

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

Journalnummer: 2015-0126

Klageren: XX
8220 Brabrand

Indklagede: DSB
CVRnummer: 25 05 00 53

Klagen vedrører: Kompensation for taxaregning på 871 kr.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Stefan Krehbiel (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 6. april 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 12. maj 2015

Sagens omstændigheder: Klageren havde den 6. april 2015 planlagt en togrejse med DSB S-tog, fra Frederikssund st. til Valby st. med afgang kl. 8.30. Forinden klippede han 4 klip på et 2-zoners klippekort.

Da der grundet planmæssigt sporarbejde var en ændring i togplanerne, kørte klagerens tog alene til Valby. Klageren satte sig i et tog på spor 1, hvilket medførte, at han ikke nåede det rigtige tog, som afgik planmæssigt klokken 8.30 fra spor 2.

Klageren kørte herefter med taxa fra Frederikssund til Valby, idet han ikke ville komme for sent til bussen mod Århus, som afgik fra Valby st.

I Århus skulle klageren videre til bopælen med en flex-bus, som han havde bestilt i forvejen.

Taxaen kostede 871 kr.

Samme dag spurgte klageren DSB om, hvorledes de forholdt sig til, at han havde klippet 8 zoner-samt betalt taxaen. Klageren anførte følgende: "

I dag skulle jeg med S-tog fra Frederikssund til Valby station, jeg havde kun 8 klip og manglede derfor 1 zone, men automaten virkede ikke, min far prøvede men det hjalp ikke, så kom toget og jeg satte mig ind for at køre kl 8:30, kl 8:35 spurgte jeg et ældre ægtepar om toget ikke skulle køre kl 8:30, "jo det mente de også", men prøv at snakke med togføreren, som sagt så gjort, jeg lod min bagage og min lille hund stå og vandrede 7 vogne igennem til jeg kunne snakke med togføreren, han oplyste mig om at toget kørte 8:50 og det 8:30 havde holdt foran og var kørt. Han spurgte mig " Er du ikke vant til at køre på denne strækning", jeg svarede" nej det er første gang, jeg har været på påskebesøg i Frederikssund. Han svarede " Nåh, det er derfor du ikke er lokal-kendt (Underforstået vidste at jeg skulle have gået 500 meter længere frem for at stige på toget), men der var ingen information om dette på stationen. Jeg gik tilbage pakkede straks mine ting og tog en taxa til Valby, da jeg havde en bus ventende der. Jeg havde klippet 8 zoner på et kort jeg ikke brugte og taxaturen kom til at lyde på 871 kr. jeg vil gerne høre hvordan dsb forholder sig til dette? Jeg har bon'er, men min scanner virker ikke."

DSB afviste den 17. april 2015 at imødekomme klagerens ønske om dækning af taxabefordring men ville refundere 60 kr. svarende til klagerens klip på klippekortet.

Endvidere skrev DSB, at sporarbejdet havde været annonceret ca. 4 uger før start med besked på nettet og på stationerne om, at linje C kørte hvert 20. minut fra Frederikssund til Valby. Herudover anførte DSB følgende: "*Vi yder i særlige tilfælde erstatning til alternativ befordring, og kun til den DSB-station, som du har billet til. Det kan ske i følgende tilfælde:*

- når du ikke kan opnå forbindelse til dagens sidste tog.
- når din ventetid fra togankomst til næste togforbindelse er mere end én time."

Endelig anførte DSB, at han skulle have opnået tilsagn fra DSB-personale til at tage en taxa, inden han gjorde dette.

Hertil svarede klageren i mail samme dag:

"Jeg forstår godt at du skriver at I ikke kan imødekomme min taxaregning, da jeg først skulle have ringet til jer, men...

- 1 Jeg bor i Jylland og kender ikke regler i København. I Jylland er der en rejsegaranti med busser der siger at hvis man er mere end 20 min forsinket kan man tage en taxa på selskabets regning.
2. Jeg klager over at der ingen information var om at toget afgik længere fremme på perronen, et ældre ægtepar troede ligesom jeg at det tog jeg var steget ind i skulle afgå 8:30
3. Min far og jeg hørte højtaler meddelelse om sporarbejde ved Carlsberg der gjorde, at toget kun kørte til Valby, men jeg skulle jo kun til Valby, så det betød ikke noget for mig.
4. Der er noget der hedde kulance og her synes jeg i bør tage hensyn til 1. at jeg ikke var lokal-kendt 2. togføreren sagde også at kun hvis man var lokalkendt vidste man at toget ville afgå længere fremme.

Jeg vil være tilfreds hvis i dækker 1/2 delen af taxa rejsen dvs. $870/2= 435$ kr. samt de 60 kr. for klippekortet i alt 535 kr."

I mail af 27. april 2015 fastholdt DSB afgørelsen om at ville godtgøre klageren 60 kr., som de overførte til hans konto. Herudover anførte de:

"Jeg fastholder min afgørelse fra den 17. april 2015, men jeg vil gerne tilbagebetale dig som lovet de 60 kr. du har brugt på klippekort.

De 60 kr. er nu overført til din Nemkonto i banken. Pengene vil være på din konto indenfor 3 – 5 dage.

1. Selv om du er bosat i Jylland, er det kundens ansvar at tjekke evt. hjemmeside rejseplan eller andet for. F.eks. sporarbejde m.m. DSB dækker kun taxa hvis der har været minimum mindst en time til næste Togbus/tog. Dette er oplyst på vores hjemmeside www.dsb.dk i vores rejseregler. Man kan ikke påregne at få betalt en taxa på DSB´s regning, uden på forhånd at have indhentet en tilladelse.
2. På de berørte stationer har der være opslag op om disse særkøreplaner, samt på vores hjemmeside www.dsb.dk hvor disse informationer har været lagt ud ca. 4 uger før start.
3. Som du kan se ar min tidligere mail, har der været information i højtaler på de berørte linjer.
4. I dette tilfælde kan DSB desværre ikke yde kulance, andet end at tilbagebetale billetterne som lovet. Da der her er tale om planlagt sporarbejde.”

Til dette anførte klageren i mail samme dag følgende:

”Gud fader bevare os, mod stupiditet kæmper alle forgæves fatter du i det hele taget hvad jeg skriver?????”

Jeg hørte højtaler meldingen om sporarbejde ved Carlsberg og at toget ikke kørte længere end Valby

Fint med mig jeg skulle ikke længere end Valby, MIT PROBLEM var at da toget 2 min før afgang kommer stiger jeg ind i det, men det viste sig at der holdt et tog 500 længere fremme som kørte først, derfor blev jeg forsinket

OG DET var der ingen melding om i højtalerne ej heller på display's.

Dette er helt klart DSB skyld hvorfor jeg forventer en delbetaling af min taxabon.

PS jeg har kopieret transportministeriet på denne meddelelse for nu må det stoppe.”

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren: Ønsker kompensation for sin mérudgift i form af taxaregning på 871 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at der ingen information var på Frederikssund station om, at det korrekte tog holdt længere fremme,

at klageren mener, at DSB er skyld i hans forsinkelse, hvorfor han gerne vil have betalt for sin taxaregning, selvom han ikke fik tilladelse til denne form for erstatningsrejse hos DSB forinden,

at han bor i Jylland, og derfor ikke er bekendt med reglerne i København vedrørende taxaregningen,

at der i Jylland er rejsegaranti på busser, hvilket medfører, at man kan tage en taxa på trafikskabets vegne, såfremt man er mere end 20 min forsinket,

at klageren ikke var lokalkendt, hvilket gjorde det svært for ham at finde den rette perron, især når DSB ikke havde informeret ham om, hvilken perron toget stod på,

at han havde klippet 8 zoner, som han ikke nåede at bruge,

at der er noget der hedder kulance, hvorfor klageren mener, at DSB bør tage hensyn til de ovenstående punkter.

Indklagede: Fastholder afvisningen af taxabefordringen og har til støtte gjort gældende,

at de gerne vil refundere klagerens klip på hans 2 zoners klippekort til 60 kr.,

at der på perronerne på Frederikssund station hængte skilte med information om perronnummer,

at det ligeledes fremgår af afgangstavler på begge perroner, hvornår det tog, der holder ved perronen, afgår. Det vil derfor have fremgået af afgangstavlen på spor 1, at det tog, som klager steg ombord i, afgik kl. 8:50,

at det tilsvarende har fremgået af afgangstavlen på spor 2, at toget afgik kl. 8:30,

at der den 6. april 2015 kørte tog fra Frederikssund mod Valby hvert 20. minut,

at såfremt klager havde benyttet den efterfølgende afgang, ville han være ankommet 20 minutter senere til Valby station end oprindeligt planlagt,

at det er DSB's opfattelse, at det, at klager ved at benytte afgang kl. 8:50 ville være ankommet 20 minutter senere end planlagt til Valby station, ikke berettiger, at DSB skal godtgøre klager for hans omkostninger til en taxa,

at det er også er DSB's opfattelse, at DSB ikke kan tillægges ansvar for, at klager ikke var klar over, at toget kl. 8:30 afgik fra perron 2,

at der den 6. april ikke var forsinkelser med S-toget fra Frederikssund til Valby. DSB mener derfor ikke, at der er grundlag for, at DSB skal godtgøre klager med Rejsetidsgaranti hverken i henhold til DSB's rejseregler, eller EU's passagerrettigheder,

at selv om klager er bosat i Jylland, er det kundens ansvar at tjekke evt. hjemmeside rejseplan eller andet for. F.eks. sporarbejde m.m. DSB dækker kun taxa hvis der har været minimum mindst en time til næste Togbus/tog. Dette er oplyst på vores hjemmeside www.dsb.dk i vores rejseregler. Man kan ikke påregne at få betalt en taxa på DSB's regning, uden på forhånd at have indhentet en tilladelse,

at der på de berørte stationer har været opslag op om disse særkøreplaner, samt på vores hjemmeside www.dsb.dk, hvor disse informationer har været lagt ud ca. 4 uger før start,

at der har været information i højtalerne på de berørte linjer,

at DSB i denne sag desværre ikke kan yde kulance, andet end at tilbagebetale billetterne som lovet,

at der i sagen var tale om planlagt sporarbejde.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

“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 afgangstids-punktet 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 – vedrørende forsinkelse:

“ 5 .1 I Danmark:

Bestemmelserne i denne paragraf har kun gyldighed for rejser i Danmark med DSB tog inkl. S-tog.

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 vejforhold 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. Ved rejser med flere selskaber gælder reglerne for erstatning i Passagerrettighedsforordningen. I de tilfælde udbetales beløb under 30 kr. ikke. 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.

Klager til DSB i anledning af forsinkelsen kan rettes til nærmeste station eller sendes til DSB, jf. § 7.”

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

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at DSB har godtgjort klageren 60 kr. for de 4 klip på klippekortet. Sagen omhandler derfor alene klagerens taxaregning på 871 kr.

Reglerne om DSB Rejsegaranti er gældende, når der er opstået forsinkelse på mere end 30 minutter ved togdriften. EU's passagerrettighedsforordning finder anvendelse ved mere end 60 minutters forsinkelse.

I denne sag finder ovennævnte regler således ikke anvendelse, idet toget afgik planmæssigt kl. 08:30.

Spørgsmålet er herefter om DSB på andet grundlag hæfter for klagerens udgifter.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af DSB, at der på hver perron på Frederikssund st. var information på afgangstavlerne om sporummer og afgangstider for togene. Det bemærkes, at det tog, der afgik henholdsvis kl. 8.30 og kl. 8.50, holdt og ventede på to forskellige spor, som er forskudt i forhold til hinanden. Herefter må det have været oplyst på afgangstavlerne, at afgangstiden var kl. 08:50 for det tog, som klageren steg ombord på.

Det forhold, at klageren ikke var bekendt med, at sporene på Frederikssund st. er forskudte og derfor ikke opdagede, at toget kl. 08:30 afgik fra et andet spor, kan ikke føre til, at DSB er forpligtet til at godtgøre hans taxa-regning.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at afvise klagerens krav om godtgørelse af taxaregningen på 871 kr.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den



Tine Vuust
Nævnshoved