

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0130

**Klageren:** XX  
2300 København S

**Indklagede:** DSB S-tog

**Klagen vedrører:** Refusion af taxaregning på 240 kr. grundet forsinkelse.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 11. april 2012

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 24. april 2012.

**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle den 10. april 2012 rejse fra Hillerød station til København, men DSB S-tog var den pågældende dag ramt af forsinkelser. Ifølge klageren blev der ikke indsat togsbusser, på trods af udmelding over højtaleranlægget om dette. Klageren har gjort gældende, at han fik oplyst at kunne opnå videre forbindelse mod København fra Birkerød station, og at han af DSB personalet på Hillerød station fik godkendt en taxatur til Birkerød station, som følge af DSB Rejsegaranti.

Taxaturen blev påbegyndt klokken 18:20 og afsluttet klokken 18:35 og beløb sig til 240 kr., som klageren den 11. april 2012 søgte refunderet hos DSB S-tog i henhold til DSB Rejsegaranti.

DSB S-tog afviste den 20. april 2012 klagerens krav. DSB S-tog gjorde gældende, at der den pågældende dag var indsat togsbusser, og at det ikke var muligt at verificere, om klageren havde fået bevilliget en taxatur af personalet på Hillerød station, da pågældende medarbejder ikke kunne identificeres på baggrund af klagerens oplysninger. DSB S-tog henviste desuden til deres forretningsbetingelser, 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.

Klageren henvendte sig på ny til DSB og gjorde atter gældende, at der ikke var indsat togsbusser og vedlagde et billede af den DSB-medarbejder, som havde "genbekræftet, at klageren havde

handlet rigtigt". Desuden gjorde klageren gældende, at det ikke var hans ansvar at dokumentere informationen fra DSB S-togs personale.

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

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

at han af DSB S-togs personale på Hillerød station fik godkendt at tage en taxa til Birkerød station,

at der ikke var indsat togsbusser, på trods af udmelding om dette over højtaleranlægget,

at han har taget et billede af den DSB S-tog medarbejder, der genbekræftede at han handlede rigtigt,

at det ifølge DSB S-togs forretningsforbindelser, ikke er hans ansvar at dokumentere, at han blev givet tilsagn til at tage en taxa, samt

at han minimerede omkostningerne ved kun at tage en taxa til Birkerød station og har således overholdt DSBs forretningsbetingelsers § 5.

**Indklagede:** Ønsker ikke at refundere taxaregningen og har til støtte herfor gjort gældende,

at der den pågældende dag var indsat togsbusser,

at man ikke kan verificere klagerens oplysninger om tilsagn givet af DSB medarbejder på Hillerød station, da de skal bruge et navn eller andet, der kan identificere den pågældende medarbejder,

at det tilstræbes at alle tog skal køre til tiden, men at der kan opstå forsinkelse og aflysninger,

at der kun ydes erstatning for alternativ befordring til den DSB-station, som passageren har billet til, og kun i de tilfælde hvor forbindelse til dagens sidste tog ikke kan opnås eller at ventetiden fra togankomst til næste togforbindelse er på mere end en time, og

at der skal gives forhåndstilsagn fra DSB vedrørende betaling af befordringsomkostningerne,

at de fremsendte billeder desuden ikke dokumenterer at der har været givet tilsagn fra en DSB medarbejder og at det ikke har været muligt at finde frem til den omhandlede medarbejder på baggrund af billedet, samt

at der blev indsat togsbusser inden for 1 time.

#### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af parternes korrespondance.

#### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

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

##### **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.”

## **DSBs forretningsregler – 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 genererne 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 Carrigage. 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."

Ifølge EU's passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 henholdsvis artikel 17 og artikel 18 ydes først godtgørelse for billettens 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 foto, som klageren har taget på Birkerød station, kan ikke bruges til at godtgøre et tilsagn eller identificere en DSB-medarbejder fra en medarbejder på Hillerød Station.

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

Ifølge DSB S-tog blev der indsat togbusser inden for en time, hvorfor DSB S-tog ikke er forpligtet til at godtgøre klagerens udgift til taxa efter bestemmelserne i forretningsbetingelserne, allerede fordi der blev sørget for videre transport inden for rimelig tid og maksimalt en time.

Ifølge DSBs forretningsbetingelser er det desuden en betingelse for godtgørelse af sådanne udgifter, at der forinden er indhentet tilsagn fra DSBs personale til at tage en taxa. Klageren har gjort gældende at have fået et sådan tilsagn. Dette har imidlertid ikke kunne verificeres hverken ud fra klagerens oplysninger eller billeder, hvorfor dette ikke kan lægges til grund. Det forekommer desuden ikke sandsynligt, at DSB personalet ville have givet tilsagn til at tage en taxa, når der var indsat togbusser.

DSB S-tog var derfor efter deres forretningsbestemmelser berettiget til at afslå at godtgøre klagerens taxaregning.

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 klageren efter dansk ret.

DSB har oplyst, at de indsatte togbusser, således at passagerne havde mulighed for alternativ transport inden for en time. Denne oplysning har ankenævnet ikke fundet grundlag for at betvivle.

Ankenævnet finder, at DSB S-tog herved har gjort, hvad der med rimelighed kan forlanges, for at afhjælpe passagerens gener i forbindelse med aflysning og forsinkelse af tog. Herefter foreligger der ikke et ansvarsgrundlag i erstatningsretlig forstand. Klageren er således ikke erstatningsberettiget efter dansk ret.

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.

Da DSB har fået medhold i klagen, skal de ikke betale gebyr for sagens behandling.

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  
Nævnensformand

