

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

**Journalnummer:** 2011-0167

**Klageren:** XX  
Kbh. K.

**Indklagede:** DSBFirst

**Klagen vedrører:** 812 kr. til to nye togbilletter

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

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 9. maj 2011.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 8. august 2011

**Sagens omstændigheder:** Klageren og dennes ægtefælle skulle den 7. maj 2011 rejse med DSBFirst fra Nørreport til Varberg i Sverige. Den planmæssige afgang var kl. 7:28, men der var ifølge DSBFirst planlagte og annoncerede sporarbejder på Kystbanen, som medførte ændring i køreplanen, således at toget var "aflyst" fra Nørreport station og i stedet afgik fra København H.

Ifølge klageren indfandt han og ægtefællen sig på Nørreport station omkring kl. 07:15, men da de opdagede, at deres tog ikke blev vist på togviser-skiltene på perronen, besluttede de at tage S-tog til København H. for at se, om der var oplysninger om toget der. De ankom til hovedbanen for sent til at kunne nå toget derfra og måtte vente til den næste afgang kl. 08:33.

Klageren har gjort gældende, at ændringen ikke blev annonceret i højtalerne i de omkring 5 minutter han og ægtefællen opholdt sig på Nørreport station, at afgangstavlen ikke virkede i den ene ende af perronen, og at beskeden på den anden afgangstavle var svær at tolke.

DSBFirst har gjort gældende, at ændringen både blev annonceret i højtalerne på Nørreport station og fremgik af afgangstavlerne. Det er endnu ikke tekniske muligt, at vise den type information på togviser-skiltene på perronen.

På klagerens og ægtefælles hjemrejse samme aften fra Sverige var der ifølge klageren kun et toilet, som virkede/ikke var aflåst, og da der var lang kø, måtte de stige af i Lufthavnen, for at ægtefællen kunne komme på toilettet. Da toget i forvejen var ca. 15 minutter forsinket i ankomsten til Kastrup, og da de efter toiletbesøget måtte vente på en metro mod København H., blev de i alt ca. 30 minutter forsinket i afgang fra Lufthavnen/ankomsten til København H.

Klageren skrev den 9. maj 2011 om hændelserne til DSBFirst med overskriften "Besværlig tur til Sverige".

Han anførte vedrørende udturen følgende: "Vi opfordrer derfor igen DSBFirst til at drage omsorg for, at stationernes monitører viser aflyste tog som aflyst, så man ikke skal spille med at vente på højtalermeddelelser, som uvægerligt kommer for sent til, at man kan gøre noget ved sagen."

Vedrørende hjemturen skrev klageren: "Vi opfordrer derfor igen DSBFirst til at skænke klargøringen af toiletterne bedre opmærksomhed."

DSBFirst forklarede i brev af 6. juni 2011, at aflysningen skyldtes planlagt sporarbejde på Kystbanen, at den havde været annonceret i højtalere på stationen, samt at det fremgik af afgangsskiltene, at toget var aflyst frem til Hovedbanen. Vedrørende toiletforholdene oplyste de, at hvis de grundet problemer i trafikken ikke har tid til at klargøre toiletterne, prioriterer de at køre togene med aflåste toiletter frem for at aflyse afgang.

I brev af 20. juni 2011 krævede klageren, at DSBFirst sendte to nye billetter som kompensation for forsinkelserne på mere end 30 minutter i hver retning.

DSBFirst afviste i brev af 5. juli 2011 at klageren var berettiget til rejsetidsgarantibilletter med henvisning til, at sporarbejdet havde været annonceret mindst 24 timer i forvejen på hjemmesiden og på stationen, at der ikke var tale om et aflyst tog, at toget fra Sverige ankom til København H. kun 3 minutter forsinket, samt at situationen med ét tilgængeligt toilet ikke berettigede til nye billetter.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker to nye billetter til Varberg T/R og har til støtte herfor gjort gældende,

at på udturen til Varberg den 7. maj var toget til Göteborg aflyst ved Nørreport station. Han fik ingen oplysning om, hvorvidt toget kørte fra København H, men valgte, da han tidligere har været ude for aflysninger på Kystbanen, at prøve at nå toget på Københavns Hovedbanegård. Med ti minutter til at flytte sig fra spor 2 på Nørreport til Københavns Hovedbanegård lørdag morgen, måtte de vente så længe på et S-tog, at de kom frem til København H efter afgangstiden for toget til Göteborg.

Der var den 7. maj 2011 ændringer i toggangen på Kystbanen i anledning af sporarbejde. Som klageren opfattede disse ændringer, ville DSBFirst denne dag køre hvert 20. minut mellem Østerport og Helsingør med stop ved alle de mellemstationer, hvor DSBFirst normalt gør ophold. Togene, der normalt kører mellem Københavns Lufthavn og Nivå, var denne dag afkortet til kun at køre mellem Københavns Lufthavn og Østerport. Mellem København og Helsingør var der således en "basiskøreplan". Klageren kunne ikke se henvisninger til, at visse tog ville være indstillet, og han er sikker på, at han ville have reageret, hvis det tog, han skulle bruge, var indstillet "i forvejen". Klageren ved ikke, om der var forsinkelser den pågældende dag i retning fra Helsingør. Han ved blot,

at andre tog fra DSBFirst stod som forsinkede eller med meget kryptiske oplysninger, og at deres tog ikke var at finde på de skilte, som fungerede på fjerntrafikperronen på Nørreport, og at der ikke blev givet højtaler-meddelelser. Der var annonceret senere tog end deres på oversigten, derfor blev de forledt til at tro, at toget kunne være aflyst, og derfor begav de sig til København H. med S-tog - og nåede frem så sent, at toget til Göteborg enten var kørt eller heller ikke figurerede på Hovedbanegårdens oversigtsskærme, og i alt fald så sent, at næste tog til Malmö ikke var toget til Göteborg.

De kom til Nørreport station i god tid før togafgang, nemlig ca. 10 minutter før togets planmæssige afgang. Det finder de må være en rimelig tid før afgang, når man forventer, at toget skal betjene den pågældende station.

De har entreret med DSBFirst om at transportere sig. Klageren mener derfor, at de må være berettiget til at holde sig til DSBFirst, selv om andre, for eksempel BaneDanmark, måtte være ansvarlig for opgaver i forbindelse med rejsen. Bane Danmark er jo eksempelvis også ansvarlig for signalerne på Kystbanen og jernbanen mod Sverige, men klageren har ikke oplevet problemer med, at DSBFirst har afvist en klage med henvisning til, at BaneDanmark er ansvarlig for signalerne. Det samme bør gælde for oplysning på stationerne. DSBFirst og Bane Danmark deler i dag ansvaret for oplysning. For kunden er det lige meget, om stemmen i højtaleren er ansat af den ene eller den anden, så længe der bliver givet information - helst rigtig information.

På hjemrejsen fra Sverige måtte de afbryde rejsen i Kastrup, da et overfyldt og forsinket Øresundstog havde nedsat toiletkapacitet, så hans kone ikke kunne holde sig til København H. De var mere end tyve minutter forsinket i Kastrup og ankom til deres bestemmelsessted over 30 minutter forsinket.

Med hensyn til klage over de manglende toiletfaciliteter, har de gentagne gange henvendt sig til togpersonalet og mødt megen beklagelse og yderst lidt handling, fordi togets toiletter var ude af funktion. De havde indtil nu kunnet "holde sig", men den lørdag gik det altså galt. Klageren måtte opgive at finde togpersonale. De tre vogne, som DSBFirst havde ladet toget bestå af, var fyldt til bristepunktet med mennesker og bagage.

Der kan gælde andre regler i Danmark, men hvis den her beskrevne episode var forløbet i Sverige, ville de have haft ret til i det mindste en vis erstatning for manglende orden og hygiejne efter de svenske normalvilkår i persontrafik. Derfor forestiller de sig, at noget lignende må gælde også i Danmark.

Den sammenlagte forlængede rejsetid kom med ventetid på metroen (som var første tog ud fra Lufthavnen efter toiletbesøget) til at beløbe sig til mere end 30 minutters forsinkelse, hvorfor DSBFirst rejsetidsgaranti burde dække.

Til spørgsmålet om anden kompensation end efter rejsetidsgarantireglerne havde klageren forventet, at DSBFirst af sig selv ville komme ind herpå.

**Indklagede:** Fastholder afvisningen af kravet og har i stedet tilbudt et gavekort på 100 kr. Til støtte herfor har DSBFirst gjort gældende,

at i klageskemaet til ankenævnet samt i brev fra klageren af 20. juni 2011, har han fremsat ønske om kompensation i form af Rejsetidsgaranti, idet han mener at være blevet forsinket i mere end 30 minutter både på ud- og hjemrejsen.

På udvejen har der været annonceret planlagt sporarbejde med mere end 24 timers varsel. Det betyder, at der ikke er tale om en forsinkelse, som berettiger til at ansøge om rejsetidsgaranti – som DSBFirst tolker reglerne om Rejsetidsgaranti. Udover den ekstra rejsetid det planlagte sporarbejde måtte have medført, var der ikke nogen forsinkelser på strækningen på det pågældende tidspunkt, og der kan derfor ikke søges om Rejsetidsgaranti.

DSBFirst beklager, hvis de har givet opfattelsen af at BaneDanmark er ansvarlig i den forstand, at man skal eller bør søge om Rejsetidsgaranti hos BaneDanmark, hvis en eller flere skærme har vist fejlagtig information med en forsinket rejse som resultat. Det er ikke tilfældet.

Med hensyn til det defekte toilet, er det ærgerligt, men det giver heller ikke anledning til at søge om Rejsetidsgaranti. Ved en kundeforhenvendelse om et defekt toilet kan der blive tale om anden form for kompensation som en tilkendegivelse af, at rejsen ikke har været tilfredsstillende, men det er ikke det samme som, at man kan søge om kompensation i form af Rejsetidsgaranti.

På hjemvejen valgte klageren selv at stige af på grund af kø til toilettet. Her må under alle omstændigheder være tale om en almindelig kundeforhenvendelse om defekte toiletter.

Som DSBFirst tolker sagen, må der være tale om en principiel afgørelse af, hvorledes reglerne for at ansøge om Rejsetidsgaranti skal tolkes. Der kan ikke søges om Rejsetidsgaranti i de nævnte tilfælde. Toget skal være forsinket eller aflyst, førend at man kan ansøge om Rejsetidsgaranti. Klageren har ønsket kompensation i form af Rejsetidsgaranti, og det har de afvist, da der hverken har været tale om en forsinkelse eller aflysning, som har givet anledning til, at man har kunnet søge om Rejsetidsgaranti.

Først i klagerens kommentar under klagesagen til bemærkninger d. 23. august 2011 udtrykkes der ønske om, at DSBFirst kompenserer for hjemrejsen grundet manglende toiletforhold, jf. almene regler for togrejse som beskrevet på [www.sj.se](http://www.sj.se).

Det sker, at DSBFirst kompenserer for en utilfredsstillende rejse, og det kan for eksempel være ved hygiejneforhold, som har påvirket rejseoplevelsen. De kompenserer ikke ved at refundere en bestemt del af rejsens pris men vælger i nogle tilfælde at fremsende et eller flere 7-eleven gavekort til kunden som et slags plaster på såret.

I den pågældende sag har de – i håndtering af sagen - ikke taget stilling til et sådant krav, da klageren ikke har ytret ønske om kompensation for en utilfredsstillende rejseoplevelse men i stedet ønsket kompensation i form af Rejsetidsgaranti for en forsinket rejse.

Ved en stillingtagen til klagerens rejseoplevelse som følge af det uvirksomme toilet, vil udfaldet umiddelbart være, at de kan fremsende gavekort til en værdi af 100 kr. til klageren som et plaster på såret for den utilfredsstillende rejse.

De kan ikke udstede Rejsetidsgarantibilletter, når kunden ikke har været forsinket på grund af trafikken. Det vil udhule Rejsetidsgarantisystemet som de forstår og arbejder med det. De arbejder med Rejsetidsgarantien som en kompensationsform, der er udviklet, fordi man også køber en forventning om tog til tiden, når man køber en togbillet. Hvis toget er forsinket, har man ikke fået den vare man har betalt for, og det er den forsinkelse man kompenseres for med Rejsetidsgaranti.

Som et eksempel imødekommer de heller ikke ansøgning om Rejsetidsgaranti, hvis en kunde er blevet forsinket på grund af kø i billetsalget, eller en billetautomat, som har været ude af drift. Velvidende at det er et vilkår som kan forsinke rejsen, mener de ikke, at Rejsetidsgarantien bør indeholde den slags sager.

Rejsetidsgaranti er et system om kompensation som behandles sideløbende med andre kundehenvendelser.

Ved ansøgning om Rejsetidsgaranti, tager de udelukkende stilling til, hvorvidt kunden er berettiget til kompensation i form af Rejsetidsgaranti.

De afviser mange krav om kompensation i form af Rejsetidsgaranti og de arbejder ikke med en praksis, hvor de – foruden at afvise kundens ønske – tilbyder anden kompensation som et plaster på såret.

### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Efter at klageren klagede til ankenævnet, anmodede sekretariatet DSBFirst om en udtalelse om, hvorvidt klageren på andet grundlag var berettiget til kompensation. DSBFirst tilbød herefter klageren et gavekort 100 kr. som følge af den utilfredsstillende rejse.

Sekretariatet anmodede desuden DSBFirst om at indsende evt logfil eller andet, som kan dokumentere, hvorledes sporarbejdet og det deraf følgende aflyste tog fra Nørreport, blev kommunikeret til passagererne.

DSBFirst svarede følgende: "Hvad angår måden man har informeret om trafikken på kundens rejsedag mener vi ikke at vi skal uddybe mere. Vi har derfor ikke indhentet data/log om trafikinformation den pågældende dag.

Hvis kunden vil løfte en kritik af måden hvorpå Banedanmark informerer om planlagte ændringer, mener vi at det må gøres ved en selvstændig henvendelse direkte til Banedanmark. "

### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af parternes korrespondance.

### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

#### ***Retsgrundlaget:***

Fra DSBFirsts forretningsbetingelser:

#### **"2.1 Om køreplanen**

DSBFirst udgiver køreplaner og oplyser om afgange og ændringer i køreplaner, i brochurer, samt ved løbende information på stationen, via internetadressen [www.dsbfirst.dk](http://www.dsbfirst.dk) og andre passende medier.

DSBFirst vil gøre alt for at orientere dig om de ændringer, vi kender til på forhånd, men du er selv ansvarlig for at holde dig orienteret om ændringer i køreplanen.

Du er selv ansvarlig for valg af togafgang og skal, når du vælger togafgang, beregne rimelig tid til at kunne nå frem til dit bestemmelsessted eller til et eventuelt forbindelsessted.

### **§ 5. DSBFirsts erstatningsansvar ved forsinkelse, ikke-opnået forbindelse og aflysning**

DSBFirst yder godtgørelse til passagerer forsinkelse, ikke-opnået forbindelse og aflysning efter følgende regler.

#### **5.1 Rejsetidsgaranti og forsinkelser** **Rejsetidsgaranti**

Som kunde hos DSBFirst har du ret til kompensation ved større forsinkelser via rejsetidsgaranti ordningen. Der skelnes mellem tre typer garanti nemlig:

- DSBFirst Basis Rejsetidsgaranti
- DSBFirst Pendler Rejsetidsgaranti
- DSBFirst Øresund Rejsetidsgaranti for passagerer med Øresundskort og som ikke har dansk cpr-nummer

### **DSBFirst Basis Rejsetidsgaranti**

Gælder for dig, der har rejst med billet, klippekort, årskort eller pensionistkort

DSBFirst Basis Rejsetidsgaranti træder i kraft, hvis dit tog har været forsinket i 30 minutter eller mere. Der skal indgives en individuel ansøgning for hvert tilfælde.

Kompensationen ydes i kraft af en erstatningsbillet eller kontant udbetaling

Ansøgning indsendes ved hjælp af skema og procedure beskrevet i brochuren "DSBFirst Basis Rejsetidsgaranti".

Du kan læse mere på [www.dsbfirst.dk](http://www.dsbfirst.dk), hvor du også kan hente et ansøgningskema.

Ansøgningen skal indsendes senest 14 dage efter den dato du rejst."

Ifølge EU passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 af 3. december 2009 træder reglerne om godtgørelse for forsinkelse først i kraft efter 60 minutters forsinkelse.

Fra "Normalvillkor i Järnvägstrafik", som findes på linket:

<http://www.resplus.se/Global/Avd%20Produktion/Information%20om%20tidtabeller/Normalvillkor.pdf>

står blandt andet anført:

"b) Ordning och hygien

Om den resande orsakas obehag under resan till följd av sådan brist i fråga om utrustning, ordning eller hygien i tåget som tågoperatören bär ansvaret för, återbetalar tågoperatören skälig del av biljettavgiften."

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

Klageren har anmodet om godtgørelse i henhold til Rejsetidsgarantien eller på andet grundlag.

I følge DSBFirsts forretningsbetingelser ydes der rejsetidsgaranti efter 30 minutters forsinkelse.

Spørgsmålet er herefter om den omstændighed, at toget denne dag ikke afgik fra Nørreport station kl. 7:28, men i stedet fra København H., kan sidestilles med en forsinkelse eller en aflysning, som bevirker, at rejsetidsgarantien træder i kraft, fordi klageren blev en time forsinket i sin afgang fra København H.

DSBFirst har gjort gældende, at sporarbejdet og den deraf følgende omlægning af togets afgangssted til København H. var planlagt og annonceret med mere end 24 timers varsel på hjemmesiden og fremgik på afgangstavlen på Nørreport station samt blev meddelt i højtalerne på Nørreport station.

DSBFirst har vedrørende information på stationer henvist til BaneDanmark.

Ankenævnet bemærker, at DSBFirst er den part, som passagererne indgår aftaler med om transport, hvorfor DSBFirst ikke kan fraskrive sig ansvaret for BaneDanmarks eventuelle mangelfulde oplysninger på stationerne. Et eventuelt erstatningsansvar, som DSBFirst måtte ifalde som følge af BaneDanmarks mangelfulde oplysninger, må afgøres de to parter imellem.

Det fremgår af DSBFirst forretningsbetingelser, at DSBFirst "*udgiver køreplaner og oplyser om afgang og ændringer i køreplaner, i brochurer, samt ved løbende information på stationen, via internetadressen [www.dsbfirst.dk](http://www.dsbfirst.dk) og andre passende medier*". DSBFirst kan derfor ikke henvise ansvaret for meddelelsen af køreplansændringer til BaneDanmark.

Klageren har oplyst, at der ikke blev annonceret i højttalerne i de 5 minutter, han befandt sig på Nørreport st., at han ikke kunne tolke informationen på afgangstavlen, og at han havde forstået oplysningerne om sporarbejdet, således at DSBFirst denne dag mellem København og Helsingør kørte efter en "basiskøreplan" uden ændringer på denne del af ruten.

DSBFirst har trods anmodning fra ankenævnets sekretariat ikke indsendt oplysninger om de meddelelser, som blev givet til passagererne om køreplansændringen den 7. maj 2011.

Herefter kan ankenævnet ikke – mod klagerens oplysning om det modsatte - lægge til grund, at der var givet tilstrækkeligt tydelige oplysninger til passagerne om, at toget ikke afgik fra Nørreport station men i stedet fra København H.

Henset hertil finder ankenævnet, at den omstændighed, at klageren og ægtefællen først nåede en senere afgang fra København H., og som følge deraf blev en time forsinket, kan sidestilles med en sådan forsinkelse, at klageren og ægtefællen er berettiget til rejsetidsgaranti for den del af rejsen, der foregik fra København mod Varberg.

Den omstændighed, at klageren og ægtefællen valgte at stige af toget i Kastrup på hjemrejsen, hvorefter de ankom mere end 30 minutter senere til København H. end ifølge den oprindelige køreplan, finder ankenævnet ikke er omfattet af rejsetidsreglerne. Ankenævnet bemærker, at det oprindelige tog ifølge det af DSBFirst oplyste, ankom 3 minutter forsinket til København H.

Det er ankenævnets opfattelse, at klageren i henhold til "Normalvillkor for Järnvägstrafik" afsnittet om hygiejne har krav på et afslag i rejsens pris. Dette afslag kan skønsmæssigt fastsættes til de 100 kr., som DSBFirst allerede har tilbudt klageren.

Imidlertid har DSBFirst tilbudt beløbet via et gavekort, men hvis klageren ønsker beløbet udbetalt kontant, er han berettiget hertil.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

DSBFirst skal udbetale rejsetidsgaranti til klageren samt 100 kr.

DSBFirst skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentlig-

gjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

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

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 5. december 2011.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust', written in a cursive style.

Tine Vuust  
Nævnshoved