

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2015-0171

Klageren: XX
9000 Aalborg

**Indklagede:
CVRnummer:** Nordjyllands Trafikselskab
30 01 59 40

Klagen vedrører: Taxaregning på 112 kr. Bussen kom ikke?

Parternes krav: Klageren ønsker taxaregningen godtgjort
Indklagede afviser dette

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Alice Stærdahl Andersen (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

Ankenævnet har på et møde i ankenævnet den 23. februar 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Nordjyllands Trafikselskab er berettiget til at afvise klagerens krav om godtgørelse af taxaregningen.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets dagældende vedtægter § 26, stk. 4, 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 4. juli 2015 med linje 16 i Aalborg fra Vesterkæret klokken 20:45 til Annebergcentret. Klageren har oplyst, at han var ved stoppestedet klokken 20:42 og kunne se stoppestedet fra klokken 20:40. Da bussen ikke kom, tog han en taxa fra Vesterkæret til Dybbølsgade, som kostede 112 kr.

Klageren anmodede herefter Nordjyllands Trafikselskab om at godtgøre taxaregningen, hvilket de afviste med den begrundelse, at bussens GPS data viste, at bussen var kørt forbi stoppestedet Vesterkæret klokken 20:45:42.

Køreplan for buslinje 16 fra Rejseplanan.dk:

	Kl. 20:43	Bus 16
○ Mølholmsvej v/ Lovstikkevej		
◇ Lindskovvej (Mølholmsvej / Aalborg)	Kl. 20:43	Kl. 20:43
◇ Vestre Fælledvej (Mølholmsvej / Aalborg)	Kl. 20:43	Kl. 20:43
◇ Norden (Mølholmsvej / Aalborg)	Kl. 20:44	Kl. 20:44
▶◇ Vesterkæret (Annebergvej / Aalborg)	Kl. 20:45	Kl. 20:45
◇ Fjordglimt (Annebergvej / Aalborg)	Kl. 20:45	Kl. 20:45
◇ Bartholine Jørgensens Minde (Annebergvej / Aalborg)	Kl. 20:46	Kl. 20:46
◇ Vesterled (Annebergvej / Aalborg)	Kl. 20:46	Kl. 20:46
◇ Anneberghus (Annebergvej / Aalborg)	Kl. 20:47	Kl. 20:47
◀◇ Annebergcentret (Annebergvej / Aalborg)	Kl. 20:48	Kl. 20:48
◇ Borgmestervænget (Anders Borks vej / Aalborg)	Kl. 20:50	Kl. 20:50
◇ Sankt Jørgens Gade (Hasserisgade / Aalborg)	Kl. 20:51	Kl. 20:51
◇ Vingårdsgade (Aalborg)	Kl. 20:53	Kl. 20:53

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren ønsker godtgjort sine udgifter til taxa på i alt 112 kr.

Nordjyllands Trafikselskabs regler om rejsetidsgaranti træder i kraft, hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket.

På baggrund af de af Nordjyllands Trafikselskab fremlagte GPS data for bussens ankomst til stoppestedet kl. 20:45:42 finder ankenævnet det ikke for godtgjort, at bussen var 20 minutter forsinket, idet planmæssig afgang var kl. 20:45.

Herefter var der ikke tale om en forsinkelse, som er dækket af rejsetidsgarantien, og Nordjyllands Trafikselskab er berettiget til at afvise klagerens krav om godtgørelse.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at de elektroniske tavler ved stoppestederne er upræcise, da disse efter oplysningerne baseres på prognoser ud fra det tidspunkt, hvor bussen har forladt det forrige stoppested.

RETSGRUNDLAG:

Uddrag af Nordjyllands Trafikselskabs regler om rejsegaranti:

”Du kan benytte rejsegarantien i følgende tilfælde:

- Hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket
- Hvis bussen kører forbi uden at stoppe (selvom du har været ved stoppestedet rettidigt og gjort dig synlig), og der er mere end 20 minutter til næste bus
- Hvis et busskifte mislykkes pga. forsinkelse, og der er mere end 20 minutter til næste bus*

* Rejsegarantien gælder for busskift, der fremgår af køreplanen uanset hvor lang eller kort tid, der er mellem ruternes planlagte ankomst og afgang. For andre busskift (eller skift mellem NT bus og Nordjyske Jernbaner tog) 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-, metro- og basisbusser, der afgår med samme minuttal på Aalborg Busterminal.

Rejsegarantien kan sættes ud af kraft i følgende tilfælde. Det er dog langt fra ensbetydende med, at rejsegarantien vil blive sat ud af kraft.

- Ved force majeure (kraftigt snefald, isslag, kraftig blæst el. lign). I sådanne situationer bør du være særligt opmærksom og tjekke om rejsegarantien gælder, inden du går hjemmefra.
- Ved faglig konflikt/arbejdsnedlæggelse blandt chauffører/lokoførere

Rejsegarantien gælder ikke, hvis du kommer for sent fra eller til fly, færger eller tog, der ikke er omfattet af rejsegarantien. Rejsegarantien gælder således ikke den del af din rejse, du ville have udført med fjernbusru-ter, DSB- og Arriva-tog, fly eller færger.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren har anført at:

bussen ikke kom, selvom den ifølge køreplanen skulle komme kl. 20:45 den 4. juli 2015,

at han kunne se busstoppestedet fra kl. 20:40, og at han ankom til busstoppestedet klokken 20:42,

at der bør laves en gennemgang af kvaliteten og pålideligheden af Nordjyllands Trafikselskabs GPS system, da han kan bevidne, at bussen ikke ankom til stoppestedet 20:45, samt

at Nordjyllands Trafikselskab ikke forholder sig til validiteten af deres GPS system, som han har be- vist er upræcist ved at indsende billeder fra forskellige stoppesteder, som viser, at Nordjyllands Trafikselskabs elektroniske stoppestedstavler opsat ved stoppestederne, som er baseret på busser- nes GPS, ikke viser korrekt tid.

Indklagede har anført at:

"GPS-systemet automatisk sender data fra bussens GPS, og at disse viser, at buslinje 16 den 4. juli 2015 kørte forbi stoppestedet Vesterkæret klokken 20:45:42,

at klageren, hvis han havde været på stoppestedet på dette tidspunkt, havde set bussen,

StopArea	Avg. Delay	Avg. Running time	Scheduled	150704 Arrival	150704 Departure
Mølholm	1		20:43.00	20:29.20	20:43.38
Lindskovvej	1	1	20:43.00	20:44.09	20:44.09
Vestre_Fælledvej	2	1	20:43.00	20:44.41	20:44.41
Norden	1	1	20:44.00	20:45.14	20:45.14
Vesterkæret	1	0	20:45.00	20:45.42	20:45.42
Fjordglimt	1	1	20:45.00	20:46.14	20:46.24
Bartholine_Jørgensens_Minde	1	0	20:46.00	20:46.45	20:46.45
Vesterled	2	1	20:46.00	20:47.19	20:47.37
Anneberghus	1	1	20:47.00	20:48.18	20:48.18
Annebergcentret	1	0	20:48.00	20:48.47	20:48.47
Borgmestervænget	1	2	20:50.00	20:49.49	20:50.34
Sankt_Jørgens_Gade	0	0	20:51.00	20:50.56	20:50.56
Vingårdsgade	1	3	20:53.00	20:53.03	20:53.46
Aalborg_Busterminal	0	7	21:00.00	20:56.03	21:00.20
Sygehus_Syd	1	3	21:02.00	21:03.08	21:03.08
Skipperen	1	1	21:03.00	21:04.05	21:04.05
Enggårdsgade	1	1	21:04.00	21:04.53	21:05.09
Max_Henius_Vej	1	1	21:05.00	21:05.43	21:05.43
Oluf_Borchs_Vej	1	0	21:05.00	21:06.03	21:06.03
Padevænget	1	1	21:06.00	21:06.43	21:06.43
Østeraadalen	1	1	21:06.00	21:06.58	21:07.25
Stjernevej	1	1	21:07.00	21:07.57	21:07.57
Vester_Mariendal_Skole	2	1	21:07.00	21:08.38	21:08.38
Scheelsminde	1	1	21:09.00	21:09.38	21:09.38
Agertoften	1	1	21:09.00	21:10.21	21:10.21
Nestorvej	1	1	21:10.00	21:11.09	21:11.09
Junovej	2	1	21:10.00	21:11.43	21:12.08
Hermesvej	1	0	21:11.00	21:12.28	21:12.28
Anker_Engelunds_Vej	2	1	21:11.00	21:13.18	21:13.18
Skalborg_Station	2	1	21:12.00	21:13.50	21:13.50
Østervænget	1	0	21:13.00	21:14.20	21:14.20
Lyngholmsvej	1	1	21:14.00	21:15.18	21:15.18
Dyrskuepladsen			21:15.00		

at der ikke er grund til at tro, at de data, som sendes automatisk fra bussens GPS ikke skulle være korrekt,

at de af klageren fremsendte billeder af de elektroniske stoppestedstavler ikke beviser, at bussernes GPS system er upålideligt, da de elektroniske stoppestedstavler og de GPS data som Nordjyllands Trafikselskab modtager, er to helt uafhængige ting, samt

at tiderne på de elektroniske stoppestedstavler, er fodret med prognoser for, hvornår bussen forventes at være ved stoppestedet, hvorfor tiden på de elektroniske stoppestedstavler, indtil bussen starter op på turen, vil vise afgangstiden ifølge køreplanen."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand