

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2019-0294

Klageren: XX
8500 Grenaa

Indklagede: Midttrafik
CVR-nummer: 29943176

Klagen vedrører: 1.226 kr. i godtgørelse til taxaregning i anledning af at Letbanen var mere end 20 minutter forsinket

Parternes krav: Klageren gør gældende, at han ventede mere end 20 minutter, og at taxaregningen er omfattet af rejsegarantien

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 23. juni 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik er berettiget til at afvise klagerens krav.

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

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren ankom han til Aarhus H fra Kastrup den 28. november 2019, hvorfra han skulle hjem til Grenaa med Letbanen kl. 17:45. Imidlertid afgik der ikke nogen Letbane og det næste tog, som ankom efter et kvarter, havde påskriften "Ude af drift". Han kunne hverken på Rejseplanen eller hos Midttrafik få oplysninger om situationen, hvorfor han besluttede at tage en taxa, som han efter Midttrafiks Rejsegaranti er berettiget til, når Letbanen er mere end 20 minutter forsinket.

Taxaturen var på 63 km og kostede 1.226 kr., som klageren den 6. december 2019 bad Midttrafik om at godtgøre med beskrivelsen ovenfor.

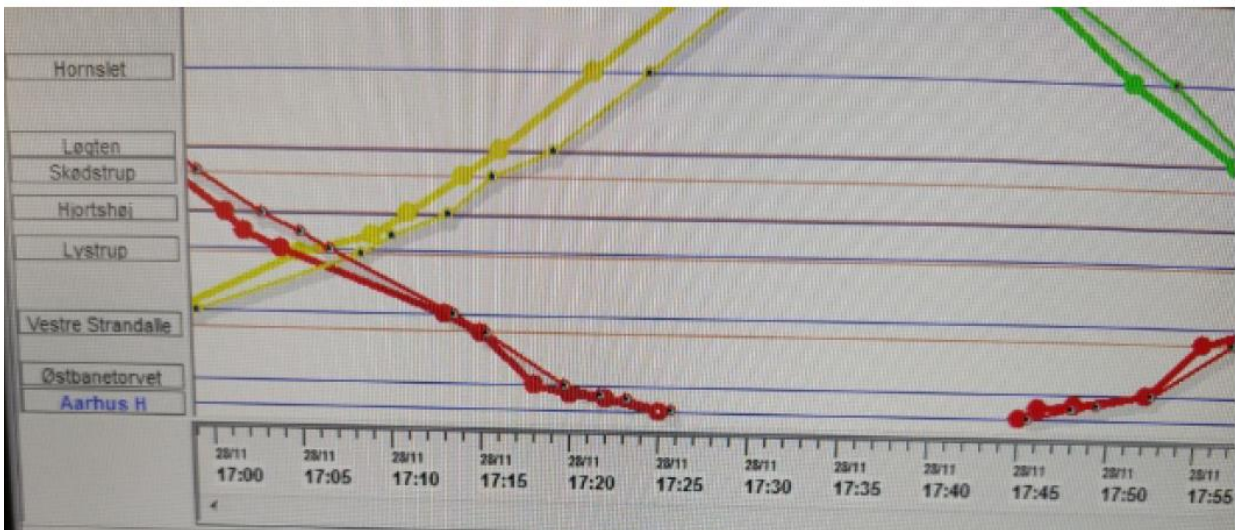


Dette afslog Midttrafik den 11. december 2019 med den begrundelse, at Letbanen var afgået planmæssigt.

Køreplan:

L1 Aarhus - Lystrup - Ryomgård - Grenaa		Hverdage, ikke 24/12, 31/12 c									
Zone		15.01	15.17	15.31	15.47	16.01	16.31	17.01	17.31	
L2 fra Odder/Mårslet	an	15.01	15.17	15.31	15.47	16.01	16.31	17.01	17.31	
301 Aarhus H	af	15.15	15.30	15.45	16.00	16.15	16.45	17.15	17.45	18.45	1
301 Dokk1		15.16	15.31	15.46	16.01	16.16	16.46	17.16	17.46	18.46	1
301 Skolebakken		15.18	15.33	15.48	16.03	16.18	16.48	17.18	17.48	18.48	1
301 Østbanetorvet		15.22	15.37	15.52	16.07	16.22	16.52	17.22	17.52	18.52	1
302 Vestre Strandalle		15.25	15.40	15.55	16.10	16.25	16.55	17.25	17.55	18.55	1
302 Torsøvej		15.28	15.43	15.58	16.13	16.28	16.58	17.28	17.58	18.58	1
304 Lystrup	an	15.35	15.50	16.05	16.20	16.35	17.05	17.35	18.05	19.05	2
L2 fra Universitetshospitalet	an	15.34	16.04	16.34	17.04	17.34	18.04	19.04	2
304 Lystrup	af	15.37	15.51	16.07	16.21	16.37	17.07	17.37	18.07	19.07	2
304 Hovmarken		15.39	15.53	16.09	16.23	16.39	17.09	17.39	18.09	19.09	2
304 Hjortshøj		15.41	15.55	16.11	16.25	16.41	17.11	17.41	18.11	19.11	2
309 Skødstrup		15.44	15.58	16.14	16.28	16.44	17.14	17.44	18.14	19.14	2
309 Løgten		15.46		16.16		16.46	17.16	17.46	18.16	19.16	2
375 Hornslet	an	15.51	16.04	16.21	16.34	16.51	17.21	17.51	18.21	19.21	2
375 Hornslet	af	15.52	16.22	16.52	17.22	17.52	18.22	19.22	2
375 Mørke		15.56	16.26	16.56	17.26	17.56	18.26	19.26	2
390 Thorsager		16.00	16.30	17.00	17.30	18.00	18.30	19.30	2
391 Ryomgård	an	16.04	16.34	17.04	17.34	18.04	18.34	19.34	2
391 Ryomgård	af	16.37	17.37	18.37	19.37	2
392 Kolind		16.42	17.42	18.42	19.42	2
362 Trustrup		16.52	17.52	18.52	19.52	2
360 Hessel		17.00	18.00	19.00	20.00	2
360 Grenaa	an	17.02	18.02	19.02	20.02	2

Udsnit af realtidsdata for den pågældende Letbane. Her ses, at den ankom kl. 17:26 til Aarhus H og afgik kl. 17:45. (planmæssige tider er den tykke røde streg, og realtider er den tynde røde streg):





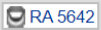





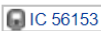
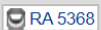




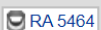
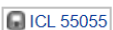
Data fra aflysninger på Letbanen L1 den 28. november 2019:

Letbane L1	Grenaa on the 28.11.2019 08:08	from Grenaa to Ryomgård
Letbane L1	Aarhus H on the 28.11.2019 06:45	from Ryomgård to Grenaa
Letbane L1	Ryomgård on the 28.11.2019 18:08	from Ryomgård to Aarhus H
Letbane L1	Aarhus H on the 28.11.2019 17:15	from Aarhus H to Ryomgård
Letbane L1	Hornslet on the 28.11.2019 16:37	from Hornslet to Aarhus H
Letbane L1	Aarhus H on the 28.11.2019 16:00	from Aarhus H to Hornslet
Letbane L1	Ryomgård on the 28.11.2019 16:08	from Ryomgård to Aarhus H
Letbane L1	Aarhus H on the 28.11.2019 15:15	from Aarhus H to Ryomgård

Udsnit af døgnrapporten:

16:00				Aflyst grundet mangel på Tango	AR-OS		6	11253, 11255	M-Vedligehold kan ikke levere nok antal letbanekøretøjer
17:15				Aflyst grundet mangel på Tango	AR - RYOM		8	11157, 11162	M-Vedligehold kan ikke levere nok antal letbanekøretøjer
19:10	2011	11063	62027	Strøm udfald i Lystrup gør at 11063 ikke kan hæve pantograf efterfølgende, der prøves uden atp, manuelt og via panto op knappen - genstart afprøves. Først efter hjælp med Heine i telefon får LBF hævet panto og kan fortsætte med 28 min forsinkelse. Heldigvis går det ikke ud over andre LBK og det besluttes at vende LBK i Ryomgård for at undgå at det påvirker andre.	AR-GR		4	11062 (delvis fra Ryom-GR), 11070 (delvis fra Gr-Ryom)	M-Materiellejl under kørsel
22:00				VH MP					

DSB ankomster til Aarhus H fra Kastrup:

17:34	 IC 56153	Spor 5	CPH Lufthavn - Se alle stop
17:36	 ICL 51062	Spor 3	Hobro St. - Se alle stop
17:37	 RA 5642		Skjern St. - Se alle stop
17:38	 IC 160	Spor 2	Aalborg St. - Se alle stop
17:38	 IC 51160	Spor 2	Hobro St. - Se alle stop
17:38	 IC 51160		Hobro St. - Se alle stop
17:38	 IC 51160 		Langå St. - Se alle stop
17:40	 IC 56153	Spor 5	CPH Lufthavn - Se alle stop
17:40	 RA 5368		Herning St. - Se alle stop
17:43	 ICL 55	Spor 4	CPH Lufthavn - Se alle stop
17:43	 ICL 54055 	Spor 4	CPH Lufthavn - Se alle stop
17:47	 IC 56153	Spor 4	CPH Lufthavn - Se alle stop
17:49	 RA 5464		Viborg St. - Se alle stop
17:50	 ICL 55055	Spor 5	CPH Lufthavn - Se alle stop

Sekretariatet har under sagens forberedelse anmodet klageren om at oplyse, hvornår han ankom til Aarhus, men klageren har ikke besvaret henvendelsen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Midttrafiks rejsegaranti dækker taxaregning på op til 50 km, hvis Letbanen er mere end 20 minutter forsinket. Klagerens taxatur fra Aarhus til Grenaa var på 63 km.

Klageren har gjort gældende, at Letbanen ikke afgik fra Aarhus H kl. 17:45 den 28. november 2019, og Midttrafik har fremlagt tekniske logs fra Letbanens kørsel, hvoraf fremgår, at den ankom til Aarhus H kl. 17:26 og afgik planmæssigt kl. 17:45, hvorefter den kl. 17:53 blev en anelse forsinket illustreret ved den tynde røde linje på grafen. Midttrafik har videre fremlagt data fra aflysninger den pågældende dag, som ikke omfatter afgang kl. 17:45, men derimod kl. 16:00 og 17:15.

På den baggrund har ankenævnet ikke grundlag for at statuere, at afgang kl. 17:45 var aflyst, som klageren gør gældende. Klageren havde herefter ikke krav på i medfør af Rejsegarantien at tage en taxa til Grenaa, og Midttrafik er berettiget til at afvise hans krav om godtgørelse af taxaregningen.

RETSGRUNDLAG:

Midttrafiks Rejsegaranti:

"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)

Sådan bruger du rejsegarantien



Du skal først sikre dig, at du opfylder betingelserne for, hvornår rejsegarantien gælder.

Er du i tvivl, om rejsegarantien gælder, kan du ringe til Midttrafik Kundecenter på tlf. 70 210 230.

Ring efter en taxa eller kør i egen bil. Vi refunderer kørselsudgifter op til 50 km med taxa og 50 km t/r i bil. Du lægger selv ud for udgifterne. Rejser du med taxa, skal du huske at få en kvittering, som du skal sende med din ansøgning.

For at sikre en hurtig sagsbehandling, vil vi gerne modtage din ansøgning senest 14 dage efter den forsinkelse, du søger rejsegaranti for. Forældelsesfristen for ansøgning af rejsegaranti er tre år.

Får du accepteret din ansøgning, overfører vi beløbet til din NemKonto syv hverdage efter, at vi har modtaget din ansøgning.

Hvornår gælder rejsegarantien?



Rejsegarantien gælder, hvis:

- 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.

Letbanen og Lemvigbanen: Hvis du bliver mere end en time forsinket

Er du blevet mere end en time forsinket på din rejse med Letbanen eller Lemvigbanen grundet forsinkelser, kan du søge om refusion af din billet.

Refusion af billetten udbetales kun, hvis du har gennemført rejsen med forsinkelse. Det gælder følgende billettyper: Enkeltbillet fra automat, billet eller klip fra Midttrafik app, pendlerkort eller rejsekort.

Vi benytter følgende satser til at beregne, hvor meget du kan få refunderet af din samlede billetpris:

- 25 % af billetprisen ved forsinkelse på 60-119 minutter
- 50 % af billetprisen ved forsinkelse på 120 minutter eller mere
- Pendlere: ½ dagspris ved forsinkelse på 60 minutter eller mere

Der er en grænse på 25 kr. pr. person, hvilket betyder, at refusioner på under 25 kr. pr. person afvises.

Denne refusionsmulighed gælder kun for rejser med Letbanen og Lemvigbanen.

Ønsker du at søge om refusion grundet forsinket rejse, skal du skrive det i kommentarfeltet, når du udfylder formularen.

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



Midttrafiks rejsegaranti dækker kørselsudgifter op til 50 km enten i taxa mod kvittering eller i egen bil t/r til statens takst. Vær opmærksom på, at det er føreren af bilen, der skal søge om refusion.

Der refunderes kun udgifter til taxa eller bil til den destination, bussen, Letbanen eller Lemvigbanen ville have kørt dig til - gældende fra den destination, hvor din rejse blev afbrudt eller forsinket. Der refunderes ikke udgifter til parkering.

Er du blevet mere end en time forsinket på din rejse med Letbanen eller Lemvigbanen grundet forsinkelser, kan du søge om refusion af din billet.

”

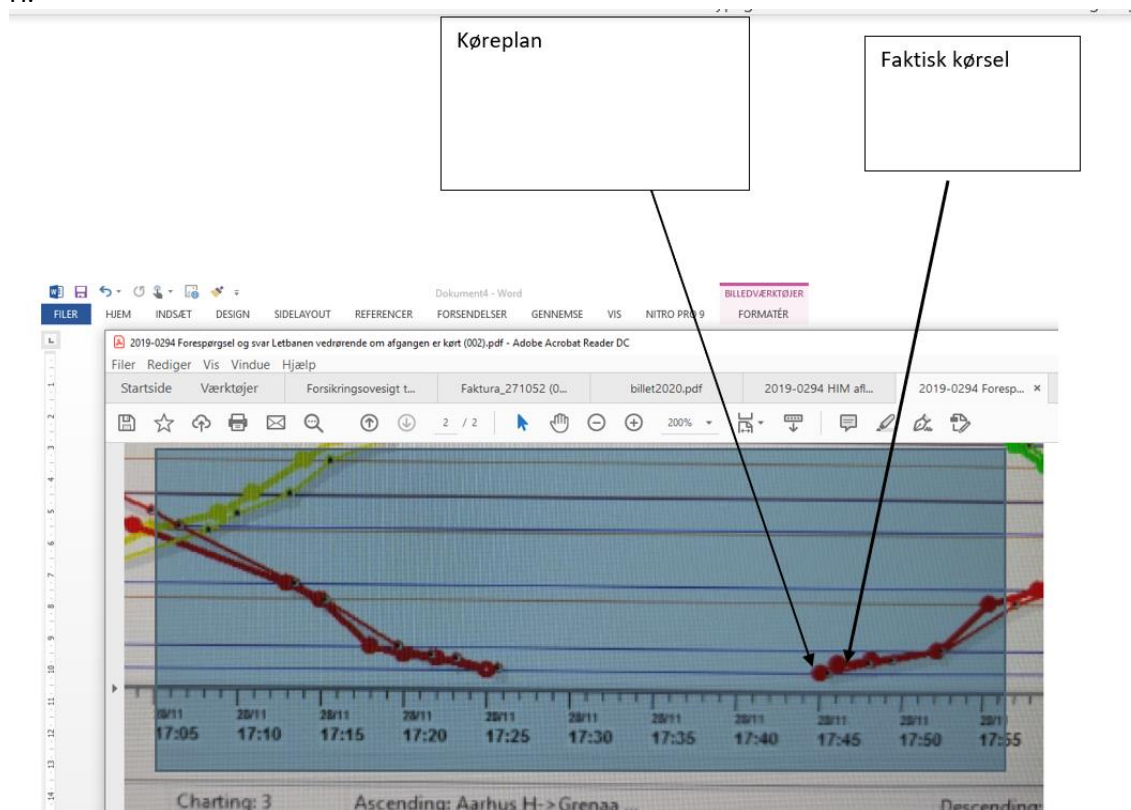
PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Efter at have ventet på L1 til Grenaa i over 20 minutter tog jeg en Taxa til Grenaa i henhold til rejsegarantien. Midttrafik afviser kravet da de påstår at letbanen afgik planmæssigt? hvilket jeg godt vil have at de beviser.

Vil opnå at midttrafik betaler Taxa regning til Grenaa eller betaler for 50 km. som rejsegarantien foreskriver

Som det ses af nedenstående er der klar forskel imellem køreplan og faktisk kørsel. Det kan være svært at se hvilken streg der er tyk og tynd men man må gå ud fra er den der ender ved Århus H er køreplanen, Som det fremgår af nedenstående når toget tilsyneladende kun til et sted imellem østbanetorvet og Århus H.



Indklagede anfører følgende:

"Midttrafik fastholder afslag på rejsegaranti fra d. 11.12.2019 vedr. Letbanen afgang 28.11.19, kl. 16.45 fra Aarhus mod Grenaa.

Aflysninger af Letbanen registreres aktivt 2 steder:

1. HIM. Det er den kundevendte del, som lægger aflysningen ud på rejseplanen og Midttrafik Live. Der er vedlagt udskrift fra HIM, hvoraf man kan se, at der ikke er registreret en aflysning af afgang, der er søgt rejsegaranti for.
2. Døgnrapport. Det er den interne og bestillervendte del, hvor der udfyldes et regneark pr. dag, hvor bl.a. hændelser som aflysninger og større forsinkelser registreres. Der er vedlagt udskrift fra døgnrapporten for 28.11., hvoraf man kan se, at der ikke er registreret en aflysning af afgang, der er søgt rejsegaranti for.

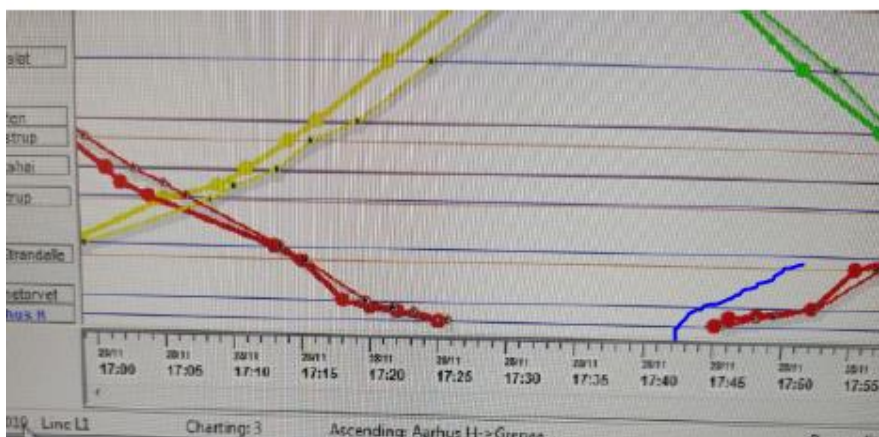
Herudover har Letbanen det konkrete driftssystem (en slags GPS), hvor der kan ses realtid for de enkelte tog. Det er ikke muligt at lave udskrifter eller screen dumps fra dette system. Der er vedlagt forespørgsel og svar Letbanen vedr. om afgangen er kørt. Her er der indsat et foto af billeder fra system af den konkrete afgangs realtid, hvor man kan se, at den er kørt kl. 17.45.

Toget er ankommet kl. 17.25 på Aarhus H., og kørt igen kl. 17.45.

Den tykke linje er køreplanen, den tynde er realtid, og prikkerne markerer standsningsstederne ud fra køreplantiden.

Når linjerne er oven i hinanden svarer realtiden fuldstændig til køreplanen. Er den tynde linje under realtiden er toget forsinket.

Linjerne ligger oven i hinanden fra 17.45 – 17.52, hvilket betyder, at toget afgik præcist kl. 17.45 fra Aarhus H og kørte fuldstændigt rettidigt de første 7 minutter. Var toget kørt før tiden, ville den tynde linje ligge over den tykke. Var toget fx kørt 17.42 ville den tynde rede linje se nogenlunde ud som illustreret med den blå linje på nedenstående.



På ankenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust'. The signature is stylized, with a large, rounded initial 'T' and a cursive 'Vuust'.

Tine Vuust
Nævnformand