

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

Journalnummer: 2012-0332

Klageren: XX
København K

Indklagede: DSBØresund

Klagen vedrører: Erstatning for flybillet til 599 kr. eller udgift til togbillet på 602 kr. i anledning af mistet flyforbindelse.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 2. juli 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 6. september 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren skulle med indenrigsfly fra Kastrup til Aarhus den 27. juni 2012. Ifølge billetten var sidste tjek-ind kl. 07:00 og boarding kl. 07:10, hvor gaten ville lukke. Afgang var kl. 07:30.

Klageren tog Kystbanetoget fra Klampenborg st. kl. 06:19 med planmæssig ankomst til Kastrup kl. 06:52.

Imidlertid havde toget problemer på København H i forbindelse med tilkobling af en togstamme og blev forsinket i afgang, således at togets samlede forsinkelse ved ankomst til Kastrup Lufthavn blev 28 minutter, idet toget ankom kl. 07:20.

Information om togets drift:

[Delrejse=1 Klampenborg - København H afgang 6:18](#)

| Tog | Fra a | Fra tid | Til | Til tid | Real overgang | Real afgang | Real ankomst | Real afvigelse | Korr. afvigelse | L A |
|-----|-------|-----------|-----|-----------|---------------|-------------|--------------|----------------|-----------------|-----|
| ØK | KL | 27.06.201 | K | 27.06.201 | | 27.06.201 | 27.06.201 | 0:00 | | |

| Tog | Fr a | Fra tid | Til | Til tid | Real overgang | Real afgang | Real ankomst | Real afvigelse | Korr. afvigelse | L A |
|------|------|---------|-----|---------|---------------|-------------|--------------|----------------|-----------------|-----|
| 1314 | | 2 6:19 | H | 2 6:37 | | 2 6:20 | 2 6:37 | | | |

Delrejse=2 København H - Kbh Lufth,Kastrup afgang 6:37

| Tog | Fr a | Fra tid | Til | Til tid | Real overgang | Real afgang | Real ankomst | Real afvigelse | Korr. afvigelse | L A |
|---------|------|---------------------|---------|---------------------|---------------|---------------------|---------------------|----------------|-----------------|-----|
| ØK 1314 | KH | 27.06.201 2 6:40 | CP H | 27.06.201 2 6:52 | 0:25 | 27.06.201 2 7:02 | 27.06.201 2 7:20 | 0:28 | | |

Klageren har anført, at det over højtalerne først blev oplyst, at toget ville blive et par minutter forsinket og efter 10 minutter blev den samme besked gentaget. Denne mangel på korrekt information gjorde, at hun ikke tog en taxa og i stedet kom for sent til sit fly og måtte købe en togbillet til Aarhus.

Den 2. juli 2012 anmodede hun DSB Øresund om at erstatte hendes udgifter til flybillet eller togbillet, idet hun havde betalt for rejsen til Aarhus to gange.

Den 30. juli 2012 afviste DSB Øresund kravet med henvisning til, at klageren ikke i henhold til rejsereglerne havde beregnet rimelig tid til at nå forbindelsesstedet, når sidste tjek-ind ifølge flybilletten var kl. 07:00, og det ifølge Rejseplanen tager 12 minutter at gå fra terminal 3 til Indenrigsterminalen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker udgiften til flybilletten eller togbilletten erstattet og har til støtte herfor gjort gældende,

at det i afgørelsen fra DSB Øresund ikke tages med i betragtning, at hun slet ikke behøvede at tjekke ind, for det gjorde hun dagen før, og hun har EuroBonus guld kort, således at hun går i "fast track" i sikkerhedskontrollen.

Når disse elementer inddrages, vil det stå klart, at beregnet ankomsttidspunkt til lufthavnen gav tid nok til at nå flyet.

DSBØresund lægger til grund, at hun må gå til fods fra terminal 1 til terminal 3 og derefter gå igennem sikkerhedskontrollen og til afgang. Der er ikke noget behov for at gå fra terminal 1 til terminal 3, idet toget ankom under terminal 3.

Følgelig ville 18 minutter være tilstrækkelig tid til at gå igennem sikkerhedskontrollen og ud til afgangsporten.

Baseret på klagerens egen erfaring tager det hende langt mindre end 10 minutter at gå turen.

Selv om klageren mod forventning skulle bruge 5 minutter på at gå fra perronen til sikkerhedskontrollen, derefter 5 minutter i sikkerhedskontrollen, noget som også ville være i overkanten, ville de resterende 8 minutter være tilstrækkeligt til en spadseretur til afgangsporten.

Hendes klage handler om den mangelfulde information, som blev givet, da toget blev stående ved Københavns Hovedbanegård. Det blev oplyst, at stoppet ville være af et par minutters varighed. Dette stemte ikke. Efter ti minutters tid blev samme information gentaget. Dette stemte heller ikke. Korrekt information om, at man ikke vidste hvor lang tid, opholdet ville vare, ville have givet hende mulighed for at vælge en alternativ rute og dermed nå sit fly. Hun indser, at forsinkelser og uforudsete hændelser kan opstå, men hun mener ikke, det er god vejledning til de rejsende, når man giver – og gentager – besked om «et par minutters ophold», når der var behov for betragtelig længere tid for at løse problemet.

Hun er ikke overrasket over at Københavns Lufthavn lægger en længere beregnet gangtid til grund mellem to punkter i lufthavnen, end klageren gør. Lufthavnen må nødvendigvis operere med gennemsnitsværdier både mht. hurtighed og håndbagage, mens hun udtaler sig på baggrund af egen bred erfaring samt erkendelsen af, at hun rejste uden omfattende håndbagage.

Vedrørende tilbud om basis rejsetidsgaranti:

DSB Øresunds tilbud om basis rejsegaranti medfører tilbud om ny billet til rejse på samme strækning, hvor forsinkelsen opstod, dvs. strækningen Klampenborg – Københavns Lufthavn Kastrup. Det er konstruktivt at fremsætte et sådant tilbud, men det vil ikke imødekomme hendes klage.

Indklagede: Fastholder afvisningen af klagerens krav og har til støtte herfor gjort gældende,

at kunden ikke har beregnet nok tid til at foretage den omtalte rejse. I forretningsbetingelser er der skrevet følgende om valg af afgang:

” 2.1 Om køreplanen

DSB Øresund udgiver køreplaner og oplyser om afgang og ændringer i køreplaner, i brochurer, samt ved løbende information på stationen, via internetadressen www.dsboresund.dk og andre passende medier. DSB Øresund 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.”

Kunden er undervejs blevet informeret om, at toget havde problemer. Desværre er det ofte umuligt, at give en eksakt deadline, når der opstår akutte problemer, men de søger altid at få toget af sted så hurtigt som muligt.

Kunden beskriver selv, at hun havde 18 minutter fra togets ankomst, til gate lukkede i terminal 1 i Københavns Lufthavn.

Ifølge www.rejseplanen.dk, tager turen fra perron til terminal 1 til terminal 3, 12 min. Havde toget været rettidigt, havde kunden haft 6 minutter til at komme gennem Security og ud til gaten.

The screenshot shows the DSB travel planner interface. At the top, it displays the current time 06:32, the departure time 06:56, and the duration 0:24. The route is identified as ØR 1014 to 'til fods'. There are buttons for 'LUK DETALJER' and 'Køb billet'. Below this, there are several utility buttons: 'Få besked ved ændringer', 'Send rejseplan som e-mail', 'Send rejseplan til mobil (SMS)', 'Gem rejseplan i kalender', 'Se CO2 for denne rejse', and 'Se pris (zoner) for denne rejse'. The main section is titled 'Din rejseplan' and includes options for 'Vis oversigt' and 'Vis på kort'. The journey details are as follows:

| Stadion | Handling | Sted | Yderligere info | Link |
|--------------|-----------------------------------|--|---|---------------------|
| A | Stå på toget på | København H | Afgang i samme retning ca. hvert 20. min. | Se mere |
| 06:32 (Afg.) | | | | |
| 06:44 (Ank.) | | | | |
| | med ØR 1014 mod Malmø C | | | Se stop undervejs |
| | Stå af toget på | Københavns Lufthavn, Kastrup st | | Se mere |
| 06:44 (Afg.) | | | | |
| 06:56 (Ank.) | | | | |
| | til fods (ca. 950 m, ca. 12 min.) | | | Se gangrute på kort |
| B | Ankomst til | Københavns Lufthavn Kastrup, Indenrigsterminal, Tå | | Se mere |

Kunden oplyser til henvendelse til Ankenævnet, at hun har mulighed for at benytte "Fast track" security. Dette er nye informationer for DSB Øresund.

De har derfor kontaktet Københavns Lufthavn Kastrups Kundeservice, der forklarer, at i Indenrigsterminalen IKKE findes denne mulighed. Man kan dog godt benytte "fast track" i terminal 3 og dernæst gå gennem terminalerne til terminal 1. Medarbejderen oplyste, at denne tur minimum tager 10 minutter.

Endvidere er "fast track" ingen garanti for, at man kan komme igennem på 2 minutter, da denne service ligeledes afhænger af, hvor mange rejsende, der er.

Personalet i lufthavnen kunne derudover informere om, at de anbefaler, at kunder, der skal rejse indenrigs, beregner at være i lufthavnen mindst en time FØR, gate lukker.

Der kan ved særligt belastede afgangene også være kø ved fast track.

Kunden må uanset hvor sikkerheds kontrol foregår, gå fra terminal 3 til terminal 1, da indenrigsafgangene ALTID foregår fra terminal 1.

I forbindelse med kontakt til Lufthavnen oplyser de yderligere, at ved indenrigsflyvninger, er der ikke det store at spare på kontrol via fast track i forhold til sikkerhedskontrol direkte i terminal 1. Derfor er det i princippet irrelevant hvorvidt kunden har haft mulighed for at benytte denne service.

DSB Øresund fastholder derfor, at kunden med en planlagt skiftetid på 18 minutter fra perron, gennem security check og videre til terminal 1, ikke har disponeret hensigtsmæssigt og ikke har beregnet rimelig tid til rejsen.

De beklager at toget blev forsinket, men en forsinkelse på 28 minutter, falder ikke engang ind under gældende regler for DSB Øresund rejsetidsgaranti.

Klampenborg - Kbh Lufth, Kastrup

27.06.2012 6:18

Plan ank.: 27.06.2012 6:52

Real ank.: 27.06.2012 7:20

Rejseafvigelse: 0:28 - Min. overgang: 0:25

I toget blev der, som klageren beskriver, kaldt ud og fortalt, at der skulle kobles en stamme mere på. Det er næsten altid umuligt at sige ned til det præcise minuttal, hvor lang tid sådan noget kommer til at tage. Grunden til kobling var, at IC 190 holdt på Tårnby Station med en fejl.

Alt i alt blev toget 28 minutter forsinket. En forsinkelse af denne størrelse, udløser endog ikke DSB Øresund Basis Rejsetidsgaranti. For at imødekomme kunden, vil de i dette tilfælde dog gerne kompensere kunden i henhold til Rejsetidsgarantien.

DSB Øresund har informeret passagererne i toget, om at der ville blive en forsinkelse, og DSB Øresund har minimeret forsinkelsen til 28 minutter.

Det essentielle i denne sag er, hvorvidt man har beregnet god tid, når man har 18 minutter til at komme fra perron under terminal 3, gennem sikkerhedskontrol på 2. sal i terminal 3, videre ud til terminal 1, hvor der er minimum 10 minutter til fods. Der er ikke beregnet rimelig tid, når kunden med den planlagte afgang, ville være ankommet til Københavns Lufthavn kl. 06.52 og gaten lukkede kl. 07.10, ifølge medsendte billet.

Med 18 minutter til at nå fra perron i Terminal 3 til gate i Terminal 1, mener vi ikke, at der er beregnet rimelig tid. DSB Øresund, erkender, at der opstod en mindre forsinkelse på Københavns Hovedbanegård, men som udgangspunkt, må man, når man skal med et fly, have beregnet tid til mindre forsinkelser.

I DSB's køreplan "Tog i Danmark" under afsnittet "Hvor lang tid skal du bruge til at skifte tog", er der oplyst endnu mere skiftetid, end den der oplyses på www.rejseplanen.dk. I køreplanen, skrives der følgende om skiftetider i Københavns Lufthavn:

"Tag toget til Københavns Lufthavn, Kastrup.

Med tog til Københavns Lufthavn, Kastrup, lander du i Lufthavnens Terminal 3 Du skal regne med op til 10 minutters gang til terminal 2 (udenrigsfly) og op til 20 minutters gang til terminal 1 (indenrigsfly)..."

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra DSB Øresunds forretningsbetingelser:

2.1 Om køreplanen

DSB Øresund udgiver køreplaner og oplyser om afgang og ændringer i køreplaner, i brochurer, samt ved løbende information på stationen, via internetadressen www.dsboresund.dk og andre passende medier.

DSB Øresund 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. DSB Øresunds erstatningsansvar ved forsinkelse, ikke-opnået forbindelse og aflysning

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

5.1 Rejsetidsgaranti og forsinkelser

Rejsetidsgaranti

Som kunde hos DSB Øresund har du ret til kompensation ved større forsinkelser via rejsetidsgaranti

ordningen. Der skelnes mellem tre typer garanti nemlig:

- DSB Øresund Basis Rejsetidsgaranti
- DSB Øresund Pendler Rejsetidsgaranti
- DSB Øresund Rejsetidsgaranti Øresundskort

DSB Øresund Basis Rejsetidsgaranti

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

DSB Øresund 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 "DSB Øresund Basis Rejsetidsgaranti".

Du kan læse mere på www.dsboresund.dk, hvor du også kan hente et ansøgningsskema.

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

5.2 Erstatningsbefordring

Bestemmelserne i denne paragraf har gyldighed for rejser med regionaltoget på Kyst- og Kastrupbanen, samt rejser med Øresundstoget når forsinkelse eller aflysning sker på den danske side af Øresund. Udover DSB Øresunds regler om rejsetidsgaranti, er DSB Øresund forpligtet til at begrænse generne ved forsinkelse, mistet forbindelse og aflysning. Hvis DSB Øresund ikke inden for rimelig tid og maksimalt inden for en time har sørget for videre transport, dækker DSB Øresund rimelige omkostninger til videre transport til den station på DSB Øresunds strækning, hvortil du har billet eller kort.

Hvis du ønsker at DSB Øresund, skal dække dine udgifter i forbindelse med alternativ transport, eksempelvis taxabefordring, så er du selv ansvarlig for at indhente udtrykkeligt tilsagn hos DSB Øresund, til de dispositioner du træffer.

DSB Øresund er aldrig forpligtet til at dække omkostninger til tabt videreforbindelse med fly, færge, bus og lignende, uanset om årsagen til tabt videreforbindelse skyldes en forsinkelse som DSB Øresund er ansvarlig for, eller om forsinkelsen skyldes udefra kommende faktorer.

Du kan kontakte DSB Øresund ved at henvende dig til personalet i toget eller ved at ringe til vores kundecenter på telefon 70 13 13 11.

DSB Øresund er kun forpligtet til at dække dokumenterbare tab, og DSB Øresund dækker aldrig immaterielle tab.

DSB Øresunds ansvar jf. § 5.2, bortfalder hvis forsinkelsen skyldes udefra kommende faktorer, så som ekstraordinære vejforhold, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold. DSB Øresunds ansvar bortfalder også hvis

forsinkelse, ikke-opnået forbindelse eller aflysning skyldes fejl fra passagerens side, eller en tredjeparts handling, hvis følger DSB Øresund ikke har kunnet afværge.

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EF) Nr. 1371/2007

Artikel 15

Erstatningsansvar for forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomhedens erstatningsansvar med hensyn til forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning omfattet af bestemmelserne i bilag I, kapitel IV, afsnit II.

Artikel 17

Erstatning for billetprisen

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste retten til befordring kræve erstatning af jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten anførte afgangs- og ankomststed, som ikke har medført billetrefusion i henhold til artikel 16. De minimale erstatningsbeløb for forsinkelse er fastsat til:

- a) 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter
- b) 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere.

----- Ansvar ved manglende overholdelse af køreplaner

Artikel 32

Ansvar i tilfælde af aflysning af tog, forsinkelse eller svigtende forbindelse

1. Operatøren er ansvarlig for tab, som påføres passageren på grund af aflysning, forsinkelse eller svigtende forbindelse, så rejsen ikke kan fortsættes samme dag, eller ikke er fornuftig at gennemføre den samme dag på grund af de givne omstændigheder. Erstatningen omfatter rimelige udgifter til logi samt udgifter til underretning af personer, som venter på passageren.
2. Operatøren fritages for dette ansvar, når aflysningen, forsinkelsen eller svigtende forbindelse skyldes:
 - a) uden for jernbanedriften værende forhold, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge,
 - b) en fejl fra passagerens side eller
 - c) tredjeparts handling, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå og hvis konsekvenser ikke kunne afværges; en anden jernbanevirksomhed, der benytter den samme infrastruktur betragtes ikke som tredjepart; regresretten er ikke berørt.
3. Nationalret afgør, om og i hvilket omfang operatøren skal betale skadeserstatning for andre tab end dem, der er omtalt i stk. 1. Denne bestemmelse gør ikke indgreb i artikel 44.

Den konkrete sag:

Klageren ønsker erstattet sine udgifter til en ikke udnyttet flybillet eller ny togbillet i anledning af forsinkelse ved ankomsten til Kastrup Lufthavn.

Hverken DSB Øresunds rejseregler eller reglerne i EU's Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 giver passagerer ret til erstatning for planlagte tilslutningsrejser med andre transportmidler, som man mister som følge af forsinkelse af tog. Det fremgår af passagerrettighedsforordningen artikel 15, at bilag 1 (Cotif) finder anvendelse på ikke-opnået tilslutningsforbindelse. I COTIF artikel 32, stk. 1, er anført, at erstatningen omfatter udgifter til logi og underretning af pårørende, hvis man ikke kan fortsætte rejsen samme dag. Ifølge artikel 32, stk. 3 afgør national ret om operatøren er erstatningsansvarlig for andre tab end dem i stk. 1.

Spørgsmålet er herefter, om DSB Øresund på andet grundlag efter dansk ret er erstatningsansvarlig over for klageren i anledning af den opståede forsinkelse.

Forsinkelsen i nærværende sag skyldtes ifølge det oplyste sammenkobling af en togstamme, fordi et IC-tog holdt på Tårnby Station med en fejl.

Det er ankenævnets opfattelse, at en fejl med heraf følgende 28 minutters forsinkelse ud af en samlet rejsetid på i alt 33 minutter, udgør et ansvarsgrundlag for DSB Øresund efter de almindelige erstatningsretlige regler, og at den ansvarsfraskrivelsesklausul, der fremgår af DSB Øresunds rejseregler, ikke kan bringes i anvendelse i et sådant tilfælde.

En forsinkelse/driftsforstyrrelse på 28 minutter ligger uden for, hvad man med rimelighed kan forlange, at en passager skal tage højde for i sin planlægning af en rejse som varer 33 minutter ifølge køreplanen.

Ifølge klagerens flybillet skulle check-in fortages senest kl. 07:00, og gaten lukkede kl. 07:10. Togets planmæssige ankomst til lufthavnen var kl. 06:52, og klageren havde således ved den planlagte rejse alene beregnet 8 minutter fra togets ankomst i lufthavnen til check-in og 18 minutter til gaten lukkede.

Henset til den korte tidsfrist, som klageren beregnede mellem ankomst til lufthavnen og check-in, som ville have betydet, at også en påregnelig kortere forsinkelse ved togets ankomst til lufthavnen ville medføre, at klageren ikke kunne møde rettidigt til check-in, finder ankenævnet, at egen skyld hos klageren medfører, at DSB Øresund skal ikke skal yde klageren erstatning for, at hun ved 28 minutters forsinkelse ikke nåede sit fly.

DSB Øresund har under nærværende sag tilbudt at kompensere klageren i henhold til Basisrejsetidsgarantien, selv om der ikke er pligt hertil. Klageren har afvist dette, fordi hun fejlagtigt troede, at godtgørelsen skete i form af en togbillet til samme strækning. Ifølge rejsereglerne kan denne godtgørelse udbetales kontant, hvis klageren ønsker det.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB Øresund er berettiget til at afvise at betale erstatning til klageren, men skal udbetale Basisrejsetidsgaranti som tilbudt, kontant hvis klageren ønsker dette.

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 19. februar 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand