

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0140**Klageren:** XX  
2100 København ø**Indklagede:** DSB Øresund  
**CVR. nr.:** 29308241**Klagen vedrører:** Rejsegaranti på 629 kr. for taxa og porto, samt krav om erstatning for svie og smerte på 5.000 kr.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing (2 stemmer)  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 21. maj 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 6. juni 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle den 19. maj 2013 rejse sammen med en ven til pinsefrokost i Udsholdt Strand. De skulle være til festen kl. 13:00 og ville blive samlet op af en privat bil på Gilleleje station klokken lidt i 13.

Ifølge klageren havde hun inden afrejsen undersøgt rejseruten på Rejseplanen.dk og havde her fundet frem til en afgang fra Svanemølle station kl.11:17, med skift på først Hellerup station til Kystbanetoget, og dernæst på Helsingør station kl.11:56 til Lokalbanen med afgang kl. 12:00. Ankomst til Gilleleje station kl. 12:44. På Helsingør station havde klageren 4 minutter til skiftet til Lokalbanen.

På rejsen mellem Svanemøllen station og Helsingør blev toget pga. en signalfejl forsinket med tre minutter, hvorfor skiftet til Lokalbanen på Helsingør station var reduceret til at skulle foretages på 1 minut. Ifølge klageren var der langt fra perronen, hvor Kystbanetoget kom ind på, til Lokalbanens perron, og enten skulle man op over stejle trapper og ned igen, eller ned i den anden ende af stationen over til Lokalbanen.

Ifølge klageren kørte Lokalbanen for næsen af dem, til trods for at de vinkede og gjorde tegn til, at de skulle med toget, og idet der var 1 time til næste tog, valgte de kl. 12:22 at tage en taxa fra Helsingør station til Udsholdt Strand, med ankomst kl. 13:08. Taxaregningen blev på 608 kroner.

Dette beløb samt yderligere 19 kr. for porto og kuvert, i alt 629 kr. søgte klageren den 21. maj 2013 refunderet via DSB Basis Rejsetidsgaranti.

Den 31. maj 2013 afviste DSB Øresund klagerens ansøgning med henvisning til, at rejsegarantien kun kan anvendes til den station, hvortil der er købt billet, såfremt der ikke kan opnås forbindelse til dagens sidste tog, eller når ventetiden er mere end én time til det næste tog, samt at der ved anvendelsen af rejsetidsgarantien kræves en forhåndsftale med en DSB medarbejder, inden en taxa kan rekvireres på DSBs regning.

Klageren har under sagsbehandling i ankenævnet yderligere rejst et erstatningskrav på 5.000 kr. for svie og smerte. Dette krav har således ikke tidligere været realitetsbehandlet hos DSB Øresund, men de har kommenteret kravet, og ankenævnet har valgt at medtage dette krav i den eksisterende sag.

### Klagerens rejseplan så således ud:

**A** Stå på toget på **Svanemøllen st** Afgang i samme retning ca. hvert 3. min. [Se mere](#)

11:17 (Afg.)  
11:19 (Ank.) med **S-tog B** mod Holte st

Skift på **Hellerup st fra spor 1 (afg.)** Afgang i samme retning ca. hvert 20. min. [Se mere](#)

11:24 (Afg.)  
11:56 (Ank.) med **ØR 2043** mod Helsingør st [Se stop undervejs](#)

Skift på **Helsingør st** Afgang i samme retning ca. hvert 30. min. [Se mere](#)

12:00 (Afg.)  
12:44 (Ank.) med **Lokalbane 940R** mod Hillerød st [Se stop undervejs](#)

Stå af toget på **Gilleleje st** [Se mere](#)

### Køreplanen for Lokalbanelen:

Afgang Helsingør

	Lørdage	6.26	7.00-20.00	21.00-23.00	0.01
	Søn- og hldg		7.00-20.00	21.00-23.00	0.01
København H			12	01	01
Helsingør			56	54	54
<b>Helsingør</b>			00	00	01
Grønnehave			05	05	05
⊗ Marienlyst			07	07	07
⊗ Højstrup			08	08	08
⊗ Hellebæk			11	11	11
Ålsgårde			15	15	15
⊗ Skibstrup			17	17	17
Saunte			21	21	21
⊗ Karinebæk			23	23	23
Hornbæk	26		26	26	26
⊗ Horneby Sand	28		28	28	28
⊗ Kildekrog	29		29	29	29
Dronningmølle	33		33	33	33
⊗ Firhøj	35		35	35	35
⊗ Søborg	36		36	36	36
⊗ Stæremosen	38		38	38	38
⊗ Gilleleje Øst	40		40	40	40
Ank. <b>Gilleleje</b>	43		43	43	43

**Klagerens taxaregning:**

**TAXINORD**  
**4 X 48**

Nu kan du bestille din taxi direkte,  
helt udenom telefonkøen.  
Hent den nye 4x48 app til din  
iPhone eller Android telefon i dag.  
TAXI NR.: 1-0338 FØRER NR.: 23655

FRA:  
1211 "N" HELSINGØR STATION (JERNBANEVEJ)  
1), HELSINGØR 03862 "Automatisk  
bestilling!" ""

TIL:

-----  
DATO: 19-MAJ-2013 TUR.: 14695  
START KL.: 12:22  
SLUT KL.: 13:08  
TAKST NR: 3  
STARTGEBYR DKK. 50,00  
KØRSEL KN. 31,40 DKK. 537,00  
TILHÆTAKST DKK. 21,00

-----  
EKSTRA DKK. 0,00

KORTBETALING DKK. 608,00  
(EUR 86,85)

-----  
DATO: 19-MAJ-2013 NOTA : 3948  
KORT: 4571 43XX XXXX 6955

Taxinord  
KONGEVEJEN 135  
2830 Virum  
TLF. +45 45856666  
CVR.NR. 62924810

2013-05-19 13:09

KØB DKK. 608,00

-----  
VisaDankort PSN: 00  
XXXX XXXX XXXX 6955  
TERM: 70303326-001664  
IAI PBS NR: 0002320754  
ATC: 00446 AED: 000000  
AID: A000000031010  
PSAN: 5374978-0000291639  
ARC: 00 STATUS: 0000  
AUT KODE: 130940  
REF: 001664 AUTORIZERET

**4 X 48**  
Vi glæder os til at se dig igen!  
**TAXINORD**

**PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker 629 kr. i rejsegaranti samt 5.000 kr. for svie og smerte, og har til støtte herfor gjort gældende,

at der kun var 4 minutter mellem ankomst og afgang i Helsingør, og samtidig holdt toget ikke lige ud for Lokalbanelen, som det burde med så stram en tid. Dertil var toget forsinket et par minutter undervejs. Havde toget holdt, som det burde lige ud for, ville de have nået Lokalbanelen,

at hun ønsker at få kompensation for diverse udlæg og håber, at man fremover på rejseplanen.dk vil gøre opmærksom på, i hvilket spor Øresundstoget ankommer med den stramme tid fra perron til tog,

at hun sammen med sin medpassager var inviteret til et kombineret festarrangement med pinsefrokost klokken 13:00 på en adresse på Udshold Strand,

at de havde en aftale om at blive hentet i privatbil på Gilleleje Station klokken lidt i 13, så de kunne deltage i det skemalagte program. Derfor kunne de ikke udsætte deres rejse en time. Og var derfor nødsaget til at tage en taxa,

at på stationsområdet i Helsingør var der ingen synlige informationer om afgang hverken til busser eller flextaxaer. De følte, at de var landet i et af de omtalte danske udkantsområder – eller sorte huller,

at overgangstiden til Lokalbansen burde være 5-10 minutter,

at de anvendte periodekort til alle zoner. Billetprisen på toget til Helsingør er uden betydning for godtgørelse. – idet hun i stedet foretrækker en samlet godtgørelse inklusive svie- og smertegener på i alt 5000 kr., som kan overføres til hendes konto og dermed afslutte sagen,

at skulle der forekomme forsinkelser i toget, må det påhvile togpersonalet at kontakte Hornbækbanens togfører direkte, når der er forsinkelser og især, når der kun er én afgang i timen,

at hun i sin kalender den 9. august 2013 har noteret, at en Henriette telefonerede til hende mobiltelefon vedrørende rejsegarantien. Denne Henriette meddelte, at klageren havde fået medhold i sagen, og at der ville blive overført et beløb på godt 2.000 kroner til hendes konto, som denne Henriette dog ikke havde kontonummeret til, hvilket klageren set i bakspejlet ikke burde have accepteret. Hun burde have udbedt sig dette skriftligt,

at ansvaret for forsinkelser kan man ikke pålægge passagererne. Dette ansvar burde ligge hos DSB og ikke andre steder,

at de var meget chokerede over DSBs manglende service til deres kunder. Og ikke nok med denne mangel. Der fandtes ingen andre offentlige forbindelser, da de skulle være på Udsholt strand til en fastlagt tid,

at kravet er baseret på alle de stressbetonede gener, som togforsinkelsen ikke bare forvoldte dem i at fortsætte rejsen, men også afsatte sig i deres sind kombineret med rent fysisk at lede efter en taxa, som der var kamp om at få. Yderligere magtede taxa-chaufføren ikke at finde adressen på sin GPS, hvorfor de måtte gå det sidste stykke op ad en lille bakke på Udsholt strand,

at de var glade for deres mobiltelefoner, så de kunne orientere om forsinkelsen ved ikke at være i stand til at være i Gilleleje klokken 13:00, samt

at endnu en genfyldt tillægsgevinst er, at indklagede har anvendt alt for megen tid på at nedfælde nogle indlysende fejl og mangler i DSBs personale-manualer. Manualer, som trænger til at blive støvet af, så almindelige rejsende kan føle sig trygge, når de rejser. DSB foretrækker åbenbart totalt ansvars-fravær af service, selvom de annoncerer med en hul rejsetidsgarantiordning.

**Indklagede:** Har afvist klagerens krav og har til støtte herfor gjort gældende,

at DSB Øresund efter omstændighederne er indstillet på at godtgøre den fulde billetpris mod fremsendelse af oplysning om billetprisen. DSB Øresund er efter omstændighederne indstillet på at se bort fra nærmere dokumentation for, hvilken billet, der er benyttet,

at DSB Øresund anser sig som anført i DSB Øresunds brev til klageren ikke for forpligtet til at betale for den taxa, klageren tog, da klageren mistede sin forbindelse med Hornbækbanen, da klageren kunne benytte det næste tog til Gilleleje, der gik en time senere,

at med hensyn til overgangstid og sporbenyttelse i Helsingør kan DSB Øresund oplyse, at der til stadighed skiftes mellem sporbenyttelsen, fordi der hele tiden holder et tog i Helsingør klar til afgang. Det betyder, at det hver anden gang er det afgående og hver anden gang det ankommende Kystbanetog, der holder nærmest Hornbækbanen. Overgangstiden er den samme, 4 minutter, uanset om der rejses til eller fra Hornbækbanen. Den overgangstid er efter DSB Øresunds erfaring normalt tilstrækkelig. Det tyder klagerens beskrivelse egentlig også på, for klagerens tog var 3 minutter forsinket, således at overgangstiden var begrænset til 1 minut. Bortset fra, at det i praksis vil være svært at angive sporbenyttelsen i Helsingør finder DSB Øresund heller ikke, at det er nødvendigt, fordi overgangstiden under normale omstændigheder rækker uanset sporbenyttelse,

at klageren nu fremfører et krav på 5.000 kr. for svie og smerte. Det krav, denne sag oprindeligt er rejst på, drejer sig om betaling af en taxa til 629 kr. DSB Øresund har ikke noget grundlag for at imødekomme dette nye krav,

at klageren desuden gør gældende, at " På stationsområdet i Helsingør var der ingen, for os at se, synlige Informationer om afgang hverken til busser eller flextaxaer" . Uden dette i øvrigt tidligere har været gjort gældende eller kan ses at have betydning for sagen, kan det oplyses, at busterminalen findes i umiddelbar tilknytning til stationen. Ved udgangen fra stationen er oversigtplaner for stationen og busterminalen med angivelse af, hvilke busser, der kan benyttes herfra. Køreplanen kan ses ved stoppestedet. Busterminalen ligger i øvrigt lige over for det sted, hvorfra Hornbækbanens tog mod Gilleleje afgår og er umiddelbart synligt fra perronen,

at overgangstiderne er afstemt efter ikke mindst de daglige brugeres, pendlernes, ønsker om den kortest mulige overgangstid. Klageren ville i øvrigt uden vanskeligheder have haft mulighed for at tilrettelægge sin rejse med en længere overgangstid, da der er tog hvert 20. minut på Kystbanen eller alternativt at rejse via Hillerød med S-tog, hvor der også ville være eller kunne opnås en længere overgangstid (11 minutter) med en tilsvarende rejsetid og pris. Denne mulighed fremkommer også umiddelbart ved opslag på rejseplanen, samt

at det er undersøgt om der skulle have været kontakt til klageren i denne sag fra DSB. Det har der ikke. Den eneste Henriette, der kunne have haft en sag af denne karakter (personskadeerstatning) har ikke noget kendskab til klageren eller registreret nogen sag. Det har der heller ikke været fra Kundecenter/rejsetidsgaranti – ingen medarbejder af det navn og intet registreret.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

#### **DSB Basis Rejsetidsgaranti**

"DSB Basis Rejsetidsgaranti gælder, hvis du er blevet forsinket mere end 30 minutter. Du kan få kompensation, hvis du har rejst i Danmark eller over Øresund med billet, klippekort eller årskort, undtagen hvis din rejse kun er foregået med S-tog. Hvor meget du får i kompensation afhænger af, hvor meget du blev forsinket.

Det er ankomsttiden på din bestemmelsesstation (altså den sidste station, du ankommer til) og ikke afgangstidspunktet fra afrejsestationen der afgør, hvor meget du er forsinket.

Der vil være situationer, hvor det pludselig er nødvendigt at aflyse tog på en given strækning. I disse tilfælde gælder de aflyste tog også som forsinkelser

Der vil være situationer, hvor tog på en strækning kan have væsentligt længere rejsetider i en periode. Det kan f.eks. skyldes et planlagt sporarbejde. I situationer som denne vil du via internettet, på tekst-TV og i Rejseplanen blive gjort opmærksom på de forudsete forsinkelser. Disse forsinkelser giver ikke ret til kompensation med DSB Rejsetidsgaranti.

Hvis din rejse udelukkende foregår med S-tog, er du ikke omfattet af DSB Basis Rejsetidsgaranti. Du kan godt benytte S-toget som en del af din rejse, fx. hvis du rejser fra Farum til Århus.”

### **DSBs forretningsregler – forsinkelse**

Ved forsinkelser søger DSB at reducere forsinkelsen og generne for passagererne.

Vælger en passager at afbryde en rejse på grund af en større forsinkelse, eller fordi en tilslutningsforbindelse ikke opnås, kan passageren få tilbagebetalt billetten for den del af rejsen, som ikke gennemføres på grund af forsinkelsen. Tilbagebetalingen sker uden gebyr. Bestemmelsen om tilbagebetaling er kun gældende, såfremt billetten er omfattet helt eller delvist af DSB's takstkompetence.

Hvis DSB ikke inden for rimelig tid og maksimalt inden for en time har sørget for videre transport, dækker DSB passagerens rimelige omkostninger til videre transport til den station i Danmark, hvortil passageren har billet eller kort.

Ved vurderingen af, hvad der er rimelig tid, lægger DSB til grund, at DSB med al fornøden energi og uden ophold søger at tilvejebringe videre transport for alle de passagerer, der er ramt af den pågældende forsinkelse.

Passageren skal indhente udtrykkeligt tilsagn fra DSB's personale til de dispositioner, der træffes af passageren med henblik på videre transport som beskrevet ovenfor.

Passageren er i øvrigt under alle omstændigheder forpligtet til at minimere omkostningerne til erstatningsbefordringen. Forsinkelser kan medføre, at forbindelse med andet tog ikke opnås. I vurderingen af, om en forbindelse skal afvente et forsinket tog, inddrager DSB, hvor lang ventetid der vil være til den næste forbindelse på den pågældende strækning.

Hvis ventetiden er over 1 time, eller det er sidste forbindelse på strækningen den pågældende dag, vil DSB som hovedregel sikre forbindelse eller tilbyde erstatningsbefordring til den station i Danmark, hvortil passageren har billet eller kort.

DSB dækker ikke passagerens omkostninger til videre transport, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for DSB's kontrol, så som ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold.

DSB yder rejsetidsgaranti. Mulighederne og vilkårene herfor er udførligt beskrevet i særskilt brochure og kan også ses på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk). Ved internationale rejser med internationale tog yder DSB godtgørelse for forsinkelser i overensstemmelse med General Conditions of Carriage.

DSB yder ikke anden eller yderligere erstatning end ovenfor nævnt som følge af forsinkelser.

Ifølge EU's passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 ydes godtgørelse ved 60 minutters forsinkelse.

### ***Den konkrete sag:***

#### Vedrørende taxa-refusion på 608 kr.:

I følge klagerens rejseplan skulle de havde været ankommet til Helsingør kl. 11:56, men grundet en signalfejl blev toget 3 minutter forsinket, hvorfor klageren ikke nåede Lokalbanen kl. 12:00 på Helsingør station. Næste tog mod Gilleleje station afgik ifølge køreplanen kl. 13:00, og klageren ville med dette tog været ankommet til Gilleleje station kl. 13:44, altså 1 time senere end beregnet.

DSBs rejseregler/forretningsbetingelserne og EUs Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 regulerer passagerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse.

Efter passagerrettighedsforordningen artikel 17 er passageren berettiget til 25 % af billetprisen i kompensation ved 60-119 minutters forsinkelse. DSB har tilbudt klageren 100 % kompensation af billetprisen ved klagerens oplysning om, hvad prisen var.

DSBs regler om erstatning for omkostninger til alternativ transport træder i kraft ved 60 minutters forsinkelse, og det kræves, at der forinden er indhentet tilsagn fra DSBs personale til at tage en taxa. Efter det oplyste valgte klageren at tage en taxa, uden at hun havde indgået en forudgående aftale med DSB-personale om, at DSB ville betale taxaen.

Så selvom klageren ville være blevet forsinket med omkring 60 minutter, finder ankenævnet, at DSB er berettiget til at afvise klagerens krav, idet klageren ikke havde sikret sig DSBs tilsagn om at afholde udgifterne hertil.

Herefter skal det afgøres, om DSB på andet grundlag skal erstatte klagerens udgifter til taxa. Efter de almindelige erstatningsretlige regler kræves det, at skadevolder har udvist culpa, samt at der er årsagssammenhæng og foreligger påregnelighed. En signalfejl med en følgende forsinkelse på 3 minutter ses ikke at indebære et culpøst forhold fra DSB's side. Den omstændighed, at der herefter blev alene 1 minut til overgangen til Lokalbanen ændrer ikke derved. Ankenævnet bemærker dog, at det ville være god kundepleje, hvis der var kommunikeret til Lokalbanen om, at toget ville blive en anelse forsinket, og hvis Lokalbanen herefter havde ventet den korte tid ved et knudepunkt som Helsingør station i relation til videreforbindelse til Nordsjælland, og når der er en time til næste tog.

Ankenævnet bemærker dog, at klageren ved sin planlægning af rejsen kunne have sikret sig længere tid til skiftet mellem Kystbanen og Lokalbanen, hvis hun havde valgt en afgang med ankomst til Helsingør station 20 minutter før.

#### Vedrørende kravet om godtgørelse af porto og kuvert; 19 kr.:

Klagerens udgift til porto og kuvert kan ikke søges dækket af DSBs Basisrejsegaranti, hvor der alene kan søges refundering af transportudgifter. Der ses ikke i øvrigt at være grundlag for at pålægge DSB at betale portoudgifter.

#### Vedrørende erstatningskrav på 5.000 kr. for svie og smerte:

Ankenævnet ser intet grundlag for, at DSB Øresund skal yde en sådan erstatning efter de erstatningsretlige regler, hvorfor klagerens krav afvises.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

DSB Øresund er berettiget til at afvise klagerens krav på 629 kr. samt 5.000 kr. for svie og smerte.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. november 2013.



Tine Vuust  
Nævningsformand