

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0323

Klageren: XX
3400 Hillerød

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Godtgørelse af taxa-regning på 124 kr. i anledning af forsinkelse.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 25. august 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 29. oktober 2010.

Sagens omstændigheder: Klageren havde over en længere periode 3 gange ugentligt besøgt en ven på et genoptræningscenter i Vallø ved Strøby. Hun rejste med S-tog fra hjemmet beliggende i Hillerød til Køge station og videre derfra med bus til Vallø.

Ifølge klageren havde hun i forbindelse med sommerens sporarbejde på S-tognettet mellem Hillerød og Lyngby station ofte oplevet, at hun ikke nåede sin busforbindelse fra Køge station på grund af forsinkelse. Hun havde derfor måttet tage taxa fra Køge til Vallø flere gange.

Den 25. august skulle klageren igen besøge sin ven kl. 12. Hun var i god tid og besluttede at stå af på Ølby station for at købe en buket blomster til vennen. Hun ville derpå tage toget videre til Køge station kl. 11:26 og bus videre derfra til Vallø kl. 11:35.

Da klageren kom tilbage til Ølby station efter at have købt blomster, oplyste skiltene på perronen, at næste tog ville ankomme om 13 minutter. I højtaleren blev meddelt at toget ville køre fra Karslunde station om 4 minutter.

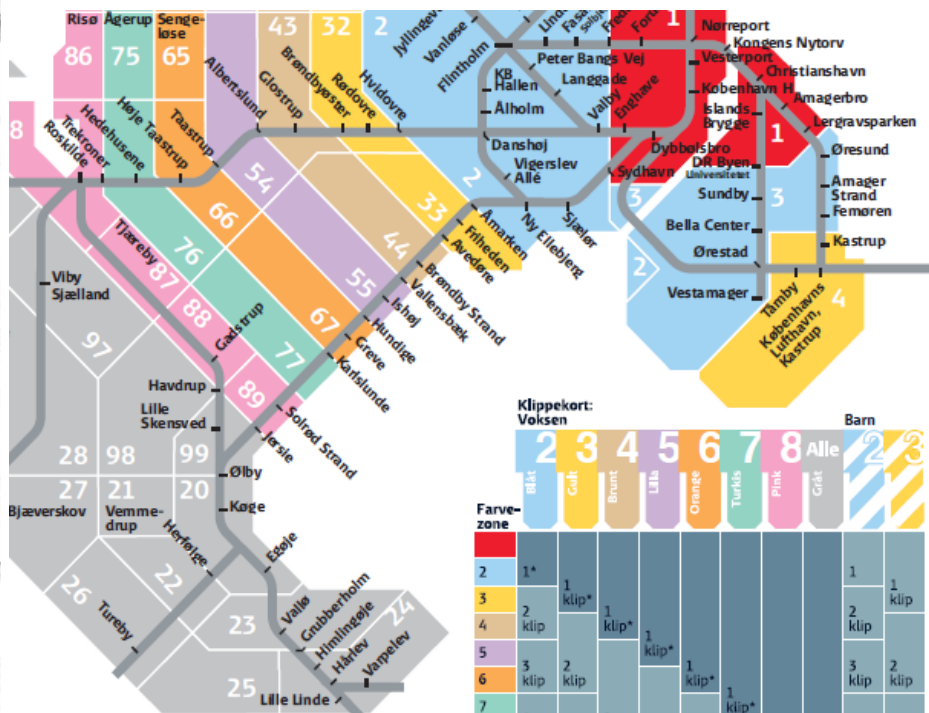
Efter klagerens forsinkede ankomst til Køge station tog hun en taxa til vennen i Vallø. Turen blev påbegyndt kl. 11:43 og kostede 124 kr., hvilket beløb klageren efterfølgende anmodede DSB S-tog om at refundere.

DSB S-tog afviste i brev af 8. og 23. september 2010 at dække udgifterne til klagerens taxaregning fordi ventetiden mellem togets ankomst og den videre forbindelse ikke havde været mere end en time, og fordi taxaen var taget til Vallø, hvortil der ikke kører S-tog.

Taxabon:



Uddrag af jernbaneruter:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker taxa-regningen betalt og en undskyldning for den nedladende tone i afslagene. Til støtte herfra har hun anført,

at hun flere gange har måttet tage en taxa på grund af forsinkelser i togets ankomst til Køge,

at der må være en paragraf om dispensation eller mulighed for at udvise konduite for 124 kr., samt

at DSBs begrundelse for afslaget er nedladende.

Indklagede: Fastholder afvisningen af at betale taxaregningen og har til støtte herfor gjort gældende,

at klageren har oplyst, at hun ved ankomst til Ølby station hørte i højttaleren, at toget ville ankomme om 13 minutter, og derfor konkluderede hun, at "der endnu engang var gået kage i togdriften",

at efter DSBs forretningsbetingelser skal der som udgangspunkt være tale om forsinkelser på mere end én time, før der kan gives tilladelse til alternativ transport på DSBs regning. Kunder skal end-

videre sikre sig, at DSB accepterer at betale alternativ transport. Sådant en anmodning skal forelægges DSB personale på stedet, eller det kan ske telefonisk til DSBs Kundecenter. Men i den aktuelle situation ville sådan en tilladelse ikke blive givet.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af taxaregning.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Uddrag af DSBs forretningsbetingelser:

”§ 2: Passageren er selv ansvarlig for valg af togafgang og skal ved valg af togafgang beregne rimelig tid til at kunne nå frem til sit bestemmelsessted eller til et eventuelt forbindelsessted.

§ 5 Forsinkelser

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 internationale rejser med internationale tog yder DSB godtgørelse for forsinkelser i overensstemmelse med General Conditions of Carrriage.

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.”.

Den konkrete sag:

Forretningsbetingelserne regulerer passagerers rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse.

Af DSBs forretningsbetingelser fremgår, at betingelserne for betaling af videre transport i anledning af forsinkelse forudsætter, at DSB inden for maksimalt en time ikke har sørget for videre transport, at transporten sker til en station, samt at passageren forinden skal indhente udtrykkeligt tilsagn fra personalet til dispositionen.

Det fremgår endvidere, at DSB S-tog ikke yder anden eller yderligere erstatning end de oplyste som følge af forsinkelser.

Klageren har oplyst, at på det tidspunkt, hvor hun befandt sig på Ølby station, blev det meddelt i højtalerne, at toget ville afgang fra Karlslunde station efter 4 minutter. Ifølge køreplanen tager turen 10 minutter fra Karlslunde station til Ølby station.

Det er ankenævnets opfattelse, at DSB ikke er forpligtet til at godtgøre klagerens udgift til taxa efter bestemmelserne i forretningsbetingelserne, allerede fordi forsinkelsen ikke var på 60 minutter.

Spørgsmålet er herefter om DSB på andet grundlag er erstatningsansvarlig for følgerne af togets forsinkelse.

Det lægges til grund som oplyst af klageren, at hun selv valgte at afbryde rejsen mod Køge station ved at stå af på Ølby station for at købe blomster. Der opstod i mellemtiden på den efterfølgende togforbindelse en forsinkelse, der medførte, at toget ikke ankom til Ølby station efter køreplanen kl. 11:26 og til Køge station kl. 11:30. Klageren kunne herefter ikke nå sin busforbindelse til Vallø kl. 11:35, hvilket var en forudsætning for, at hun kunne nå rettidigt frem til sit bestemmelsessted.

Det er ankenævnets opfattelse, at ansvaret for den opståede forsinkelse i ankomsten under disse omstændigheder må bæres af klageren. DSB S-tog er herefter ikke erstatningsansvarlig for klagerens udgift til taxa.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er ikke erstatningsansvarlig for klagerens udgift til taxa.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 11. april 2011.



Tine Vuust
Nævnshoved