitoren på Hjortshøj ikke var i drift. Endvidere skal vi an-

mode oplyst, om der i et sådant tilfælde var højtalerudkald på stationen om aflysningen af den pågældende afgang?”

### Til dette har Midttrafik svaret:

”Det er korrekt, at monitoren på Hjortshøj viste sort skærm d. 9/8, og at det derfor heller ikke har været muligt at gennemføre udkald på stationen.

Af log fra rejseplanen fremgår, at den pågældende afgang fremgik som aflyst på rejseplanen.dk og på Midttrafik Live:

Letbane L1 Grenaa on the 09.08.2019 11:08

from Grenaa to Ryomgård

Kunden har haft mulighed for at kontakte Midttrafik Kundecenter, og få oplyst, at afgangen var aflyst. På samtlige Letbane perroner, Hjortshøj inklusiv, hænger informationsmateriale om hvordan man kontakter kundecenteret. Kunden fortog sin rejse, indenfor Kundecenterets åbningstid, og kunne have modtaget vejledning der.

Informationsplakat er vedhæftet.”

## Billetter

I Letbanen gælder de samme billetter og priser som i Midttrafiks busser. Du skal kunne fremvise en gyldig billet, når du rejser med Letbanen, ellers risikerer du en kontrolafgift. Du kan ikke købe billetter i letbanetoget.

### Sådan får du en gyldig billet:

- **Midttrafik app:**  
Køb din billet inden du stiger på Letbanen.
- **Rejsekort, rejsekort med pendler kombi og pendlerkort:**  
Check ind på kortlæseren på perronen inden du stiger på Letbanen.
- **Enkeltbillet:**  
Køb din billet i billetautomaten inden du stiger på Letbanen.  
Du kan betale med betalingskort - IKKE kontanter.
- **Ungdomskort/Pensionistkort:**  
Hav dit kort klar i tilfælde af kontrol.
- **Print-selv-billet og andre billetter:**  
Hav din billet klar i tilfælde af kontrol.

Du kan se priser og tidsgyldighed på [midttrafik.dk](http://midttrafik.dk)

## Rejsegaranti

Du kan bruge Midttrafiks rejsegaranti, hvis du kommer mere end 20 minutter for sent til dit rejsemål på grund af forsinkelser med Letbanen eller Midttrafiks busser. Rejsegarantien dækker dine udgifter til taxa, hvis du kan fremvise en kvittering. Ring til Midttrafik Kundecenter på 70 210 230 for at få bekræftet, om rejsegarantien gælder i dit tilfælde.

## Rejseregler

I Letbanen gælder - med få undtagelser - de samme rejseregler som i Midttrafiks busser. Læs dem på [midttrafik.dk/rejseregler](http://midttrafik.dk/rejseregler)

## Cykel

Du kan tage din cykel med i Letbanen, dog ikke på strækningen Skolebakken - Universitetshospitalet i myldretiden kl. 7.00 - 9.00 og kl. 15.00 - 17.00 på hverdage. Husk at købe en cykelbillet. Du kan medbringe din foldecykel gratis på hele strækningen i alle tidsrum.

## Hund

Du kan tage din hund med i Letbanen. Små hunde og andre mindre dyr, der opbevares i en taske under hele rejsen, kan medbringes gratis på hele strækningen i alle tidsrum. Store hunde koster børnepris, og må ikke medbringes i myldretiden kl. 7.00 - 9.00 og kl. 15.00 - 17.00 på hverdage på strækningen Skolebakken - Universitetshospitalet.

## Har du brug for hjælp?

Ring til Midttrafik Kundecenter på tlf. 70 210 230

- Mandag, onsdag og fredag kl. 8.00 - 16.00
- Tirsdag og torsdag kl. 8.00 - 18.00
- Lørdag kl. 10.00 - 15.00

## Glemte sager

Har du glemt noget i Letbanen af værdi, kan det afhentes hos Midttrafik Kundecenter dagen efter. Læs mere på [midttrafik.dk](http://midttrafik.dk)

## Wi-Fi

I Letbanen kan du bruge gratis Wi-Fi og strømstik.

## Videoovervågning

Perronen og letbanetogene har videoovervågning, så du kan rejse trygt.

## Rygning forbudt

Du må ikke ryge på perronen og i letbanetogene.

## Gode råd når du rejser med Letbanen

- Vær klar til at stå på Letbanen. Den holder kun kort tid ved perronen.
- Stå bag sikkerhedsmarkeringen på perronen.
- Ophold dig ikke på sporet.
- Dørene åbnes ved at trykke på knapperne på døren.
- Benyt mertidsknappen (blå knap), hvis du fx rejser med kørestol, barnevogn eller rollator og har behov for mere tid til indstigning.
- Lad andre komme ud, før du går ind.
- Smid dit affald i affaldskurven på perronen.  
Der er ingen affaldskurve i letbanetogene.
- Placer din bagage under sæderne eller i flexarealet.
- Cykler og barnevogne placeres i flexarealet.
- Kørestole kan fastspændes i flexarealet.
- Hold fast i stropperne, hvis du står op i Letbanen.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Et flertal med tre stemmer (Tine Vuust og Asra Stinus) udtaler:

”Det fremgår tydeligt af Rejsegarantien, at denne ikke dækker udgifter til nye togbilletter. Klageren er efter disse regler således ikke berettiget til at få godtgjort sine udgifter hertil.

Spørgsmålet er herefter, om Midttrafik på andet grundlag er forpligtet til at erstatte klagerens udgifter.

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

En aflysning kan udgøre et selvstændigt erstatningsgrundlag under særlige omstændigheder. Men i den konkrete situation, hvor det var særdeles vigtigt for klageren, at hun nåede videreforbindelsen i Aarhus, så hun kunne anvende sin ikke-refunderbare Orangebillet, og hvor selv en mindre forsinkelse i ankomst fra Hjortshøj på 10 -15 minutter kunne indebære en risiko for ikke at nå denne videreforbindelse, finder ankenævnet, at klageren havde en særlig anledning til at sikre sig at planlægge sin rejse derefter.

Ved at have undladt dette med 19 minutter mellem ankomst og afgang, har klageren ikke et berettiget erstatningskrav mod Midttrafik i anledning af den aflyste afgang. Vi bemærker, at Rejseplanen foreslår den mest optimale rejse, men at passageren selv må sørge for at indregne tilstrækkelig tid til uforudsete hændelser. I den konkrete situation ville dette betyde, at klageren skulle have taget letbanen fra Hjortshøj 30 minutter tidligere, hvilket efter ankenævnets opfattelse ikke er et urimeligt krav."

## **2 medlemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen) udtaler:**

"Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren i forbindelse med den pågældende aflysning af letbanen ville have været berettiget til at tage en taxa til bestemmelsesstedet for rejsen med letbanen. Rejsegarantien kan anvendes ved 20 minutters forsinkelse, og en aflysning må efter ankenævnets opfattelse sidestilles med en 20 minutters forsinkelse, når der var 30 minutter til næste letbaneafgang.

Afstanden fra Hjortshøj til Aarhus Banegård er omkring 15 kilometer, og ifølge Aarhus Taxas hjemmeside koster turen i taxa ca. 270 kr.

Klageren har oplyst, at hun omkring kl. 11:05 var inde og undersøge på nettet, om der var meldt noget ud om uregelmæssigheder, hvilket der ikke var, og at der var sort skærm på perronen og ingen højttalerudkald. Midttrafik har oplyst, at de fra kl. 11:08 havde besked på Midttrafik Live om aflysningen, og at det er korrekt, at der var sort skærm og dermed ingen højttalerudkald.

Midttrafiks regler om rejsegaranti nævner, at passageren ved skifte i forbindelse med rejse med bus/letbane skal indberegne minimum 4 minutter plus gangtid mellem ankomst og afgang. Dette kan efter ankenævnets opfattelse anvendes som parameter for, hvad passageren også bør beregne ved skifte til andet tog. I den omhandlede sag havde klageren ved en planmæssig afvikling af letbanetrafikken 19 minutter til at foretage dette skifte inkl. ca. 5 minutters gang fra Letbanen til toget.

På baggrund af disse omstændigheder sammenholdt med at aflysningen hos Midttrafik indebar, at klageren måtte købe ny billet til stort set samme pris, som en taxa ville have kostet, og som Midttrafik havde været forpligtet til at betale, hvis klageren havde kontaktet dem med det samme, finder ankenævnet, at Midttrafik skal godtgøre klagerens udgifter til ny billet på i alt 320 kr."

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

## RETSGRUNDLAG:

### Fra Midttrafikks Rejsegarantiregler:

"Du kan bruge Midttrafikks rejsegaranti, hvis du oplever en af disse situationer:

- Bussen, Letbanen eller Lemvigbanen er mere end 20 minutter forsinket
- Bussen, Letbanen eller Lemvigbanen er kørt før den tid, der står på køreplanen, og der er mere end 20 minutter til næste afgang
- Bussen, Letbanen eller Lemvigbanen kører forbi dig, og der er mere end 20 minutter til næste afgang
- Bussen, Letbanen eller Lemvigbanen er forsinket så meget, at du ikke kan nå skifte til anden bus, Letbanen eller Lemvigbanen, og hvis du som følge heraf forsinkes mere end 20 minutter til dit bestemmelsessted (rejsegarantien gælder for skift, der fremgår af køreplanen. Ved andre skift dækker rejsegarantien, hvis du har mindst 4 minutter til skifte bus, letbanen eller Lemvigbanen + evt. gangtid til et andet stoppested - er der fx 3 minutters gangtid, skal du samlet have mindst 7 minutter til at skifte)

Overvej om du kan bruge en anden busforbindelse, før du bestiller en taxa eller kører i bil. Skal du skifte til anden bus, Letbanen eller Lemvigbanen, skal du som udgangspunkt køre til skiftestedet eller nærmest mulige stop på skifteruten.

Skal du rejse længere end 50 km, kan du med fordel køre til det nærmeste trafikknudepunkt, hvorfra du oftest vil kunne finde videre transportmuligheder.

Er I flere kunder ved stoppestedet, der skulle have været med samme bus, Letbanen eller Lemvigbanen, er I velkomne til at tage en taxa eller køre i bil sammen. I kan køre op til 50 km pr. person. Her gælder rejsegarantien også kun til transport til den destination, bussen, Letbanen eller Lemvigbanen ville have kørt til - gældende fra den destination, hvor din rejse blev afbrudt eller forsinket.

Arriva og DSB har deres egne rejsegarantier.

### 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](http://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](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](http://midttrafik.dk) eller [rejseplanen.dk](http://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](http://midttrafikbestilling.dk).

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

### **Klageren anfører følgende:**

"Jeg bor en lille km fra st.og inden jeg forlod mit hjem havde jeg været på trafik info på nette for at se om der var aflysninger.Jeg gik hjemmefra ca5 min over 11.Monitoren på st var helt sort - der kom flere og ventede på toget -Men der var ingen oplysninger over højtalerne og monitoren vedblev at være sort.Dem der havde en app. på mobilen kunne heller ikke finde oplysninger om forsinkelse eller aflysninger.På det tidspunkt kørte midttrafiks busser (bus 12) efter sommerkøreplan,og de af gik på samme tid som letbanen så jeg valgt at gå over til busstop pestedet . 12.01.

Men efter lang tid kom det næste tog på L1 til århus(det var rettidigt) Men det tog jeg havde købt print selv-billet til var jo afgået kl 12.14.Der var ikke andet at gøre end at købe en ny billet fra Åarhus H med pladsbillet i stillekupe til det næste tog mod Roskilde men DENNE GANG 320,00 INCL PLADSBILLET . Jeg har deltidsmånedskort til Midttrafik .

Det tog der ikke afgik skulle være ankommet kl 11.25 så da der ikke var annonceret aflysninger anså jeg det ikke for nødvendigt at tage en afgang en halv time tidligere,vel vidende at der har været mange uregelmæssigheder .

Jeg sidder tilbage med et spørgsmål Hvem har ansvar for at passagerer underrettes om uheld, ændringer, aflysninger m m.Kort sagt hvem har ansvar for køreplanerne og vi passagerer ,som jo pine død er nødt til at bruge vores ben,eller cykel og offentlig trafik .

Og ud over de gener jeg havde ,synes jeg det er en voldsom udgift for mig for rejsen fra Hjortshøj til Roskild - 154 for print sel billet incl pladsbillet,plus 320 for den jeg måtte købe på Banegården i Åarhus ,plus 160 for at få min anke behandlet - Siden der ikke er noget sagsnr på afslaget på refusion på billetten fra Midttrafik virker det på mig som en rent administrativ afgørelse - men det er mange penge for mig jeg har brugt og vældig meget bøv, som vi siger herovre."

### **Og videre:**

"Jeg vil gerne præcisere at der ingen underretning var om det udeblevne tog - og den monitor (tror jeg det hedder-) der er på stationen var helt sort. Vi måtte altså tage toget en halv time senere. De 19 min jeg skriver om i min første henvendelse til jer var den tidsmæssige afstand mellem det rettidige togs ankomst til Åarhus H og afgang fra Åarhus H af toget mod Fyn og Roskilde som jeg havde købt billet til d.v.s den tid jeg kunne have haft til at skifte perron fra spor 1 til spor 3.

Jeg har talt med et par naboer i går om den forsinkelse-de skulle osse have været med det udeblevne tog - og de tilbød at bevidne mine oplysninger-vi talte sammen på perronen - jeg vil forsøge at vedhæfte deres mail - - jeg er meget lidt bevendt på en computer."

### **Naboernes udtalelse:**

"Fredag d. 9. august 2019, stod vi sammen med [klageren] og ventede på letbanen L 1 på Hjortshøj Station, mod Aarhus H med afgang kl. 11:31, men den udeblev, og ingen information på skærmen, den var sort!

Ingen information på Rejseplanen, så vi kom først med kl. 12:01.”

## Indklagede anfører følgende:

”Midttrafik fastholder afslag på rejsegaranti fra d.9.8.2019, da Midttrafiks rejsegaranti ikke dækker udgifter til den del af rejsen kunden ville have udført med tog, fly, færge eller busser fra et privat busselskab.

Klager skulle med Letbanen L1 fra Hjortshøj til Aarhus H, og havde planlagt at tage afgang med ankomst til Aarhus H kl. 11.55. Kunden skulle nå et tog til Roskilde med afgang fra Aarhus H kl. 12.14, hvortil kunden havde købt en ikke refunderbar billet, hvilket må være en Orange billet. En Orange billet er en særlig billig billet, der er kendetegnet ved, at den ikke kan ændres eller refunderes, og at den er bundet til en specifik afgang. Almindelige togbilletter er ikke bundet til en specifik afgang. Ændrer man planer, kan den bruges både til en tidligere eller en senere afgang samme dag.

Afgangen med Letbanen var udgået, hvorfor kunden ikke nåede toget til Roskilde. Kunden måtte derfor købe en ny billet. Kunden ønsker denne billet refunderet af Midttrafik.

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 udgifter til den del af rejsen kunden ville have udført med tog, fly, færge eller busser fra et privat busselskab. Det fremgår desuden, at rejsegarantien ikke dækker ved skift til eller fra tog mv.

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](http://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 trafiksselskaber 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](http://midttrafik.dk) eller [rejseplanen.dk](http://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 grupperese senest 4 hele hverdage før rejsen på [midttrafikbestilling.dk](http://midttrafikbestilling.dk)

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

Det er kundens eget ansvar at sikre, at man kan nå rettidigt frem til sit tog. En overgangstid på 19 minutter, hvoraf der skal bruges ca. 5 minutter på at skifte perron er under alle omstændigheder optimistisk. Klageren nævner selv, at der har været mange uregelmæssigheder med Letbanen.

Vedr. information så blev den pågældende aflysning annonceret via Rejseplanen og Midttrafik Live, ligesom kunden kunne have fået det oplyst ved opkald til Midttrafik Kundecenter. Havde klageren ringet til Midttrafik Kundecenter ville klageren under alle omstændigheder have haft svært ved at nå toget selv om klager havde benyttet rejsegarantien pga. klagerens relativt stramme tidsplanlægning. Rejsegarantien udløses efter 20 minutters forsinkelse, men klageren havde kun planlagt med en overgangstid på 19 min. ekskl. gangtid mellem perronerne.”

Og videre:



"Afsnittet i Midttrafikks svar omkring overgangstiden på de 19 minutter var ment som en generel bemærkning/vejledning i forhold til planlægningen ved rejser med skifte.

Det har ingen praktisk betydning i forhold til afslagets begrundelse, idet Midttrafikks rejsegaranti ikke dækker udgifter til tog."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand