

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

**Journalnummer:** 2012-0102

**Klageren:** XX  
5700 Svendborg

**Indklagede:** DSB S-tog A/S

**Klagen vedrører:** Refusion af taxaregning på 182 kr. grundet forsinkelse.

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

### **SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 8. marts 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 16. marts 2012.

### **Sagens omstændigheder:**

Klageren skulle den 5. marts 2012 rejse fra Glostrup til Svendborg. Grundet hærværk blev klagerens S-tog mellem Glostrup station og Høje Taastrup station aflyst, og det efterfølgende tog med planlagt ankomst 20 minutter efter, blev 10 minutter forsinket.

Ifølge klageren var hun nødt til at tage en taxa fra Glostrup station til Høje Taastrup station for at nå sine videre forbindelser, herunder den sidste forbindelse fra Nyborg til Svendborg. Taxaturen blev påbegyndt klokken 20:58 og afsluttet klokken 21:09 og beløb sig til 182 kr., som klageren den 8. marts 2012 søgte refunderet hos DSB S-tog.

DSB S-tog afviste den 9. marts 2012 klagerens krav. DSB S-tog henviste til deres forretningsbetinger, hvoraf det fremgår, at der kun ydes erstatning for alternativ befordring til den DSB-station, som passageren har billet til og kun i de tilfælde, hvor passageren enten ikke kunne opnå forbindelse til dagens sidste tog, eller hvis ventetiden fra togankomsten til næste togforbindelse var mere end én time. DSB S-tog anførte desuden, at der skal gives forhåndstilsagn fra DSB, førend der kan tages en taxa, som senere kan refunderes af DSB S-tog, samt at hvis en forsinkelse er på mere end 30 minutter, kan passagerens kompenseres i forhold til DSB Rejsetidsgaranti Basis.

### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker refusion af taxaregning og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun var nødt til at tage en taxa fra Glostrup station til Høje Taastrup, for at nå den sidste forbindelse med Fynbus mellem Nyborg og Svendborg,

at dette ville have været det samme havde hun rejst over Odense,

at hun var taget af sted i god tid, således at hun kunne nå toget før sit forbindelsestog,

at der ikke var ankommet noget tog 30 minutter senere,

at oplysning på perronen ikke var særlig god, samt

at man ved henvendelse til DSB Kundeservice fik beskeden, at hun blot efterfølgende skulle sende kvitteringen til dem.

**Inklagede:** Afviser at refundere taxaregningen og har til støtte herfor gjort gældende,

at det pågældende tog blev aflyst, og at det efterfølgende tog, som havde planlagt ankomst 20 minutter efter, var 10 minutter forsinket, samt

at den samlede forsinkelse var på omkring 30 minutter, og at DSB S-tog derfor ikke kan imødekomme klagerens anmodning om taxarefusion.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

#### **Fra DSBs forretningsregler om forsinkelse:**

#### **”§ 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](http://www.dsb.dk). 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."

#### **DSB Basis Rejsetidsgaranti:**

"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 forsinkelse.

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.

#### **Eksempel 4**

Du rejser fra Roskilde til Svendborg. Du ankommer 18 minutter forsinket til Nyborg, men bussen til Svendborg er kørt, så du er senere i Svendborg. Vi kompenserer ikke for rejsen, da forsinkelsen er under 30 min i ankomst til Nyborg. Vi kompenserer ikke for mistede forbindelser videre med busser, privat- og lokalbaner."

Ifølge EU's passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 henholdsvis artikel 17 og artikel 18 ydes først godtgørelse for billetens pris og indtræffer pligt til erstatningsbefordring ved mere end 60 minutters forsinkelse.

***Den konkrete sag:***

DSBs rejseregler/forretningsbetingelserne og EUs Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 regulerer passagerens 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.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at DSBs regler ikke tydeligt anfører, hvorledes man skaffer sig dette tilsagn, hvilket ville være hensigtsmæssigt. Men det er ankenævnets opfattelse, at man som passager som minimum må sørge for at få navn eller nummer på den DSB-medarbejder, som giver det pågældende tilsagn, således at medarbejderen kan identificeres efterfølgende.

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

Forsinkelsen var på mindre end en time, og således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klageren havde indhentet et udtrykkeligt tilsagn fra DSB S-tog til at tage en taxa. Herefter kan klageren ikke på dette grundlag kræve kompensation for sin taxaudgift.

Heller ikke efter passagerrettighedsforordningen er der i denne situation pligt for DSB S-tog til at erstatte klagerens udgifter til taxa, idet der i artikel 15, jf. COTIF artikel 32 vedrørende jernbanevirksomhedens erstatningsansvar i tilfælde af forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning, alene er pligt til at yde erstatning for udgifter til logi, hvis rejsen ikke har kunnet fortsættes samme dag, mens andre krav – herunder klagerens krav om godtgørelse af en taxaregning - i medfør af artikel 32, stk. 3 skal afgøres efter national ret.

Spørgsmålet er herefter, om DSB S-tog på andet grundlag er erstatningsansvarlig over for klagerens taxaudgift efter dansk ret.

Da forsinkelsen varede mindre end en time, og da der blev indsat andet tog ca. 30 minutter senere, finder ankenævnet, at DSB S-tog har gjort det, der med rimelighed kan forlanges, for at afbøde passagerernes gener ved forsinkelse og aflysning af tog. Herefter foreligger der ikke et ansvarsgrundlag i erstatningsretlig forstand. Ankenævnet finder videre, at en taxaudgift på 182 kr. for en S-togspassager for ikke at miste den sidste busforbindelse fra Nyborg til Svendborg i anledning af en forsinkelse på ca. 30 minutter var upåregnelig for DSB S-tog. Klageren er således ikke erstatningsberettiget efter dansk ret.

I henhold til DSB Rejsegaranti Basis kan passagerer kompenseres ved forsinkelse på mere end 30 minutter. Det er ankomsttiden på bestemmelsesstationen, der er afgørende for forsinkelsen længde.

Imidlertid nåede klageren sin videre forbindelse fra Nyborg på trods af, at toget fra Glostrup station var forsinket omkring 30 minutter, fordi hun tog en taxa fra Glostrup for at nå den videre tog-

forbindelse fra Høje Taastrup. Havde klageren derimod ikke taget en taxa, ville hun have været omkring 30 minutter forsinket også ved ankomsten til Høje Taastrup station, og sandsynligvis også over 30 minutter forsinket ved ankomsten til Nyborg station. Herefter ville klageren have kunnet kræve kompensation efter reglerne om Basis Rejsegaranti.

DSB S-tog skal, i det omfang klageren ikke allerede måtte være kompenseret efter DSBs Basis Rejsetidsgaranti, kompensere hende i anledning af forsinkelsen efter disse regler. Ankenævnet finder videre, at DSB S-tog bør erstatte klageren en eventuel merpris for billetten for turen fra Glostrup til Høje Taastrup, idet klageren ikke gjorde brug af sin billet på denne strækning.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er ikke erstatningsansvarlig for klagerens udgift til taxa, men skal godtgøre klageren i henhold til Basis Rejsetidsgarantien samt for den del af togbilletten, som ikke blev anvendt.

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

Da DSB har fået medhold i den væsentligste del af klagen, skal de ikke betale gebyr for sagens behandling i ankenævnet.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 18. september 2012.



Tine Vuust  
Nævningsformand