

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0269
- Klageren:** XX  
2650 Hvidovre
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Erstatning på 668 kr. for taxakørsel og køb af en ny togbillet – klageren mistede sine togforbindelser, da bussen var 5 minutter og 39 sekunder forsinket i ankomst til Hvidovre st., hvorfra han skulle være rejst til Hovedbanegården og videre til Sønderborg
- Parternes krav:** Klageren ønsker kompensation for sine ekstraudgifter som følge af bussens forsinkelse og gør gældende, at forsinkelsen skyldtes, at buschaufføren ikke passede sit arbejde og sørgede for at overholde rejseplanen
- Indklagede afviser at betale rejsegaranti og erstatning
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 5. maj 2021 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om erstatning.

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.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 15. december 2020 rejse med DSB-tog fra København H kl. 19:56 med ankomst til Sønderborg st. kl. 23:22.

For at komme fra sit hjem i Hvidovre til Hovedbanegården planlagde han at rejse med Movias buslinje 22 med afgang fra stoppestedet, Hvidovre Hospital, Kollegiet, kl. 19:24 og ankomst til Hvidovre st. kl. 19:32. Derfra planlagde han at rejse videre med S-togslinje B med planmæssig afgang kl. 19:35 og ankomst til København H kl. 19:46, hvorfra han skulle med et tog kl. 19:56 mod Sønderborg.

Den pågældende dag var bussen imidlertid forsinket og ankom først til stoppestedet kl. 19:27:20, dvs. med 3 minutter og 20 sekunders forsinkelse. Efter klageren var steget på bussen, holdt den stille i godt 2 minutter, ifølge klageren fordi chaufføren sad og hørte musik og kiggede på sin telefon. Bussen forlod først stoppestedet kl. 19:29:21 og afgik således med 5 minutter og 21 sekunders forsinkelse.

Kl. 19:37:29 med 5 minutter og 39 sekunders forsinkelse ankom bussen til Hvidovre st. Da klageren ikke kunne nå den planlagte S-togsforbindelse, tog han en taxa til Hovedbanegården. Med kun 8½ minut fra bussens ankomst til Hvidovre st. indtil togets afgang kl. 19:56 fra København H lod dette sig dog ikke gøre, og klageren måtte købe en ny billet til den efterfølgende togafgang til Sønderborg st.

Ved ankomst til Sønderborg st. kl. 01:37 tog klageren en taxa til sin endelige destination, da han på dette tidspunkt ikke kunne få køreledighed.

Den 16. december 2020 anmodede klageren Movia om at erstatte sine ekstraudgifter til en ny togbillet og til taxakørsel, i alt 668 kr. Til støtte for sit krav anførte han følgende:

” Jeg skulle med bussen til Hvidovre station, og derfra videre til hovedbanegården med s-toget for at nå et tog til Sønderborg. Bussen er forsinket, hvilket jo er en Hændelig begivenhed, men da jeg sætter mig ind i bussen så vælger buschaufføren at holde stille på trods af at han allerede var forsinket.

Jeg kalder op til ham og spørger hvorfor han ikke kører, men får intet svar. Så kalder jeg igen men igen får jeg intet svar fra ham. Jeg går så op til ham og spørger pænt hvorfor det er at vi ikke kører, han hører mig ikke i første omgang fordi han sidder med sin telefon og har musik i ørene. Jeg spørger ham så igen, hvorefter han hidser sig gevaldigt op og begynder at råbe at jeg ikke skal bestemme hvornår han skal køre.

Her bliver jeg så også selv meget vred, da jeg jo har indstillet min rejse efter jeres tidsplaner. Så jeg siger til ham at der gør jeg heller ikke, det gør rejseplanen som han skal følge. Han råber af mig og siger at jeg skal ikke blande mig i hans arbejde, og jeg prøver at forklare ham at jeg skal nå et tog til Sønderborg, men det er han helt ligeglad med.

Jeg ber så om hans navn og fortæller ham at jeg vil klage, men han siger så at det rager ikke mig. Jeg når selvfølgelig ikke mit tog til hovedbanegården, og prøver så i stedet at tage en taxa så jeg ikke også misser mit tog til Sønderborg. Taxaen gør hvad den kan, men det er desværre for sent, og jeg må købe en ny togbillet med et tog som kører senere og ikke længere er direkte så jeg har skift og ventetid.

Jeg tog hjemme fra lidt over klokken 19, og jeg var i Sønderborg klokken 01:30 så en tur der skulle vare 3,5 time varede omkring 6,5 time pga. at han ikke lige følte for at passe sit arbejde. Jeg var ydermere nødt til at bestille en taxa i Sønderborg da mit lift derfra skulle på ar-

bejde i dag og ikke kunne vente til klokken 01:30 for at hente mig. Så i alt kostede det mig 668 kroner mere end hvad jeg allerede havde betalt for rejsen og dem mener jeg at i som minimum burde refundere.”

På baggrund af klagerens henvendelse sendte Movia sagen i høring hos busoperatøren, som svarende følgende:

” Ifølge CMT'en (bussens data) er bussen startet med forsinkelse i Glostrup og var rigtig nok forsinket ved Hvidovre Hospital, men uanset om bussen var kørt med det samme fra busstopstedet, så havde kunden ikke nået toget fra Hvidovre Station. Jeg kan tillige se, at bussen ikke har holdt ved mange stoppesteder undervejs.

Bussen skulle have været på Hvidovre Station kl. 19.32, og S-toget mod Hovedbanegården skulle afgå kl. 19.35. Da der altid er sandsynlighed for at en bus kan blive forsinket, ville det måske have været mere hensigtsmæssigt at tage en bus tidligere.

Jeg har endvidere talt med chaufføren, der erkender, at han ikke var opmærksom på tiden, og at han følte sig overfuset af kunden.”

Movia afviste herefter den 17. december 2020 klagerens krav om erstatning med følgende begrundelse:

” Det er vigtigt for os, at den kollektive transport er så pålidelig som muligt, og vi har høje krav til, at busserne overholder køreplanerne. Det ærgrer os derfor, at du har haft en anden oplevelse.

Vi har gennemgået din ansøgning om rejsegaranti fra 15. december 2020 og må desværre meddele, at ansøgningen er blevet afvist. Det skyldes, at bussen var 6 minutter forsinket. For at benytte rejsegarantien skal bussen være mere end 20 minutter forsinket, og derudover dækker garantien ikke for mistede forbindelser til øvrige tog, busser, fly mv.

Betingelserne for at benytte Movias rejsegaranti kan du læse om her:

<https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/service/rejsegaranti/rejsetidsgaranti-for-bus-og-lokaltog/> ”

Ankenævnets sekretariat har bedt klageren om at indsende dokumentation for de anførte udgifter, men klageren har ikke besvaret sekretariatets henvendelser i sagen.

Klagerens rejse på [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk):




**A** Hvidovre Hospital, Kollegiet (Kettevej) +

**B** Sønderborg St. ↑↓

Tir. 09.03.2021

↑ Tidligere 🗒

⚠ **Krav om mundbind**  
Der er krav om mundbind på stationer, busterminaler og i al kollektiv trafik.







19:24    23:22

22 B ICL 75

3 t 58 min, 2 skift, 406,00 kr. med Rejsekort

⚠ Der er pladsbilletkrav for alle rejser med InterCity- og Lyntog, samt regionaltog (inkl. Kystbanen og Øresundstog)

Pris & køb
Detaljer ▾

<span style="color: orange;">●</span>	19:24	<b>Hvidovre Hospital, Kollegiet (Kettevej)</b>	
		 <b>Bus 22</b> → Husum Torv 8 min, 8 stop undervejs Afgår ca. hvert 21 - 56 min	▾
	19:32	<b>Hvidovre St.</b>	
		 Gå 57 m, 3 min	
	19:35	<b>Hvidovre St.</b>	
		 <b>B</b> → Farum St. 11 min, 4 stop undervejs Afgår ca. hvert 20 min   Toget har lav indstigning	▾
	19:46	<b>København H</b>	
	19:56	<b>København H</b>	Sp. 4
		 <b>ICL 75</b> → Sønderborg St. og Aarhus H 3 t 26 min, 10 stop undervejs  <span style="color: red;">⚠</span> Der er pladsbilletkrav for alle rejser med InterCity- og Lyntog, samt regionaltog (inkl. Kystbanen og Øresundstog)  Pladsbillet kræves  Mulighed for internet	▾
	23:22	<b>Sønderborg St.</b>	Sp. 2

Køreplan for buslinje 22 fra stoppestedet Hvidovre Hospital, Kollegiet:



Glostrup St. - Husum Torv

Hvidovre Hospital, Kollegiet (Kettevej) Hvidovre St.

TIME	MINUTTER		
05	58		
06	18	36	
07	08	31	48
08-16	08	28	48
17	08	28	46
18	05	25	55
19	24		
20	20	48	

Log fra bussens GPS:

15-12-2020  Alfa

22 Glostrup St. - Husum Torv Hvidovre Hospital, Kollegiet 19:24

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold	
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	2923	Glostrup St., Glosemosevej	19:04	19:04:00	19:05:35	19:02:33	19:06:03	19:06:14	Realtid	3226	1	123	210
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	7355	Stationsparken	19:05	19:08:14	19:08:14	19:08:32	19:08:32	19:08:34	Realtid	3226	1	212	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	7356	Kirkebjerg Søpark	19:06	19:08:47	19:08:47	19:09:16	19:09:16	19:09:20	Realtid	3226	1	196	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	7357	Park Allé	19:06	19:09:50	19:10:24	19:10:29	19:10:29	19:10:30	Realtid	3226	1	269	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	6864	Kirkebjerg Torv	19:08	19:11:42	19:11:52	19:11:54	19:11:54	19:11:55	Realtid	3226	1	234	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	6865	Tranehaven	19:08	19:12:33	19:12:37	19:12:18	19:12:18	19:12:21	Realtid	3226	1	258	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	6866	Tranevænget	19:09	19:13:09	19:13:16	19:13:23	19:13:23	19:13:25	Realtid	3226	1	263	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	6848	Brøndby Rådhus	19:10	19:14:25	19:14:31	19:14:24	19:14:24	19:14:25	Realtid	3226	1	264	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	6849	Marinegården	19:10	19:14:56	19:15:00	19:14:40	19:14:40	19:14:42	Realtid	3226	1	280	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	6867	Grønnedammen	19:12	19:16:09	19:16:12	19:15:43	19:15:43	19:15:45	Realtid	3226	1	223	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	6868	Kærdammen	19:13	19:16:51	19:16:51	19:16:14	19:16:14	19:16:15	Realtid	3226	1	194	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	6869	Horsedammen	19:14	19:16:44	19:16:47	19:16:38	19:16:38	19:16:39	Realtid	3226	1	158	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	6870	Brøndbyøster Torv	19:15	19:17:57	19:18:01	19:17:35	19:17:35	19:17:36	Realtid	3226	1	155	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	6896	Brøndbyøster St.	19:16	19:18:40	19:19:05	19:18:21	19:20:06	19:20:19	Realtid	3226	1	246	105
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	6872	Brøndbyøster Torv	19:16	19:20:42	19:20:44	19:20:57	19:20:57	19:21:00	Realtid	3226	1	297	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	6873	Ved Lindelund	19:17	19:21:45	19:21:46	19:22:03	19:22:03	19:22:05	Realtid	3226	1	303	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	6819	Brøndbyøster Boulevard	19:18	19:22:26	19:22:27	19:22:43	19:22:43	19:22:45	Realtid	3226	1	283	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	6874	Brøndbyøster Kirke	19:19	19:23:30	19:23:32	19:23:26	19:23:26	19:23:27	Realtid	3226	1	266	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	50538	Hulegården	19:21	19:25:22	19:25:22	19:24:50	19:24:50	19:24:53	Realtid	3226	1	230	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	6876	Kettevej	19:22	19:25:33	19:25:38	19:25:31	19:25:31	19:25:32	Realtid	3226	1	211	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	7001	Vedbyholm	19:22	19:26:31	19:26:34	19:26:13	19:26:13	19:26:14	Realtid	3226	1	253	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	6744	Nordlundsvej	19:23	19:27:06	19:27:09	19:26:40	19:26:40	19:26:42	Realtid	3226	1	220	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	7002	Hvidovre Hospital, Kollegiet	19:24	19:28:08	19:29:21	19:27:20	19:29:21	19:29:28	Realtid	3226	1	321	121
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	407	Oppegårdsvej	19:25	19:30:17	19:30:21	19:30:20	19:30:20	19:30:23	Realtid	3226	1	320	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	409	Hvidovre Hospital	19:26	19:31:25	19:31:41	19:31:15	19:31:15	19:31:18	Realtid	3226	1	315	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	410	Hvidovre Privatskole	19:26	19:32:18	19:32:20	19:31:50	19:31:50	19:31:51	Realtid	3226	1	350	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	411	Arnold Nielsens Boulevard	19:26	19:32:19	19:32:26	19:32:13	19:32:13	19:32:15	Realtid	3226	1	373	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	2101	Rosenhøj	19:28	19:33:53	19:34:08	19:33:50	19:33:50	19:33:51	Realtid	3226	1	350	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	2102	Hvidovre Butikstorv	19:28	19:34:29	19:34:44	19:34:18	19:34:27	19:34:33	Realtid	3226	1	387	9
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	2103	Åstruppgårdsvej	19:30	19:35:51	19:35:56	19:35:42	19:35:50	19:35:55	Realtid	3226	1	350	8
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	2104	Holmelundsvej	19:31	19:36:45	19:36:47	19:36:52	19:36:52	19:36:55	Realtid	3226	1	352	0
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	2092	Hvidovre St.	19:32	19:37:38	19:38:04	19:37:39	19:38:10	19:38:15	Realtid	3226	1	370	31
22	42	Glostrup St.	Glosemosevej	Husum Torv	2105	Brøndbyøster Torv	19:33	19:38:54	19:39:55	19:39:55	19:39:55	19:39:55	Realtid	3226	1	353	0

Køreplan for S-togslinje B:

**Mandag-fredag**  
Monday-Friday

**B Farum**

02 12 22 32 42 52	Farum	05 15 25 35 45 55
06 16 26 36 46 56	Værløse	01 11 21 31 41 51
09 19 29 39 49 59	Hareskov	58 08 18 28 38 48
11 21 31 41 51 01	Skovbrynet	55 05 15 25 35 45
13 23 33 43 53 03	Bagsværd	54 04 14 24 34 44
15 25 35 45 55 05	Stengården	52 02 12 22 32 42
17 27 37 47 57 07	Buddinge	49 59 09 19 29 39
19 29 39 49 59 09	Kildebakke	48 58 08 18 28 38
21 31 41 51 01 11	Vangede	46 56 06 16 26 36
22 32 42 52 02 12	Dyssegård	44 54 04 14 24 34
24 34 44 54 04 14	Emdrup	42 52 02 12 22 32
27 37 47 57 07 17	Ryparken	40 50 00 10 20 30
30 40 50 00 10 20	Svanemøllen	37 47 57 07 17 27
32 42 52 02 12 22	Nordhavn	35 45 55 05 15 25
35 45 55 05 15 25	Østerport	33 43 53 03 13 23
37 47 57 07 17 27	Nørreport	30 40 50 00 10 20
39 49 59 09 19 29	Vesterport	28 38 48 58 08 18
42 52 02 12 22 32	<b>København H</b>	27 37 47 57 07 17
43 53 03 13 23 33	Dybbølsbro	24 34 44 54 04 14
46 56 06 16 26 36	Carlsberg	21 31 41 51 01 11
48 58 08 18 28 38	Valby	19 29 39 49 59 09
50 00 10 20 30 40	Danshøj	17 27 37 47 57 07
52 02 12 22 32 42	Hvidovre	15 25 35 45 55 05
54 04 14 24 34 44	Rødovre	13 23 33 43 53 03
55 05 15 25 35 45	Brøndbyøster	11 21 31 41 51 01
58 08 18 28 38 48	Glostrup	09 19 29 39 49 59
01 11 21 31 41 51	Albertslund	06 16 26 36 46 56
04 14 24 34 44 54	Taastrup	02 12 22 32 42 52
07 17 27 37 47 57	Høje Taastrup	00 10 20 30 40 50

**B Høje Taastrup**

**Farum - København H**  
ma-to 5.02 - 0.22 • 5.52 - 19.12  
fr 5.02 - 0.42 • 5.52 - 20.32

**København H - Høje Taastrup**  
ma-to 5.02 - 0.22 • 6.12 - 19.52  
fr 5.02 - 1.22 • 5.52 - 20.52

**Høje Taastrup - København H**  
ma-to 5.00 - 0.20 • 5.50 - 18.50  
fr 5.00 - 1.00 • 5.50 - 20.10

**København H - Farum**  
ma-to 5.07 - 0.27 • 6.17 - 19.17  
fr 5.07 - 1.27 • 6.17 - 20.37

**ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

I henhold til de fælles landsdækkende rejseregler pkt. 14.3 påtager trafikselskaberne sig ikke et erstatningsansvar for passagerers omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke opnået tilslutningsforbindelse ud over selskabernes rejsegarantier.

Movias rejsegaranti gælder kun, når bussen er mere end 20 minutter forsinket. Da bussen var forsinket 5 minutter og 21 sekunder i afgang fra busstoppestedet, hvor klageren steg på bussen, dækker Movias rejsegaranti derfor ikke for den pågældende rejse.

Spørgsmålet er herefter om Movia efter andre regler er forpligtet til at erstatte klagerens udgifter på 668 kr. til en ny togbillet og til taxakørsel.

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

En forsinkelse af bussens afgang, som skyldes chaufførens manglende opmærksomhed på tiden og på at overholde køreplanen, kan udgøre et selvstændigt erstatningsgrundlag.

Ankenævnet finder imidlertid i den konkrete situation, hvor det var særdeles vigtigt for klageren, at han nåede S-togsforbindelsen fra Hvidovre st. til Hovedbanegården for at nå den videre forbindelse til Sønderborg, og hvor selv en meget lille forsinkelse i ankomst til Hvidovre st. på et par minutter ville indebære en risiko for ikke at nå sine videre forbindelser, at klageren havde en særlig anledning til at sikre sig at planlægge rejsen med mere end en margin på kun 3 minutter til at skifte fra bussen til S-toget.

Ved at have undladt dette, har klageren ikke et berettiget erstatningskrav mod Movia i anledning af bussens forsinkelse.

## 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 trafikselskaberne (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:

...

### 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 DOT's hjemmeside:

"

## Rejsegaranti for bus og lokaltog

Du kan få rejsegaranti i følgende situationer:

- Hvis en af Movias busser eller lokaltog er mere end 20 minutter forsinket.
- Hvis bussen kørte forbi dig, selvom du stod ved stoppestedet og var synlig for chaufføren, og der er mindst 20 min. til næste afgang.
- Hvis du i god tid har trykket stop på stationen, og toget ikke standser.

I disse situationer kan du tage en taxa, og Movia dækker op til 300 kroner af regningen.

[ANSØG OM REJSEGARANTI FOR BUS OG LOKALTOG](#)

### Sådan foregår det

Du lægger selv ud for taxaturen. Husk at få kvitteringen, den skal du vedhæfte din ansøgning.

Herefter ansøger du ved at udfylde formularen på [denne side](#) under "Skriv til Movia". Du kan også sende din ansøgning med brev, se nederst på siden.

Movia skal modtage ansøgningskemaet sammen med vedhæftet foto/scanning af taxakvitteringen senest 14 dage efter hændelsen, ellers kan vi ikke behandle ansøgningen. Vi refunderer op til 300 kroner pr. taxa, uanset hvor mange personer I er om at dele taxaen. Refusionen vil ske 7-14 dage efter, vi har modtaget din ansøgning. Nedenfor finder du reglerne for rejsegarantien.

Ved taxa forstås kørsel, der udføres i henhold til betingelserne i taxalovgivningen (herunder lov om erhvervmæssig personbefordring).



#### Rejsegarantien gælder:

- Hvis bussen eller lokaltoget er mere end 20 min. forsinket
- Hvis bussen kører forbi stoppestedet uden at stoppe, også selvom du har været der til tiden samt været synlig for chaufføren – og der er mindst 20 min. til næste afgang
- Hvis lokaltoget kører forbi stationen, selv om du har trykket stop på stationen, og lokaltoget kunne nå at standse – og der er mindst 20 min. til næste afgang
- Hvis lokaltoget ikke standser ved stationen, selv om du rettidigt har trykket stop i toget
- Hvis bussen eller lokaltoget kører mere end 2 minutter før tid – og der er mindst 20 min. til næste afgang
- Kun for den del af turen, hvor det var planlagt at benytte Movias busser eller lokaltog
- Fra stoppested til stoppested/station eller fra station til station/stoppested

#### Rejsegarantien gælder ikke:

- Ved planlagte busændringer, der er annonceret på dinoffentligetransport.dk senest 24 timer før
- Ved planlagte ændringer af togdriften, der er annonceret på lokaltog.dk senest 24 timer før
- For mistede forbindelser til øvrige busser eller tog, fx hvis forsinkelse på én bus medfører, at du kommer for sent til din næste bus
- For øvrige omkostninger som følge af forsinkelsen, fx fly-, tog- eller teaterbilletter
- Ved arbejdsnedlæggelser
- Når vejforholdene betyder, at Movia ikke har en reel chance for at overholde køreplanen
- For rejser med Flextrafik
- Ved force majeure (f.eks. krig, terror og naturkatastrofer).

**Bemærk:** Hvis du fra Rejseplanen modtager besked om, at bussen eller lokaltoget er mere end 20 min. forsinket, kan du ikke automatisk tage en taxa på Movias regning. Bussen/lokaltoget kan nemlig godt nå at regulere forsinkelsen, så den ankommer til dit stoppested/station med fx kun 17 minutters forsinkelse. ”

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”Jeg skulle med bussen fra Hvidovre hospitalskollegium til Hvidovre station, for så derfra at tage et tog ind til hovedbanegården så jeg kunne komme videre med et tog til Sønderborg. Bussen er forsinket, hvilket jo er en hændelig begivenhed, men da den så endelig ankommer og jeg sætter mig ind, vælger buschaufføren at holde stille. Efter ca. 30 sekunder kalder jeg op til buschaufføren og spørger hvorfor vi holder stille, da jeg tænker at hvis der er noget galt kan jeg måske nå at få en taxa så jeg ikke misser mit tog. Jeg får desværre intet svar, og efter lidt tid råber jeg op og spørger igen, men endnu engang uden held. Jeg går så op til chaufføren og spørger hvorfor han ikke kører, hvilket han heller ikke hører da han sidder og kigger på sin telefon og har høj musik i ørene. Han kigger op på mig og siger hvad? Hvorefter jeg endnu engang gentager mit spørgsmål. Til det bliver buschaufføren meget oprørt og råber at jeg ikke ska l bestemme hvornår han skal kører. Jeg fortæller ham så at det er ikke mig det bestemmer det, det er Rejseplanen der gør det. Ham og jeg kommer så op at skændes, i det jeg står og prøver at forklare ham at jeg skal nå et tog til Sønderborg, og ham der råber af mig at jeg skal blande mig uden om hans arbejde og sidde mig ned. Jeg spørger så om hans navn, hvortil han svarer, hvad rager det dig. Jeg ender så med at misse mit tog fra Hvidovre station, og prøver i stedet for at tage en taxa til hovedbanegården, for at se om jeg ikke kan nå mit tog alligevel. Jeg når desværre ikke mit tog, og bliver derfor nødt til at købe endnu en togbillet, og min rejsetid bliver forøget med over 3 timer. Da jeg nu først er i Sønderborg klokken 01:30 har jeg endvidere intet lift hjem til mine forældre, da mit lift skulle på arbejde dagen efter og ikke holde sig vågen til klokken 01:30 for at hente mig. Derfor var jeg nødt til at bestille endnu en taxa, hvilket øgede mine udgifter pga. hændelsen yderligere.”

## Indklagede anfører følgende:

” Vi vedlægger tidligere korrespondance med kunden samt øvrig information i sagen. Movia har afvist klagers krav om Rejsegaranti og at dække klagerens udgifter i henhold til rejsegarantien, allerede fordi rejsegarantien ikke er gældende i denne sag. Bussen var således ikke mere end 20 minutter forsinket. Bussen ankom 3 minutter og 20 sekunder forsinket til Hvidovre Hospital, Kollegiet.

Det er Movias opfattelse, at der heller ikke i øvrigt er grundlag for at pålægge Movia erstatningsansvar, som følge af bussens forsinkelse.

Afgangstider i den kollektive trafik, særligt for så vidt angår busser, er altid cirka tider, da det ikke er muligt til enhver tid at forudse præcis, hvornår en bus kan være fremme ved et bestemt sted. Det afhænger både af trafikale forhold på det pågældende tidspunkt og sted, antallet af kunder, der stiger af og på bussen, og en række andre forhold. Derfor skal man som passager også planlægge sin rejse i forhold til at der kan forekomme mindre forsinkelser. Skal man skifte transportmidler undervejs, skal man indlægge tilstrækkelig tid til disse skift. Det gælder særligt, hvis der er tale om flere skift og/eller skift til regionaltog. I denne sag er det vores opfattelse, at kunden ikke har indlagt tilstrækkelig tid i sin rejseplanlægning, henset til at der var tale om en rejse med skift til to tog, herunder et regionaltog til Sønderborg, som var vigtigt for kunden at nå.

Som det fremgår af vedhæftede udtræk af bussens data, ankom bussen 3 minutter og 20 sekunder senere end køreplanen til det stoppested, hvor kunden stod på (Hvidovre Hospital, Kollegiet). Som det fremgår holdt bussen ca. 2 minutter ved stoppestedet. Vi kan ikke afvise, at dialogen mellem kunden og chaufføren også har betydet at opholdet er blevet lidt længere. På vej til Hvidovre station sprang bussen en række stoppesteder over.

Bussen er kørt fra Hvidovre Hospital, Kollegiet – kl. 19:29:21 – og er ankommet til Hvidovre st. kl. 19:37:39 – hvilket er 5 minutter senere end planlagt kl. 19:32. Kundens S-tog mod København H havde planmæssig afgang kl. 19.35, og kunden har dermed kun indregnet 3 minutter til at skifte fra bus til tog, hvilket også forudsatte at bussen på ingen måde var forsinket. Det er Movias opfattelse, at dette ikke er tilstrækkelig skiftetid, når man er afhængig af at nå et regionaltog til Sønderborg.

Uanset om bussen var kørt umiddelbart efter ankomst kl. 19:27:20 til Hvidovre Hospital, Kollegiet, ville bussen være ankommet til Hvidovre st. ca. kl. 19:35:39, hvilket også ville have været for sent til at kunden kunne nå sit tog.

Der foreligger på den baggrund ikke et ansvarsgrundlag for Movia i forhold til kundens forsinkelse med bussen, og Movia må derfor afvise at dække kundens omkostninger.

Der henvises til pkt. 1.2 i de fælles landsdækkende rejseregler, der lyder;

Det er kundens ansvar at holde sig orienteret om ændringer i køreplanen. Selskaberne bestræber sig på at overholde de oplyste ankomst- og afgangstider og oplyse om hændelser, der kan afbryde eller forsinke rejsen.

Kunden er selv ansvarlig for valg af afgang og skal ved tilrettelæggelse af sin rejse beregne rimelig tid til at kunne nå frem til sit bestemmelsessted eller forbindelsessted. Forsinkelser kan medføre, at skift til andet transportmiddel ikke nås. Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af reglerne i afsnit 14.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved