

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0389
- Klageren:** XX
7200 Grindsted
- Indklagede:** Sydtrafik
CVR-nummer: 29 94 28 97
- Klagen vedrører:** Taxaregning på 697 kr. i anledning af en forsinkelse på 9 minutter for klagerens busforbindelse fra Billund Lufthavn til Vejle Trafikcenter, hvorfra han skulle videre med tog til København
- Parternes krav:** Klageren ønsker refusion af sin udgift til taxakørsel og gør gældende, at han forud for rejsen kontaktede Sydtrafiks Kundecenter, som burde have oplyst ham om risikoen for forsinkelser på busruten, samt at han skulle nå en togforbindelse fra Vejle st. for at komme frem i tide til en teaterforestilling i København
- Indklagede afviser at godtgøre klagerens udgift til taxakørsel og anfører, at der er oplyst om risikoen for forsinkelser på busruten på deres hjemmeside og på Rejseplanen.dk
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Rolf Høymann Olsen
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. februar 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om erstatning af taxaregningen på 697 kr.

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hans hustru skulle lørdag den 28. september 2024 rejse fra Grindsted, hvor de bor, til København for at se en teaterforestilling kl. 15.

De havde Orangebilletter til DSB's togafgang fra Vejle st. kl. 11:01 og planlagde at tage buslinje 944X kl. 09:58 fra Grindsted med ankomst til Billund Lufthavn kl. 10:14 og derfra videre med buslinje 43 med planmæssig afgang kl. 10:22 og ankomst til Vejle Trafikcenter (Vejle st.) kl. 10:52.

Ifølge klageren har de mange gange før uden problemer benyttet sig af denne busforbindelse til Vejle st., når de ca. 3 – 4 gange om året tager i teatret i København. Da der imidlertid havde været et meget kraftigt regnvejr dagen forinden, kontaktede klageren kl. 09:18 – 40 minutter før bussens afgang fra Grindsted – Sydtrafiks Kundecenter for at høre, om der var forsinkelser på deres rute til Vejle st., idet parret ellers havde mulighed for at tage bilen til Vejle st. i stedet for at rejse med bus.

Klageren oplyste i telefonen, at de skulle med bus fra Grindsted via Billund Lufthavn til Vejle st., hvorfra de skulle med toget, og Sydtrafiks kundecentermedarbejder oplyste, at busserne 944X og 43 på det pågældende tidspunkt kørte normalt.

Parret ankom planmæssigt til Billund Lufthavn, men deres videre forbindelse, buslinje 43, ankom imidlertid ikke planmæssigt til lufthavnen kl. 10:18. Klageren har oplyst, at da bussens planmæssige afgangstidspunkt kl. 10:22 blev overskredet, var der en anden passager, som søgte på Rejseplanen.dk og oplyste, at det fremgik, at der pga. vejarbejde kunne forventes en forsinkelse på 15 minutter.

Parret besluttede herefter kl. 10:24 at tage en taxa til Vejle st. for at nå deres togforbindelse kl. 11:01. Taxaudgiften var 697 kr., og de ankom til Vejle st. kl. 10:52.

Taxakvitteringen:

START	:	28-SEP-2024	10:24	
SLUT	:	28-SEP-2024	10:52	
T2	<D-mode>			
		31,09 km./13,74	00:28 min./450,00	
STARTGEBYR			DKK	59,00
REJSE	KM.	31,09	DKK	638,00
SUM	KM.	31,09	DKK	697,00
TOTALT			DKK	697,00
DATO:	28-SEP-2024	NOTA:	6703	
KORT:	457104XXXXX0907			
DANTAXI				
KROGSHØJVEJ 49				
2880 RØGERSØ				
CVR-nr. 39926598				
Term: 40199152-985950				
2024-09-28 10:52				

Det fremgår af loggen for busrute 43, at den afgik fra Billund Lufthavn kl. 10:32 og ankom 9 minutter forsinket til Vejle Trafikcenter kl. 11:01.

Køreplan for buslinje 43:

43 Billund - Billund Lufthavn - Vejle

Gyldig fra 5/8 2024

		Lørdage samt 31/12													
Billund Centret	af	4.12	5.12	6.12	7.42	8.42	9.42	10.12	10.42	11.12	11.42	12.12	12.42	13.12	13.42
Billund, Hotel Legoland		4.12	5.12	6.12	7.42	8.42	9.42	10.12	10.42	11.12	11.42	12.12	12.42	13.12	13.42
Legoland / Lalandia		4.14	5.14	6.14	7.44	8.44	9.44	10.14	10.44	11.14	11.44	12.14	12.44	13.14	13.44
Rute 944X fra Esbjerg	an	4.14	5.14	6.14	10.14	12.14
Billund Lufthavn	an	4.18	5.18	6.18	7.48	8.48	9.48	10.18	10.48	11.18	11.48	12.18	12.48	13.18	13.48
Billund Lufthavn	af	4.22	5.22	6.22	7.52	8.52	9.52	10.22	10.52	11.22	11.52	12.22	12.52	13.22	13.52
Skibet ved kirken		4.42	5.42	6.42	8.12	9.12	10.12	10.42	11.12	11.42	12.12	12.42	13.12	13.42	14.12
Damhaven ved Regionshuset		4.48	5.48	6.48	8.18	9.18	10.18	10.48	11.18	11.48	12.18	12.48	13.18	13.48	14.18
Vejle Trafikcenter	an	4.52	5.52	6.52	8.22	9.22	10.22	10.52	11.22	11.52	12.22	12.52	13.22	13.52	14.22

Rute 43 standser kun de nævnte steder.

Tide Bus, 9392 8600

Bussens GPS-log:

Nr.	Stop-nummer	Stop-navn	Ankomst (PLANLAGT)	Ankomst (REALTID)	Afgang (PLANLAGT)	Afgang (REALTID)	Forsinkelse	Dvæletid	Køretid
1	551920101	Billund Centret			2024-09-28 10:12	2024-09-28 10:21	+9		
2	551920201	Åstvej v Hotel Legoland (Billund)	2024-09-28 10:12	2024-09-28 10:23	2024-09-28 10:12	2024-09-28 10:23	+11	0:00	1:20
3	551922901	Legoland / Lalandia (Billund)	2024-09-28 10:14	2024-09-28 10:23	2024-09-28 10:14	2024-09-28 10:23	+9	0:00	0:51
4	551922505	Billund Lufthavn / Billund Airport (bus) (perron 8)	2024-09-28 10:18	2024-09-28 10:27	2024-09-28 10:22	2024-09-28 10:32	+9	4:59	3:33
5	631222102	Skibet v kirken	2024-09-28 10:42	2024-09-28 10:52	2024-09-28 10:42	2024-09-28 10:52	+10	0:00	20:08
6	631206802	Vejle, Damhaven v Regionshuset	2024-09-28 10:48	2024-09-28 10:57	2024-09-28 10:48	2024-09-28 10:58	+9	0:50	5:18
7	631200101	Vejle Trafikcenter (perron 1)	2024-09-28 10:52	2024-09-28 11:01			+9		2:48

Klageren anmodede Sydtrafik om at refundere taxaregningen og begrundede dette med, at bussen var forsinket, og at han ved sin telefoniske henvendelse til Sydtrafik havde fået oplyst, at der ikke var forsinkelser på ruten.

Den 2. oktober 2024 afviste Sydtrafik at refundere beløbet og anførte:

''

Desværre kan der hurtigt opstå forsinkelser, af den ene eller anden årsag - især på strækningen fra Billund mod Vejle, hvor der er mange gæster, både til Legoland, Lalandia og Lufthavnen. Derfor, opfordres der til, på både rejseplanen og under køreplanen for rute 43, at der planlægges minimum 15-20 minutter til skift mellem bus og tog – se vedhæftet.

Rejsegarantien gælder ikke, hvis forsinkelsen skyldes forhold, som Sydtrafik ikke har indflydelse på, som for eksempel trafikken, som er tilfældet her – læs evt. reglerne for rejsegarantien her: [Rejsegaranti - Hvis vi er skyld i, at du bliver forsinket. \(sydtrafik.dk\)](#). Derfor, kan jeg desværre ikke imødekomme din anmodning om refusion af jeres taxaavgift.

På det tidspunkt du kontakter vores Kundecenter, er der ingen forsinkelser, på den strækning, som du også rigtigt blev oplyst om. Min kollega i Kundecenteret kan god ikke med garanti love dig, at der ikke vil opstå forsinkelse senere på dagen, som skete her, hvor rute 43 ankom til Vejle Trafikcenter kl. 11:00:52 – dog var der mulighed for at nå et tog fra Vejle kl. 11:31 med ankomst til København H kl. 14:01 – og det ville stadig være muligt at nå teateret til kl. 15:00.

''

Sydtrafik har under ankenævnsagen indsendt følgende fra Rejseplanen.dk:

”

10:22 Billund Lufthavn / Billund Airport (bus) Sp. 8

Ekspresbus 43 → Vejle
30 min, 2 stop undervejs

⚠ For rejser mellem Billund og Vejle er der stor risiko for forsinkelser.
⚠ 05. sept. til 01. nov. køres omkørsel i Billund ad Kløvermarken. Midlertidigt stop på Kløvermarken.

10:52 Vejle Trafikcenter Sp. 1

Gå 92 m, 4 min

11:01 Vejle St. Sp. 4

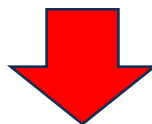
ICL 30 → CPH Lufthavn
211 min, 2 stop undervejs

⚠ Sporarbejde på strækningen: Tider er opdateret
🚲 Cykelreservering kræves
👤 Reservering anbefales

13:02 København H Sp. 4

⚠ Ekspresbus 43 - For rejser mellem Billund og Vejle er der stor risiko for forsinkelser.
Har du planer om at rejse mellem Billund og Vejle, opfordrer vi derfor til at planlægge med minimum 15-20 min til skifte imellem bus og tog, da der ofte opstår forsinkelser pga. kø og trafik.

⚠ Ekspresbus 43 - 05. sept. til 01. nov. køres omkørsel i Billund ad Kløvermarken. Midlertidigt stop på Kløvermarken.
Kløvervej v Kløvermarken betjenes ikke på vej mod Kommarken vi henviser til midlertidigt stop på Kløvevej v Kløvermarken. Kløvevej v Grønningen betjenes heller ikke. Vi henviser til "Kløvevej v Kløvermarken". Se kort over omkørsel på Sydtrafik.dk under ruten/rutekort



Har du planer om at rejse mellem Billund og Vejle, opfordrer vi derfor til at planlægge med minimum 15-20 min til skifte imellem bus og tog, da der ofte opstår forsinkelser pga. kø og trafik.

⚠ Ekspresbus 43 - 05. sept. til 01. nov. køres omkørsel i Billund ad Kløvermarken. Midlertidigt stop på Kløvermarken.
Kløvervej v Kløvermarken betjenes ikke på vej mod Kommarken vi henviser til midlertidigt stop på Kløvevej v Kløvermarken. Kløvevej v Grønningen betjenes heller ikke. Vi henviser til "Kløvevej v Kløvermarken". Se kort over omkørsel på Sydtrafik.dk under ruten/rutekort

10:22	Billund Lufthavn / Billund Airport (bus)	Sp. 8
	Ekspresbus 43 → Vejle 30 min, 2 stop undervejs	▼
	⚠ For rejser mellem Billund og Vejle er der stor risiko for forsinkelser. ⚠ 06. sept. til 01. nov. køres omkørsel i Billund ad Kløvemarken. Midlertidigt stop på Kløvemarken.	
10:52	Vejle Trafikcenter	Sp. 1
	🚶 Gå 92 m, 4 min	
11:01	Vejle St.	Sp. 4
	ICL 30 → CPH Lufthavn 211 min, 2 stop undervejs	▼
	⚠ Sporarbejde på strækningen: Tider er opdateret 🚲 Cykelreservering kræves 👤 Reservering anbefales	
13:02	København H	Sp. 4
	⚠ Ekspresbus 43 - For rejser mellem Billund og Vejle er der stor risiko for forsinkelser. Har du planer om at rejse mellem Billund og Vejle, opfordrer vi derfor til at planlægge med minimum 15-20 min til skifte imellem bus og tog, da der ofte opstår forsinkelser pga. kø og trafik.	



13:02	København H	Sp. 4
	⚠ Ekspresbus 43 - For rejser mellem Billund og Vejle er der stor risiko for forsinkelser. Har du planer om at rejse mellem Billund og Vejle, opfordrer vi derfor til at planlægge med minimum 15-20 min til skifte imellem bus og tog, da der ofte opstår forsinkelser pga. kø og trafik.	

”

Og fra Sydtrafiks hjemmeside under ”Trafikinfo” for busrute 43:

”

43 Vejle - Billund Lufthavn - Billund



—

Åbn: 43 (Gyldig fra 050824)

1. Trafikinfo

2. Rutekort

3. Glemte sager

4. Kommentér køreplan

Fra d. 27. maj betjenes Vestre Engvej ikke. Se den nye køreplan og rutekort på sydtrafik.dk

Fra d. 27. maj betjenes Vestre Engvej ikke. Dette skyldes et længerevarende vejarbejde på Vestre Engvej. Se den nye køreplan og rutekort på sydtrafik.dk

Fra: 27-05-2024 09:14

Til: 25-10-2024 23:59

For rejser mellem Billund og Vejle er der stor risiko for forsinkelser..

Har du planer om at rejse mellem Billund og Vejle, opfordrer vi derfor til at planlægge med minimum 15-20 min til skifte imellem bus og tog, da der ofte opstår forsinkelser pga. kø og trafik.

Fra: 01-05-2024 00:00

Til: 26-10-2024 18:00

05. sept. til 01. nov. køres omkørsel i Billund ad Kløvermarken. Midlertidigt stop på Kløvermarken.

Kløvervej v Kløvermarken betjenes ikke på vej mod Kornmarken vi henviser til midlertidigt stop på Kløvervej v Kløvermarken. Kløvervej v Grønningen betjenes heller ikke. Vi henviser til "Kløvervej v Kløvermarken". Se kort over omkørsel på Sydtrafik.dk under ruten/rutekort

Fra: 05-09-2024 00:00

Til: 01-11-2024 23:59

"

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har bedt Sydtrafik om at svare på følgende:

"

- 1) Hvorfor skriver Sydtrafik, at buslinje 944X var kørende ved klagerens henvendelse til Sydtrafiks Kundecenter kl. 09:18, når bussen, som klageren planlagde at rejse med fra Grindsted, havde planmæssig afgang kl. 09:58?

- 2) Hvorfor informerede Sydtrafiks Kundecenter ved klagerens henvendelse ikke klageren om, at der kunne opstå forsinkelser imellem Billund og Vejle, og at han derfor skulle planlægge med minimum 15 – 20 minutter til at skifte imellem bus og tog, når denne information ifølge Sydtrafiks oplysninger var tilgængelig og af Sydtrafik var lagt ud på såvel Rejseplanen og på Sydtrafiks egen hjemmeside? ”

Sydtrafik har svaret:

”

Svar til spørgsmål 1: Årsagen er, at Sydtrafiks medarbejder bliver oplyst af klageren, at de først skal med rute 944X fra Grindsted til Billund, og klageren spørger i samtalen til, om der er forsinkelser fra Grindsted til Vejle. Derfor oplyser medarbejderen, at der i øjeblikket ikke er forsinkelser på rute 944X.

Svar til spørgsmål 2: Klageren oplyser i samtalen kun, at de skal med bus fra Grindsted til Vejle via Billund, for at tage toget derfra. Vi har ingen viden om, hvornår klageren skal med videre fra Vejle, og hvor klageren skal hen. Klageren spørger meget specifikt kun til, om der er forsinkelser på de to ruter, og klageren afslutter selv samtalen, straks efter at medarbejderen har oplyst om, at der i øjeblikket ikke er forsinkelser. Sydtrafiks medarbejder havde derfor ikke mulighed for at tilføje yderligere oplysninger til klageren.

Sydtrafik har haft informationen, om opfordringen til at planlægge minimum 15-20 minutter til skifte imellem bus og tog, på både Sydtrafiks hjemmeside samt Rejseplanen, siden sommerferien 2024, og vi må derfor formode, at klageren har mødt denne oplysning, når de har undersøgt mulige afgangstider fra Grindsted til København.

Sydtrafik henviser i øvrigt til vores tidligere svar på klagesagen, og fastholder derfor også vores afgørelse om ikke at imødekomme klagerens ønske om refundering af udgiften til taxa imellem Billund Lufthavn og Vejle Trafikcenter.

”

På sekretariatets anmodning har Sydtrafik indsendt en lydfil indeholdende den telefoniske samtale mellem klageren og Sydtrafiks kundecentermedarbejder. Lydfilen har været afspillet for ankenævnets medlemmer.

Sydtrafik har tilføjet:

”

I forhold til klagerens fastholdelse af, at den medventende passager viste at der kunne være op til et kvarters ventetid på rute 43 på grund af vejarbejde i Billund, må vi igen henvise til bilag 4 i tidligere fremsendt materiale. Heraf fremgår det tydeligt, at det er på grund af trafik og kø, at der kan opstå forsinkelser på 15-20 minutter imellem Billund og Vejle. Omkørslen i Billund som kunden refererer til, og som ikke bliver kørt på pågældende afgang, udløser IKKE en forsinkelse, hvilket også fremgår af bilag 4.

At klageren, som oplyser at han er en hyppig bruger af rute 43, ikke har oplevet forsinkelser på grund af trafik og kø omkring Billund, må vi betragte som en positiv oplevelse, da vi på grund af erfaring og data desværre kan se, at ruten ofte kan være forsinket – især dage, hvor der er mange besøgende til Legoland. Derfor er der på Rejseplanen og Sydtrafiks hjemmeside netop information om, at forsinkelser kan opstå og at der opfordres til 15-20 minutters til skifte imellem bus og tog.

Derudover må vi også pointerer, at rute 43 ikke har start afgang fra Vejle på den pågældende afgang fra Billund Lufthavn som klageren hævder, men fra Billund Centret planlagt kl. 10.12. Der har derfor, som også tidligere beskrevet, ikke været mulighed for at vide, og en busafgang en time senere, vil være forsinket eller ej.

Sydtrafik henviser igen til tidligere svar, og fastholder vores afgørelse om ikke at imødekomme klagerens ønske om refundering af taxaudgiften imellem Billund Lufthavn og Vejle Trafikcenter.,,

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at forsinkelsen på Sydtrafiks busrute 43 fra Billund til Vejle den 28. september 2024 skyldtes trafik og kø på strækningen.

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.

Sydtrafiks rejsegaranti gælder kun, når bussen er mere end 20 minutter forsinket. Da bussen var forsinket 9 minutter i afgang fra Billund Lufthavn og ankomst til Vejle Trafikcenter, dækker Sydtrafiks rejsegaranti derfor ikke for den pågældende rejse.

Spørgsmålet er herefter om Sydtrafik efter andre regler er forpligtet til at erstatte klagerens udgift på 697 kr. til taxakørsel.

Efter dansk rets almindelige erstatningsregler kræver det for at ifalde et erstatningsansvar, at der er lidt et tab, at skadevolderen (Sydtrafik) har handlet erstatningspådragende, at der er årsags-sammenhæng mellem tabet og hændelsen, og at det var påregneligt for Sydtrafik, 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 på 9 minutter, som skyldes trafik og kø på ruten, kan efter ankenævnets opfattelse ikke i sig selv udgøre et erstatningsgrundlag, men spørgsmålet er, om det udgør et erstatningsgrundlag for Sydtrafik, at deres Kundecentermedarbejder ikke oplyste klageren om risikoen for forsinkelser ved klagerens telefoniske henvendelse til Kundecenteret.

Ankenævnet har aflyttet samtalen mellem klageren og Sydtrafiks kundecentermedarbejder, og om end det efter ankenævnets opfattelse ville have været god kundeservice at oplyse klageren om risikoen for forsinkelser på busrute 43, som klageren oplyste at skulle rejse med, finder ankenævnet, at klageren fik den information, som han efterspurgte – nemlig at der på henvendelsestidspunktet kl. 09:18 ikke var forsinkelser på ruterne.

Ankenævnet finder derfor, at det ikke i den konkrete situation kan medføre et erstatningsansvar for Sydtrafik, at klageren ved sin telefoniske henvendelse ikke blev oplyst om den generelle risiko for forsinkelser på busrute 43.

Ankenævnet finder endvidere – når det var særdeles vigtigt for klageren og hans hustru, at de nåede togforbindelsen fra Vejle st. til København H for at nå frem i tide til deres teaterforestilling, og hvor selv en forholdsvis lille forsinkelse i ankomst til Vejle st. ville indebære en risiko for ikke at nå toget – at parret havde en særlig anledning til at sikre sig at planlægge rejsen med mere end en

margin på 9 minutter fra bussens planmæssige ankomst til Vejle Trafikcenter, indtil DSB-togets afgang fra stationen, idet parret (i henhold til Rejseplanen.dk) behøvede ca. 4 minutter til at gå fra busholdepladsen til togperronen, hvilket derfor kun levnedede en margin på 5 minutter til uforudsete hændelser.

Ankenævnet bemærker, at parret allerede kl. 10:24 tog en taxa, hvilket var kun 2 minutter efter bussens planmæssige afgangstidspunkt kl. 10:22 fra Billund Lufthavn.

Ved at have undladt at planlægge med tilstrækkelig tid til at skifte mellem bussen og toget, finder ankenævnet – uanset at klageren forud for rejsen kontaktede Sydtrafik for at forhøre sig om forsinkelser på ruten – at klageren ikke har et berettiget erstatningskrav mod Sydtrafik 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 GoCollective, Nordjyske Jernbaner, Lokaltog og DSB inkl. S-tog, eller
- Rejsegaranti for rejser med trafiksekskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus samt Odense Letbane), Nordjyske Jernbaner eller 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.

Der tilbydes ikke refusion af udgifter til alternativ befordring på egen foranledning (f.eks. taxa).

Rejsetidsgaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med GoCollective's tog, Nordjyske Jernbaner og DSB.

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befordring (f.eks. taxa), når forsinkelse eller forbigørsel forårsager ventetid. Kunden får ikke sin billet refunderet. Rejsegaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med bus, lokaltog, metro og Aarhus Letbane samt Odense Letbane.

...

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, tog eller metro.

”

Fra Sydtrafiks hjemmeside:

”

Hvis bussen er skyld i, at du vil komme mindst 20 minutter for sent til det sted, hvor din planlagte busrejse slutter, kan du i stedet tage en taxa eller køre i egen bil.

Men undersøg altid først, om du kan bruge en anden forbindelse.

Efterfølgende kan du søge om at få dine udgifter til kørsel i egen bil eller taxa refunderet, dog max. 50km. Vi dækker ikke andre omkostninger.

Rejsegarantien gælder for alle Sydtrafiks busser. Hvis rejsegarantien vedrører en rejse på Vestbanen, skal du sende ansøgningen til GoCollective.

Bemærk at du skal planlægge din rejse, så du altid har mindst 4 minutter til at skifte bus, ellers dækker rejsegarantien ikke.

OBS: Hold øje med vores hjemmeside – hvis vi informerer om en ændret kørsel inden din afrejse, så gælder rejsegarantien ikke.

→ Her gælder rejsegarantien

- Bussen er forsinket mere end 20 minutter
- Bussen kører forbi stoppestedet, og der er mere end 20 min. til næste afgang
- Et busskifte mislykkes på grund af forsinkelse. Der skal altid være planlagt mindst 4 minutter til et skift.
- Bussen er kørt før den tid, der står på køreplanen

Hvis en af disse situationer opstår, og bussen dermed er skyld i, at du vil komme mindst 20 minutter for sent til det sted, hvor din planlagte busrejse slutter, så kan du søge om rejsegaranti.

→ Her gælder rejsegarantien ikke

Rejsegarantien gælder ikke, hvis forsinkelsen skyldes forhold, som Sydtrafik ikke har indflydelse på, som for eksempel:

- I tilfælde af force majeure, som dårligt vejr med kraftig sne, isslag, orkan og lignende.
- Ved arbejdsnedlæggelser og blokader, trafikuheld og andre pludseligt opståede forhold, hvor en tilsvarende transport i personbil vurderes at være generet i samme udstrækning.
- Hvis Sydtrafik har informeret passagerer om driftsændringer på www.sydtrafik.dk eller via andre lokale medier, senest 24 timer i forvejen.
- Rejsegarantien dækker ikke udgifter til tabt arbejdsfortjeneste.
- Hvis du bliver forsinket i forbindelse med skift mellem tog, fly eller færger, eller busser fra et privat busselskab.
- Rejsegarantien gælder heller ikke til rejser videre med andre trafikkselskaber (fx Midttrafik), tog, fly, færge eller fjernbus (fx FlixBus). DSB og GoCollective har deres egne rejsegarantier.
- Rejsegaranti gælder ikke til gratis shuttlebusser.
- Rejsegarantien gælder ikke grupper over 8 personer med mindre gruppen er anmeldt senest fem dage i forvejen hos Sydtrafik.

→ Hvad giver rejsegarantien?

Vi refunderer kørselsudgifter op til 50 km, enten i taxa mod kvittering eller i egen bil til statens takst ved angivelse af såvel start- som slutadresse.

Vær opmærksom på, at det er føreren af bilen, der skal søge om kompensation, hvis egen bil benyttes.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Lørdag 28/9 skal min kone og jeg i teatret i København til en forestilling kl 15. Det gør vi 3 - 4 gange årligt og altid med samme forbindelse - fra Grindsted 9.58 (bus 944X) ankomst Billund lufthavn 10.14. Afgang fra lufthavn 10.22 (bus 43) og ankomst til Vejle trafikcenter 10.52. Med tog fra Vejle 11.01 til København Da det er dagen efter det kraftige regnvejr ringer jeg 9.18 til Sydtrafiks kundecenter, da jeg vurderer, at de må kende forholdene på ruten i forhold til køreplanen - (samtalen er optaget).

Jeg gør opmærksom på, at jeg skal nå toget i Vejle og spørger til evt forsinkelser. Jeg får at vide, at der ingen forsinkelser er vedr bus 944X og bus 43.

Havde jeg fået at vide, at der var en mulig forsinkelse, så havde vi taget bilen til Vejle og parkeret hos en bekendt, men vi tog den/de samme bus/busser, som vi har gjort i en del år

Vi ankommer til lufthavnen og venter på bus 43 og da afgangstidspunktet overskrides, spørger jeg en "medventende" om han ved noget. Han slår op på rejseplanen hvoraf det fremgår, at pga vejarbejde er der omkørsel i Billund, og at der kan forventes op til 15 min forsinkelse.

Vi beslutter hurtigt, at vi er nødt til at tage en taxa, da togbilletterne ikke kan refunderes og teaterbilletterne heller ikke.

Vi ankommer til Vejle med taxa tidsnok til at nå toget, og da vi står oppe på perronen og toget er ved "at lægge til" kan vi se at bus 43 ankommer nede på buspladsen, så vi kunne ikke have nået toget med bussen.

Vedr. svaret fra Sydtrafik :

Jeg anerkender ikke at kundecenter ikke kendte til forsinkelsen, da de må have vidst det samme som Rejseplanen og at vejarbejdet og dermed omkørslen ikke kun var på rejsedagen.

Jeg kan heller ikke godtage, at vi kunne have taget næste tog, for vi skulle så først have fundet ud af, om der var billetter og dernæst om vi kunne få pladsbilletter - det var der ikke tid til (vi er ikke gangbesværet eller lign,, men min kone kan ikke klare at stå op i toget til København)."

Indklagede anfører følgende:

"

Efter at have gennemgået sagen igen, fremsendes til klagesag 24-0389 Sydtrafiks materiale, da Sydtrafik fastholder vores afgørelse om **ikke** at udbetale rejsegaranti til kunden.

Vedhæftet er:

- korrespondance der er imellem kunden og Sydtrafik inklusiv Sydtrafiks afgørelse
- Udklip fra Sydtrafiks hjemmeside, fra Rejseplanen samt fra rute 43 bus-log.

I forbindelse med behandling af sagen, har vi følgende bemærkninger, som vi lægger vægt på, i forhold til afvisningen af kundens ønske:

- Kunden kontakter Sydtrafiks Kundecenter kl. 09.18, for at høre om eventuelle forsinkelser på rute 944X, samt på rute 43.
 - Rute 944X er kørende på det tidspunkt, og er ikke forsinket
 - Rute 43 er ikke kørende endnu, da afgang fra Billund først er en time senere. Sydtrafiks Kundecenter kan ikke have, og har ikke på det tidspunkt, nogen viden om, at rute 43 efterfølgende starter med en forsinkelse på det tidspunkt kunden kontakter Sydtrafiks Kundecenter.

- Kunden henviser til, at der på grund af omkørsel i Billund kan være op til 15 min forsinkelse. Dette er ikke korrekt (se bilag 1), da omkørslen kun henviser til stoppesteder der ikke bliver betjent. Derudover er omkørslen kun gældende på de afgange med rute 43 som kører via Kornmarken i Billund, hvilket IKKE er tilfældet med den pågældende afgang, som kan ses på bussens log (se bilag 2).

- Sydtrafik gør både på Rejseplanen (se bilag 3) og på Sydtrafik hjemmeside, som findes her: [\(Trafikinfo i Billund Kommune \(sydtrafik.dk\)\)](http://Trafikinfo i Billund Kommune (sydtrafik.dk)) (se også bilag 4), kunderne opmærksom på, at der på grund af risiko for kø og trafik kan opstå forsinkelser imellem Billund og Vejle, og at kunderne opfordres til at planlægge minimum 15-20 minutters skifte imellem bus og tog. Kunden havde her et planlagt skifte på 9 minutter (Forventet ankomst Vejle Trafikcenter rute 43: 10:52. Forventet afgang med DSB ICL30 fra Vejle Station: 11:01)

- Jvf Sydtrafiks Rejsegaranti, som findes her: [Rejsegaranti - Hvis vi er skyld i, at du bliver forsinket. \(sydtrafik.dk\)](#) gælder denne hvis:
 - - Bussen er mere end 20 minutter forsinket
 - I dette tilfælde var bussen 10 minutter forsinket ved afgang fra Billund Lufthavn, og ankom ved Vejle Trafikcenter med 9 minutters forsinkelse). Kunden er derfor **IKKE** berettiget til rejsegaranti

- Rejsegarantien gælder ikke:
 - Hvis Sydtrafik har informeret passagerer om driftsændringer på www.sydtrafik.dk, eller via andre lokale medier, senest 24 timer i forvejen.
 - I dette tilfælde gør Sydtrafik opmærksom på eventuelle forsinkelser via Rejseplanen (se bilag 3) og på Sydtrafiks hjemmeside (se bilag 4). Kunden er derfor oplyst om, at der kan være forhold der påvirker driften.

Vi henleder også Ankenævnets og kundens opmærksomhed på lignende sag fra 5. maj 2021 med journalnummer 2020-0269.

Sydtrafik fastholder derfor afgørelsen om ikke at imødekomme kundens ønske om refundering af udgiften til taxa imellem Billund Lufthavn og Vejle Trafikcenter.

”

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg ønsker at præcisere, at jeg ringede til Sydtrafiks hjemmeside den 28/9 kl 9.18, fordi jeg stadig kunne nå at tage bilen til Vejle, hvis der var forsinkelser.

Jeg kan ikke acceptere, at kundecentret ikke er vidende om den forsinkelse på ca 15 min pga vejarbejde i Billund, som en "medventende" viste mig på Rejseplanen. Hvad er et kundecenter ellers til for ?

Jeg ønsker fortsat at få udgiften til Dantaxa refunderet."

Indklageren har hertil bemærket:

"

Sydtrafik sender hermed vores kommentar, på klagerens ønske om præcisering:

- *"Jeg kan ikke acceptere, at kundecentret ikke er vidende om den forsinkelse på ca 15 min pga vejarbejde i Billund, som en "medventende" viste mig på Rejseplanen"*

Sydtrafik vil igen gøre klageren opmærksom på følgende:

- På det tidspunkt (kl. 09.18) kunden kontakter Sydtrafiks Kundecenter, er rute 944X kørende, og er ikke forsinket.
Rute 43 er endnu ikke i rute, og opstart er først en time senere, og Sydtrafiks Kundecenter kan derfor IKKE have viden om eventuelle fremtidige forsinkelser, på denne afgang.
- Klageren henviser igen til en "medventende passager", der oplyser ham om en forsinkelse, på grund af vejarbejde i Billund.
Her må vi igen henvide til tidligere svar, hvor vi i bilag 1 og 2 viser, at omkørslen IKKE er gældende på den pågældende afgang, hvilket klageren også kunne være informeret om, hvis han havde kontakten Sydtrafiks Kundecenter igen, og ikke orienteret sig hos en tilfældig medpassager.

Sydtrafik henviser i øvrigt til vores tidligere svar på klagesagen, og fastholder derfor også vores afgørelse om ikke at imødekomme klagerens ønske om refundering af udgiften til taxa imellem Billund Lufthavn og Vejle Trafikcenter.

"

Klageren har yderligere bemærket følgende:

"Jeg fastholder, at det som den medventende passager viste mig på sin mobil - som var fra Rejseplanen - var, at der kunne forventes op til et kvarters forsinkelse på bus 43 fra Vejle til lufthavnen pga vejarbejde i Billund - burde have været en viden som Sydtrafik var i besiddelse af og derfor burde have videreinformeret til mig

Hvis ikke, hvad skal jeg så bruge informationer fra Sydtrafiks kundecenter til ?

Det var den besked, der overbeviste os om, at vi var nødt til at tage en Taxi, da tiden var overskredet med ca 5 minutter

Jeg vil også bemærke, at vi flere gange årligt i en årrække har brugt denne forbindelse uden at der tidligere har været forsinkelser, så vi vidste at forsinkelsen måtte skyldes noget ekstraordinært

Også af den grund har jeg svært ved at se Sydtrafiks argument om, at bus 43 ikke var afgået fra Vejle på det tidspunkt hvor jeg ringede, som andet end en tynd bortforklaring

Jeg fastholder ønsket om refusion af udgiften til taxi."

Og har tilføjet:

" Udover det tidligere svar synes jeg, at der er noget underligt

Vi ankom med bus 944x til Billund lufthavn til tiden

I lufthavnen er der 8 minutters ventetid til bus 43 afgår mod Vejle.

2 stk Bus 43 kører i pendulfart mellem Vejle station og Billund lufthavn uden stop og møder iøvrigt hinanden fra hver sin side på ruten.

Da vi stod i lufthavnen og ventede på bus 43 var de 8 minutters ventetid gået og derudover ca 5 minutter over afgangstiden(de 5 minutter er efter vore begge 2 ´s hukommelse)

Det tager ca 30 minutter for bussen at køre turen, og det betyder at bussen er forsinket ca 40 % af køreturens varighed

Da jeg ringede fik jeg at vide, at der ingen forsinkelser var hverken i Vejle eller Esbjerg pga vandproblemer og Sydtrafik har ikke gjort opmærksom på motorstop el lign

Vi har som tidligere nævnt taget denne forbindelse flere gange årligt gennem flere år og aldrig oplevet forsinkelse, og lige pludselig er der en stor forsinkelse - tilsyneladende uden nogen årsag."

Samt:

" Jeg skrev i tillægget at bus 43 kørte uden stop fra Billund lufthavn til Vejle, men det er en fejl

Der er 2 stoppesteder, hvor der nogen gange gøres holdt og nogen gange gøres et kort ophold, alt efter om der er passagerer

Jeg er ked af at have glemt det, men nu er det rettet"

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand