

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0044

Klageren: XX
9900 Frederikshavn

Indklagede: DSB Fjern- og Regionaltog

Klagen vedrører: Refusion af togbillet, klagegebyr inkl. overførselsudgift samt udgifter til korrespondance/tlf.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 20. december 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 1. februar 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren ankom med fly til Kastrup Lufthavn den 18. december 2011 og skulle videre hjem til Frederikshavn med tog, hvorfor hun henvendte sig i DSB Billelsalg for at købe en togbillet. Klageren blev solgt en billet med afgang kl. 19:39 men blev ved køb af billetten ikke oplyst, at der på denne afgang var en ventetid i Ålborg på 5 timer mellem togets ankomst kl. ca. 01 og afgang til Frederikshavn kl. ca. 06 næste morgen. Dette fandt klageren ud af i toget, hvor hun fik udleveret den nye køreplan af personalet.

Ifølge klageren besluttede hun sig for at vente i ventesalen i Ålborg, men den var lukket for natten. Efter ca. 45 minutter lykkedes det klageren at standse en taxa, hvorefter hun kørte til bopælen.

Taxaregningen blev på 783 kr., hvilket beløb klageren i brev af 20. december 2011 anmodede DSB om at godtgøre tillige med udgiften til togbilletten på 302 kr., samt erstatning for tort, svie, brug af hendes ressourcer og frimærke, mv.

I brev af 9. januar 2012 beklagede DSB, at rejsen ikke var forløbet som ventet grundet fejlinformation, men afviste klagerens krav med den begrundelse, at de i særlige tilfælde ydede erstatning til alternativ befordring, men kun til den DSB-station, man havde billet til, og kun hvis man ikke kunne opnå forbindelse til dagens sidste tog, eller der var mere end en times ventetid mellem togankomst og næste togforbindelse, og kun ved forhåndstilsagn fra DSBs personale.

Den 1. februar 2012 indgav klageren klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro og opgjorde sit samlede krav til 4.322 kr. fordelt således:

"Togbillet	302 kr.
Taxaregning	783 kr.
Klagegebyr	160 kr.
Bankoverførsel	27 kr.
Udgifter til kuverter, frimærker, tlf.	50 kr.
Tort og svie	2.400 kr. "

Under sagens skriftveksling i ankenævnets sekretariat imødekom DSB den 12. marts 2012 klagerens krav om betaling af taxaregningen, fordi klageren oplyste, at hun havde været indstillet på at tage afgang kl. 00:05 fra København, som ikke havde ventetid i Ålborg, og som hun tidligere havde benyttet. DSB afviste de øvrige krav.

I brev af 13. marts 2012 skrev ankenævnets sekretariat følgende til klageren:

"Du bedes inden 10 arbejdsdage fra datoen på dette brev sende os dine bemærkninger hertil – herunder om du frafalder den resterende del af klagen, som ikke vedrører taxaregningen.

I bekræftende fald tilbagebetales klagegebyret på de 160 kr. og sagen lukkes.

Sekretariatet kan oplyse, at der ikke er praksis for at godtgøre andre omkostninger ved at klage end klagegebyret.

Der er endvidere ikke grundlag for at tildele erstatning for tort eller svie og smerte.

Godtgørelse for tort er en særlig form for godtgørelse, der kun ydes, hvis man har været udsat for frihedsberøvelse, voldtægt, incest, blufærdighedskrænkelse eller anden kønsfrihedsforbrydelse, hvorved ens ære eller selvfølelse er blevet krænket.

Hvis man har været syg som følge af en tilskadekomst, kan man få godtgørelse for svie og smerte. Man kan få godtgørelse fra tidspunktet for tilskadekomsten, og så længe man er sygemeldt som følge af tilskadekomsten. Godtgørelsen ydes med en fast takst pr. sygedag. Man anses for syg, hvis man er sygemeldt og under en vis form for behandling. Sygdom skal kunne dokumenteres ved lægeerklæring eller lignende. Reglerne om godtgørelse for svie og smerte findes i erstatningsansvarslovens § 3."

Klageren meddelte i brev af 21. marts 2012, at "det er ok for mig, hvis sagen afsluttes med følgende beløb til mig:

Taxaregning 19/12	kr. 783
Togbillet 18/12	kr. 302
Klagegebyr 160,- + 27,- for overførsel	kr. 187
Udgifter til korrespondance, tlf.	<u>kr. 70</u>

i alt kr. 1342"

DSB fastholdt, at de kun ville godtgøre udgifterne til taxaregningen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klagerens krav: 1.342 kr. i godtgørelse. Til støtte herfor har hun gjort gældende,

at hun er dybt skuffet og krænket over DSB over hele sagsforløbet, og at hun føler sig udsat for ligegyldighed, dovenskab og respektløshed. Klageren har beskrevet forløbet således: "

På mig virker det meget besynderligt, at DSB i brev af 9. jan. d.å skriver:
"Jeg beklager meget, at din rejse ikke forløb som ventet på grund af fejlinformation". Endvidere: "ønsker du, at DSB skal betale din taxaregning. Så skal du på forhånd have tilsagn fra DSB om betaling. Det kan du få ved at kontakte personalet i toget - - -

Hvorfor mon dette svar, når der i kommentarer af 23. feb. påstås fra DSB side, at de ikke har givet vildledende eller fejlagtig information?

Mht ekspeditionen i Kastup Lufthavn af en angivelig rutineret medarbejder: Jeg spurgte udtrykkelig om den første direkte forbindelse til Fr. Havn. Flere gange er jeg ankommet til lufthavnen på denne tid, og da havde ekspedienterne sagt, at det var kl 00.05 – på en venlig måde.

Jeg undrede mig over svaret om kl 19.38 som en direkte forbindelse fra "den rutinerede" medarbejder, men jeg havde ikke en chance for selv at kontrollere, idet hun arrogant oplyste, at den nye togplan ikke var udkommet.

Og det viste sig, da jeg efter nogle dage fik køreplanen, at første direkte forbindelse til Fr. Havn var kl 00.05, som det havde været i flere år!

I efteråret havde der været meget i dagspressen om togdrift i Nordjylland. Så jeg valgte at tro på hende – det er vel hendes arbejde at vejlede folk om forbindelserne – og hvad det indebærer - f. eks, at ventesalen i Aalborg var lukket om natten Hun sagde helt klart: "du skal bare skifte i Aalborg", hvilket viste sig at være fra kl 01 til kl 05.56! (og ikke som anført i kommentarerne: kl 05.21)!

Det må hun have vidst! I hvert er det hendes arbejde, som jeg ser det.

Ej heller togpersonalet hjalp mig – der er svigt fra 3 medarbejders side.

Dette efterlod mig i en fuldstændig uholdbar – og måske farlig situation med kulde og i et kriminelt miljø i Aalborg.

Endvidere fremføres det i DSB's kommentarer: " hvis klageren undervejs til Aalborg f.eks kunne få en aftale om afhentning i Aalborg"
Hvad er det for en antagelse? – og så under henvisning til at det er kun 10 kr, der er spildt!

Endvidere "Medarbejderen har ikke nogen erindring om netop denne ekspedition" - hvordan kan DSB så lave diverse konklusioner om hændelsesforløbet i. f. t billetkøb bl. a?

I DSB's kommentarer er der for mig at se tale om:

- direkte usandheder;
- ikke sammenhæng i udførelsen af god service;
- den ene hånd ved ikke, hvad den anden gør.

"

Indklagede: Fastholder at de kun ville godtgøre taxaregningen. Inden DSB traf den beslutning gjorde de til støtte for den samlede afvisning af kravene gældende,

at klageren ankom den 20. december 2011 til Københavns Lufthavn og skulle rejse videre med tog til Frederikshavn. Efter klagerens oplysning bad klageren i billetsalget i lufthaven om en billet til Frederikshavn og spurgte om, hvornår toget gik. Det blev oplyst at der var afgang 19,39. Efter afgang fra Københavns lufthavn Kastrup henvendte klageren sig til togpersonalet og spurgte til opholdstiden i Aalborg. Klageren fik oplyst at næste tog ville gå klokken 5,21 og at opholdstiden således ville være godt 4 timer. Ved ankomsten til Aalborg tog klageren en taxa til Frederikshavn efter at have konstateret, at der ikke var nogen muligheder for indendørs ophold på stationen på dette tidspunkt.

Klageren mener at været blevet oplyst om, at toget med afgang fra Københavns lufthavn 19,38 ville gå helt til Frederikshavn og har derfor i brev af 22. december 2011 krævet at få en taxaregning mellem Aalborg og Frederikshavn refunderet, at få et tilsvarende beløb for tort og svie med mere, at få togbilletten refunderet og endelig at de relevante personer får en reprimande.

DSB har afvist disse krav med brev af 9. januar.

Klageren oplyser, at hun i billetsalget afgav sin billetbestilling og spurgte om afgangstid. Det er 19,39 blev der svaret. På spørgsmålet om det var direkte svarede medarbejderen efter klagerens oplysning, "Ja, du skal bare skifte i Aalborg.

Den pågældende medarbejder i billetsalget i Københavns lufthavn er rutineret og vel bekendt med de forskellige rejsemuligheder og køreplansforhold. Sidste tog til Frederikshavn uden længerevarende ophold i Aalborg har i en del år været afgang fra Københavns lufthavn klokken 18,38 og toget med afgang klokken 19,38 går kun til Aalborg. Det har ligeledes været gældende i en række år. Medarbejderen har ikke nogen erindring om netop denne ekspeditionen, der heller ikke på nogen har adskilt sig de mange ekspeditioner, den enkelte medarbejder foretager i løbet af en arbejdsdag.

Under de omstændigheder anser DSB det for usandsynligt, at eksplicit skulle have oplyst, at toget havde direkte forbindelse til Frederikshavn, med eller uden skift, som påstået af klageren. Klageren referer også blot, at klageren spurgte om afgangstid og fik svaret 19,38. Det var på tidspunktet for ekspeditionen korrekt – første tog var toget med afgang på dette tidspunkt. Klageren citerer også medarbejderen for at svare, at der skal skiftes i Aalborg. Det er også korrekt. Der er blevet gennemført en helt ordinær billetekspedition med salg af en billet og afgivelse af enkelte trafikinformationer uden nævneværdig dialog om forbindelse, ankomsttider, opholdstider eller lignende, måske fordi klageren var optaget af at nå sit tog. Klagerens billet er udstedt 19,31, så der var ikke lang tid til at nå ned på perronen med klagerens store bagage., da billetekspeditionen var afsluttet. Klageren oplyser også at have spurgt togføreren i toget efter afgang fra Københavns lufthavn Kastrup om, hvor lang opholdstid, der var i Aalborg. Klageren var altså klar over, at der ville være ventetid i Aalborg men spurgte øjensynligt først i toget om, hvor lang opholdstiden var.

Set med salgsmedarbejderens øjne var den eneste mulighed for at komme med toget til Frederikshavn at tage toget klokken 19,38 med de ulemper, det indebar. Derfor var det også helt naturligt at sælge billetten til helt Frederikshavn – det er ikke en unaturlig ekspedition i billetsalget i Københavns lufthavn. Og en billet helt til Frederikshavn koster kun ca. 10 kr. mere end en billet til

Aalborg, så det var også en billig forsikring, hvis klageren undervejs mod Aalborg f.eks. kunne få en aftale om afhentning i Aalborg og derfor ikke ønskede at benytte den sidste del af billetten.

DSB finder det beklageligt, at klageren åbenbart har haft den opfattelse, at der skulle være forbindelse uden nævneværdigt ophold i Aalborg til Frederikshavn, men DSB mener ikke at have givet vildledende eller fejlagtig information. DSB finder derfor ikke, at det har handlet ansvarspådragende, og kan derfor ikke imødekomme klagerens krav om dækning af taxaudgifter. DSB kan heller ikke imødekomme nogen af klagerens øvrige krav.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at nærværende sag alene omhandler klagerens krav om godtgørelse af togbillettens pris, klagegebyr inklusiv overførselsgebyr samt udgifter til korrespondance og telefon, svarende til 1.342 kr., idet DSB har imødekommet klagerens krav om betaling af taxaregningen, og idet klageren har frafaldet kravet om erstatning for tort og svie.

Klageren købte i København en togbillet med destination Frederikshavn til 302 kr. Klageren rejste på denne billet til Ålborg, hvorefter hun tog en taxa til bopælen. Udgiften til taxaen er efterfølgende blevet tilbudt godtgjort klageren af DSB.

Da klageren således er kommet til sin bopæl i Frederikshavn for det beløb, som togbilletten kostede til banegården i Frederikshavn, er der ikke grundlag for at statuere, at klageren har lidt et økonomisk tab, hvilket er en forudsætning for at kunne gøre erstatningskravet gældende.

Herefter har klageren ikke krav på at få godtgjort billettens pris.

Ifølge ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, tilbagebetales klagegebyret på 160 kr., hvis klageren har fået helt eller delvist medhold i klagen, eller hvis den indklagede frafalder sagen.

Klageren valgte efter sekretariatets brev af 13. marts 2012 at opretholde klagen over manglende godtgørelse for udgifterne til togbilletten samt de udokumenterede udgifter til korrespondance, selv om sekretariatet oplyste, at hvis klageren frafaldt de resterende klagepunkter ud over taxaregningen, ville klagegebyret blive tilbagebetalt, idet DSB havde imødekommet kravet om betaling af taxaregningen.

Herefter må det konstateres, at klageren ikke har fået medhold i de krav, som er til behandling under nærværende sag, og som følge heraf tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4 modsætningsvist.

Gebyret på 27 kr. for at bankoverføre klagegebyret må afholdes af klageren selv. Det bemærkes, at klagegebyret kan indbetales kontant i en Nordea Bank uden gebyr.

Klagerens øvrige omkostninger ved at klage herunder omkostninger til frimærker og telefon må afholdes af klageren selv, idet der ikke ses grundlag for at kræve, at DSB godtgør disse.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at afvise klagerens erstatningskrav.

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 25. juni 2012.



Tine Vuust
Nævnshoved