

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

Journalnummer: 2010-0250

Klageren: XX på vegne YY

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Godtgørelse for merudgifter i anledning af sporarbejde/ruteomlægning.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 8. juni 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 23. august 2010.

Sagens omstændigheder: I perioden fra 5. juni til 9. august 2010 udførte Banedanmark sporarbejde på S-togsnettet på ruten mellem Klampenborg og Østerport station. Dette betød, at der var indsat togbusser, som standsede ved S-togsstationerne på ruten.

Klageren skrev den 8. juni 2010 til DSB Kundecenter følgende:

”Min Søn har fået et studie job i Kbh. og tager dagligt toget fra Charlottenlund til Hovedbanen og retur. I forbindelse med jeres arbejde på strækningen er han begyndt at tage til Klampenborg for at benytte kystbanen for at komme på arbejde. Han bruger et klip på sit 3- zoners klippekort, men ved kontrol i toget gøres opmærksom på at han har brug for 4 zoner, hvorfor der tages et ekstra klip. Dette finder jeg helt urimeligt og vil gerne vide hvordan vi/han kompenseres både for i dag, men samtidig også i fremtiden.”

DSB Kundecenter svarede den 23. juni 2010 bl.a. følgende:

”Indledningsvis vil jeg gerne beklage den lange svartid. Vi kan desværre ikke imødekomme dit ønske om at kompensere din søns udgift til ekstra klip i forbindelse med ændring af rejseruten.

Vi yder ikke kompensation til brugere af klippekort i forbindelse med sporarbejdet.

Vi yder kompensation til brugere af periodekort, ved at udlevere et gratis indstikskort med ekstra zoner, så Farum-linjen kan benyttes. Udvidede indstikskort med zoner til Kystbanen udleveres også, dog kun på Nørreport Station alternativt kan det udvidede indstikskort sendes ved henvendelse til DSB Kundeservice.

Hvis din søn rejser dagligt til sin arbejdsplads, vil periodekortet også være en billigere rejseform end klippekort. Periodekortet er rentabelt, hvis det benyttes 16 dage ud af de 30 dage, det er gyldigt til."

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kompensation for merudgifter til klippekort og har til støtte herfor gjort gældende,

at hans søn havde fået et midlertidigt sommerferiejob og i forbindelse med sporarbejdet skulle rejse fra Klampenborg station i stedet for Charlottenlund station, som han normalt ville gøre. Dette betød, at var 4 zoner i stedet for 3, og at han derfor skulle klippe 2 klip i stedet for 1,

at det drejede sig om 19 dage tur/retur og derfor ikke gav mening at købe et pendlerkort,

at sønnen i øvrigt skulle cykle dobbelt så langt for at komme på arbejde,

at det er urimeligt når DSB S-tog laver ændringer ved sporarbejde at dette kan betyde ekstra omkostninger for brugere, og at man ikke i denne periode - pr. kulance - så gennem fingre med disse klip. Det drejer sig som om 2 stationer,

at klageren godt kan forstå, at det administrativt kan være svært at kompensere kunder, men man kunne have løst dette ved at instruerer sine kontrollører i at der på denne strækning ikke skulle tjekke for den ekstrazone, der er mellem Klampenborg og Charlottenlund, eller ved at man havde rykket Charlottenlund-zonen til Klampenborg i pågældende periode. Det ville så kun være et problem for dem, der stod på i Klampenborg og som derfor havde zonen Klampenborg på deres stempel. Det skulle vel ikke være så svært at tro på sine kunder, som har stemplet fra Klampenborg og som oplyser, at de normalt rejser fra Charlottenlund station,

at svartiden er alt for lang; han sendte mail den 8. juni 2010 og efter at have rykket for svar, modtog han dette den 23. juni 2010. Hvis DSB vidste, at de ikke skulle yde kompensation ved sporarbejde, kunne de have fortalt dette i deres mail af 23. juni. Her skrev de, at de har valgt at kompensere deres pendlerkunder.

at DSB's svar kan opfattes som om deres kunder snyder og bedrager. Klageren bad oprindeligt om at DSB lempede deres kontrolregler og derved kunne have undgået dette,

at det principielle i sagen er: Hvis man på grund af ændringer må bede sine kunder om at tage en omvej, skal kunderne så betale mere for dette?

Indklagede: Afviser at være forpligtet til at betale kompensation og har til støtte herfor gjort gældende,

at årsagen til den forlængede togrejse var begrundet i Banedanmarks sporarbejde, der i perioden fra juni til september 2010 blev gennemført på strækningerne mellem Svanemøllen station og henholdsvis Hillerød- og Klampenborg stationer. Klagerens søn har i perioden været nødsaget til at rejse ad en rute, der kræver billet til 4 zoner, hvor han normalt kan nøjes med billet til 3 zoner,

at DSB S-tog som udgangspunkt ikke var forpligtet til at dække de ekstra omkostninger, som nogle kunder måtte afholde for at kunne benytte en alternativ rejserute. Der er intet lovkrav om, at transportselskaber skal yde erstatning for kundernes ekstraomkostninger, når Banedanmark vælger at gennemføre sporarbejde, der forhindrer togdrift,

at som en ekstraordinær service valgte DSB S-tog at kompensere kunder, der kan betragtes som særligt loyale. Det vil sige kunder, som har købt forskellige former for periodekort. Disse korttyper indeholder blandt andet oplysninger om kundernes bopælsadresse, og giver mulighed for at verificere kundens tilhørsforhold til det geografiske område omkring de banestrækninger, hvor sporarbejdet blev udført, samt

at kunder med billet og klippekort ikke fik tilsvarende compensation, fordi disse billettyper ikke kan knyttes til én bestemt person. Det vil sige, at det ikke ville være muligt at kontrollere, hvorvidt kunderne faktisk var berettiget til compensation. Der ville være åbnet mulighed for misbrug og snyderi - for eksempel vil det ikke kunne kontrolleres, om kunder, der ønsker refusion, faktisk er identisk med den person, som har benyttet det klippekort eller den billet, der bliver fremvist.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance.



Udsnit af Zonekort:

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens søn i perioden for BaneDanmarks sporarbejde på S-togsnettet af egen drift valgte at foretage rejsen mod Københavns Hovedbanegård med Kystbanen fra Klampenborg station i zone 40, frem for at benytte de togbusser, der var indsat til at betjene ruten fra Charlottenlund station i zone 30 mod København.

Klagerens søns rejse foregik herefter fra zone 40 til zone 01 og krævede billet/kort til 4 zoner. Dette fremgår af zoneoversigtskortet på stationerne.

Henset til, at det var efter sønnens eget valg, at rejsen blev dyrere, finder ankenævnet, at DSB S-tog ikke er forpligtet til at godtgøre klagerens søns omkostninger i anledning af sønnens valg af anden rejserute som følge af Banedanmarks sporarbejde.

Ankenævnet bemærker, at DSB S-togs begrundelse for at undlade kompensation til klippekortkunderne – herunder ønsket om at undgå omgåelse af reglerne om gyldig rejsehjemmel - er en relevant begrundelse.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at afvise at godtgøre klagerens søns udgifter til en yderligere zone.

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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 31. januar 2011.



Tine Vuust
Nævnformand