

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0239

**Klageren:** XX  
Spanien

**Indklagede:** DSB Fjern- og Regionaltog  
**CVRnummer:** 25050053

**Klagen vedrører:** Erstatningskrav på i alt ca. 4.000 kr. for flybillet, mistet arbejdsdag og overnatning i København

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Stefan Krebiel  
Asta Ostrowski

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 26. maj 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 4. august 2014

**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle den 26. maj 2014 rejse med DSB fra Aarhus med sin cykel til Kastrup for at rejse videre derfra med fly til Barcelona, hvor han er bosiddende og arbejder.

Da klageren skulle have sin cykel med på togrejsen, forsøgte han dagen forinden at købe en billet via nettet, hvilket ikke kan lade sig gøre for cykelbilletter. Han købte derfor på afrejsedagen en cykelbillet i automaten og ville stige på toget, men blev afvist af en togfører, fordi cykelbilletten krævede køb af pladsbillet, som ikke kunne købes i automaten.

Klageren måtte herefter henvende sig i det betjente billetsalg på banegården, hvor han fik købt en pladsbillet til cyklen. Han nåede derfor et senere tog, og da dette ankom til Kastrup kl. 19:56 – 15 minutter forsinket, betød dette, at han ikke nåede sit fly i Kastrup.

Klageren måtte derfor overnatte i København og købe en flybillet til dagen efter. Samme aften den 26. maj 2014 sendte klageren en klage til DSB og beskrev forløbet således:

”Jeg ville i dag gerne fra Århus til Københavns lufthavn kl. 15.27 og flyve videre derfra til Barcelona. Jeg ville desuden gerne medbringe en cykel.

Jeg prøver at bestille en billet på nettet men der ikke mulighed for at købe billet. Jeg kan ikke se nogen pris, men kan se noget information omkring nogle zoner. Jeg prøver så at ringe til jer, men der er meget lang ventetid og jeg kan ikke komme i gennem.

Jeg opgiver og tager hen til Århus hovedbanegård dagen efter. Der er meget lang kø til billetskranken, så jeg går hen til billetautomaten og køber en billet og en cykelbillet og går ned til peronen. Jeg bliver bedt om at vise billet, inden jeg går ind og giver konduktøren min billet og cykelbillet.

Jeg får så besked om, at jeg ikke kan komme med, fordi jeg ikke har en såkaldt cykelpladsbillet! Jeg forklarer, at jeg ikke kan nå mit fly, hvis jeg ikke kommer med toget og at jeg skal på arbejde morgenen efter. Jeg får så at vide af konduktøren, at der er regler i samfundet jeg skal følge lige som alle andre, mens tre andre konduktører står og griner af mig.

Jeg går op og stiller mig i kø og venter en halv time på billetkontoret. Her forklarer ekspedienten mig, at man ikke kan købe cykelpladsbillet i billetautomaten. Dvs. at jeg ikke kunne komme med mit tog, selv om jeg havde købt billet til både mig og cyklen og kom til tiden.

Ekspedienten er meget hjælpsom og foreslår at flyve til København, men det er desværre ikke muligt, da man skal have en hard case. Jeg beslutter mig for at prøve med det næste lyntog, da det skulle ankomme 19.41 og mit fly flyver 20.30. Jeg køber så en cykelpladsbillet og tager på toget, i håb om at jeg kan nå det.

I toget er kontrolløren overrasket over og roser mig for, at jeg har købt en cykelpladsbillet. Toget ankommer først 19.56 til lufthavnen, 15 minutter forsinket.

Jeg misser mit fly og kan ikke få refunderet pengene ved køb af ny billet, da man skal være der 30 minutter før. Norwegian forklarer mig, at jeg er 10 minutter for sent på den.

Mine klagepunkter er følgende: - Jeg synes det er for dårligt, at man ikke kan købe cykelbilletter på nettet. - Jeg kan efter at have kigget på nettet nu se, at jeg skal have cykelpladsbillet i sommermånederne. Men først efter at have klikket mig igennem 3 forskellige sider. Det er for besværligt.

Hvorfor skal man overhovedet købe to billetter til sin cykel? Hvorfor er der mere end 15 minutters ventetid på kundeservice? Hvorfor kan man ikke købe cykelpladsbilletter i billetautomaterne?

Jeg har ingen mulighed for at vide, at jeg skal købe dem ved skranken. Specielt ikke når der er en halv times kø til at komme til.

Hvorfor er DSB altid forsinket?

Hvorfor er der så stor ligegyldighed over for kunderne fra kontrollørerne?

Jeg synes jeg har gjort mit bedste for at forstå jeres komplicerede billetsystem. Hvorfor skal jeg betale 550 kr. for så dårlig en service? Jeg ville have betalt 225 kr. med rød billet og havde til enhver tid gjort det, hvis tiderne passede. Dette koster mig nu: - en ny flybillet til 1200 kr. - en nat i Københavns Lufthavn - en misset arbejdsdag i morgen Jeg synes det er for dårligt og vil bestræbe mig på aldrig at rejse med DSB i fremtiden og fraråde alle andre at gøre det samme. — her: Københavns Lufthavn, Terminal 2.”

Den 12. juni 2014 rykkede klageren for svar.

DSB afviste i e-mail af 16. juni 2014 klagerens krav, men gav ham en gæstebillet. DSB anførte videre:

Du spørger helt konkret hvorfor man skal købe to billetter til cyklen og svaret er følgende:

Normalt er der ikke krav om pladsbillet for cykler i vores tog. I sommerperioden er der ekstraordinært mange rejsende med cykler og togene har en begrænset kapacitet til at håndtere disse. Derfor er der i sommerperioden fra 1. maj til 31. august krav om pladsbillet til cykler i InterCity – og InterCity Lyntogtog. Dette krav er der ikke i resten af året, og derfor er der en todeling af billetkøbet.

Du spørger også hvorfor man ikke kan købe cykelpladsbilletterne i billetautomaterne, og svaret på det er følgende:

Baggrunden for at cykelpladsbilletter ikke kan købes i billetautomaterne er en systemteknisk udfordring, da en pladsbillet købt i automaten er random, dvs. du får den tildelt/kan ikke vælge den selv. Hvis du samtidig så udover din egen pladsbillet, skal have en cykelpladsbillet, kan du risikere, at din cykelpladsbillet er i den anden ende af toget. Denne uhensigtsmæssighed gør, at vi har valgt, at cykelpladsbilletter skal købes i et billetsalg, hvor medarbejderen kan sikre, at din egen pladsbillet og din cykelpladsbillet er i samme kupé.

Når det er skrevet vil vi også gerne undskylde at du ikke fik den service du med rette kunne forvente ved kontakten med vores medarbejdere.

Det er bestemt ikke sådanne oplevelser vi ønsker for vores kunder. Vi ønsker, at give alle vores kunder en professionel og imødekommende betjening,

Jeg kan have svært ved at afgøre, hvad der præcist er sagt og sket, men DSB tager altid anledning af en henvendelse som din til at drøfte kundeservice og kunde-betjening med berørte medarbejdere, for at sikre, at vores kunder bliver mødt på den rigtige måde, så vores kunder kan føle sig sikker på en venlig betjening.

Klageren fastholdt sit krav om erstatning i mail af 25. juni 2014:

”Det dækker dog desværre ikke mine omkostninger ved jeres fejl og jeg bliver derfor nødt til at bede om erstatning for mit tab eller jeg ser mig nødsaget til at klage til ankenævnet for bus, tog og metro.

Mit tab dækker en ny flybillet til Barcelona til en pris af 200 €, en tabt arbejdsdag og en overnatning i København.

Helt principielt mener jeg ikke, at det kan være lovligt at sælge billetter, der ikke er gyldig rejsehjemmel uden at informere om, at det er nødvendigt at købe flere billetter. Dette forstærkes af, at jeres cykelpladsbilletter hverken er til salg på internettet eller i jeres automater.”

DSB fastholdt den 27. juni 2014 afvisningen med henvisning til forretningsbetingelserne § 2:

”§ 2 DSB’s ydelse

DSB leverer rejser med tog.

For medbringning af cykler er fastsat særlige regler og priser. Pladsbillet betales særskilt. Cykler kan i øvrigt kun medbringes i det omfang, pladsforholdene tillader det. Oplysninger om medtagning af cykler og barnevogne findes på [dsb.dk](http://dsb.dk)”

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:**

**Klageren:** Ønsker godtgørelse for udgifter til ny flybillet, mistet arbejdsdag samt overnatning i København. Til støtte herfor har han gjort følgende gældende:

"Jeg ville d. 26. maj 2014 gerne fra Århus til Københavns lufthavn kl. 15.27 med DSB og flyve videre derfra til Barcelona. Jeg ville desuden gerne medbringe en cykel. Jeg prøver at bestille en billet på nettet d. 25. maj 2014, men der er ikke mulighed for at købe cykelbillet. Jeg kan ikke se nogen pris, men kan se noget information omkring nogle zoner. Jeg prøver så at ringe til DSB, men der er meget lang ventetid og jeg kan ikke komme i gennem. Jeg opgiver og tager hen til Århus hovedbanegård dagen efter. Der er meget lang kø til billetskranken, så jeg går hen til billetautomaten og køber en billet og en cykelbillet og går ned til perronen. Jeg bliver bedt om at vise billet, inden jeg går ind og giver konduktøren min billet og cykelbillet. Jeg får så besked om, at jeg ikke kan komme med, fordi jeg ikke har en såkaldt cykelpladsbillet! Jeg forklarer, at jeg ikke kan nå mit fly, hvis jeg ikke kommer med toget, og at jeg skal på arbejde morgenen efter.

Jeg får så at vide af konduktøren, at der er regler i samfundet jeg skal følge lige som alle andre, mens tre andre konduktører står og griner af mig. Jeg går op og stiller mig i kø og venter en halv time på billetkontoret. Her forklarer ekspedienten mig, at man ikke kan købe cykelpladsbillet i billetautomaten. Dvs. at jeg ikke kunne komme med mit tog, selv om jeg havde købt billet til både mig og cyklen og kom til tiden. Der var i billetautomaten ikke nogen information om cykelpladsbilletter. Ekspedienten er meget hjælpsom og foreslår at flyve til København, men det er desværre ikke muligt, da man skal have en hard case til en cykel. Jeg beslutter mig for at prøve med det næste lyntog, da det skulle ankomme 19.41 og mit fly flyver 20.30. Jeg køber så en cykelpladsbillet og tager på toget, i håb om at jeg kan nå det. I toget er kontrolløren overrasket over og roser mig for, at jeg har købt en cykelpladsbillet. Toget ankommer først 19.56 til lufthavnen, 15 minutter forsinket. Jeg misser mit fly og kan ikke få refunderet pengene ved køb af ny billet, da man skal være der 30 minutter før. Norwegian forklarer mig, at jeg er 10 minutter for sent på den.

Mine klagepunkter er følgende:

- Jeg har købt alle gyldige billetter til rådighed i jeres billetautomater og kom til tiden til togafgangen. Det kan derfor ikke være rimeligt, at I ikke har rejsen til rådighed. Jeg har ikke haft nogen mulighed for at købe en cykelpladsbillet fra jeres billetautomater eller vide at jeg overhovedet skulle købe den for at have gyldig rejsehjemmel

**Indklagede:** Fastholder afvisningen af kravet og har til støtte herfor gjort gældende,

at såfremt pladsforholdene tillader det, giver DSB mulighed for at kunderne kan medbringe cykler på rejsen. For medtagning af cykler er fastsat regler for priser og krav til pladsbillet.

Af DSB's forretningsbetingelser fremgår:

## § 2 DSB's ydelse

....

For medbringning af cykler er fastsat særlige regler og priser. Pladsbillet betales særskilt. Cykler kan i øvrigt kun medbringes i det omfang, pladsforholdene tillader det. Barnevogne kan medtages uden særskilt betaling i det omfang, pladsforholdene tillader det. For enkelte tog kan DSB fastsætte, at barnevogne ikke kan medtages. Oplysninger om medtagning af cykler og barnevogne findes på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

...

De nærmere regler for billet og pladsbillet til cykler samt vejledning om køb er beskrevet på DSB's hjemmeside. Af DSB's hjemmeside fremgår:

## Tag din cykel med, når du rejser med DSB. Der gælder forskellige regler og priser alt efter, hvilken type tog du skal med, og hvor langt du skal rejse.

Du skal købe billet til din cykel, når du tager den med i Fjern- og [Regionaltog](#) og Kystbanen. Du kan enten købe Cykelklippekort, Cykelbillet eller check-ind ekstra på dit rejsekort. Rejser du hyppigt med cykel kan du købe et rejsekort flex til din cykel.

Prisen afhænger af, hvor langt du skal rejse. Se [DSB zonekort](#). I [S-tog](#) kan du tage cyklen med kvit og frit.

Rejser du med Fjerntogene [InterCity](#) og [InterCityLyn](#) kan du i tillæg til din cykelbillet også købe en Pladsbillet til din cykel. Cykelpladsbillet er et krav i disse tog fra 1. maj til 31. august.

Se de forskellige billettyper og services, vi stiller til rådighed for cykler. Du kan også læse om regler for specialcykler.

### Husk cykelpladsbillet i InterCity og InterCityLyn om sommeren

Mellem 1. maj og 31. august (begge dage inkl.) skal du altid [bestille plads](#) til din cykel, hvis du skal have den med i [InterCity](#) og [InterCityLyn](#).



## Bestil plads til cykel i InterCity og InterCityLyn

Du kan bestille plads ved at ringe til DSB Kundeservice på 70 13 14 15. Cykelbilletten skal efterfølgende hentes i en [DSB Billetautomat](#). Du kan også købe billetten i et af vores Billetsalg og 7-Eleven på stationerne. Det er ikke muligt at købe en pladsbillet til en cykel på billetautomaten med mindre, at den er bestilt i forvejen.

Baseret på informationer på DSB's hjemmeside er det DSB's vurdering, at krav til cykelbillet og pladsbillet til cykel er tydeligt beskrevet på DSB's hjemmeside. Ligeledes er informationerne ikke vanskelige at finde på hjemmesiden og kan findes med en enkelt søgning ved at anvende søgeordet "cykel".

Det er DSB's opfattelse, at vejledningen om krav til pladsbillet til cykler er klar og ikke vanskelig at opsøge. Det er også DSB's opfattelse, at det var klageres ansvar forud for den planlagte rejse at orientere sig i reglerne og på baggrund heraf sikre sig en pladsbillet til cykel til den planlagte togafgang fra Aarhus.

At der er ventetid i billetsalget på Aarhus Banegård sidste på eftermiddagen, er hvad, der må forventes, og den rejsende opfordres derfor til i sin planlægning af rejsen at tage højde for denne vente- og ekspeditions-tid i billetsalget.

I DSB's billetautomater udbydes et udsnit af DSB's produkter. Pladsbillet til cykler sælges ikke i billetautomaterne, da denne ekspedition kræver en manuel håndtering for at sikre, at kunderne får siddeplads og plads til cyklen i den samme togvogn.

I billetautomaten gives der informationer om, at der kræves pladsbillet til cykel 1. maj – 31. august i DSB's lyntog.

Klager har oplyst, at han kom med en togafgang fra Aarhus med en planlagt ankomst i Københavns Lufthavn kl. 19:41. Klager har også oplyst at flyets afgangstid var planlagt til 20:30. Dette giver klager en overgangstid efter ankomsten med toget til take-off på 49 minutter. Havde klager nået den oprindelige planlagte afgang, havde klager haft en overgangstid efter ankomst med toget på 1 time og 49 minutter.

Det er DSB's vurdering, at klager har disponeret med for kort en overgangstid, også hvis klager havde rejst med den oprindeligt planlagte afgang fra Aarhus.

Københavns lufthavn anviser, at der disponeres med minimum 2 timer fra check-in til take-off, da der kan forekomme kø ved check-in, i sikkerhedskontrollen og ved paskontrollen.

At disponere med en overgangstid på 1 time og 49 minutter efter ankomst med tog er efter DSB's opfattelse for kort tid, da der i planlægningen med rimelighed bør disponeres med en længere overgangstid. Blandt andet da Klager skulle rejse fra Aarhus til København, og særligt da klager efter ankomsten med toget skal påregnes ekstra tid til baggageaflevering i lufthavnen, når der skal ske check-in og bagageaflevering af en cykel.

Endvidere skal det bemærkes, at klager ved afrejsen fra Aarhus havde kendskab til, at han ved ankomsten med toget i Københavns Lufthavn ville have en overgangstid på 49 minutter frem til take-off. Klager kunne med fordel på dette tidspunkt have kontaktet flyselskabet for ombookning af flybilletten til en senere afgang. Dermed havde klager fået minimeret sine ekstraomkostninger til rejsen.

Da krav til pladsbillet til cykel i DSB's Lyntog og vejledning om køb af pladsbillet efter DSB's opfattelse er tydeligt kommunikeret, og da klager efter DSB's opfattelse har disponeret med for kort en overgangstid efter ankomst med toget i Københavns Lufthavn, kan DSB derfor ikke imødekomme klagers krav om erstatning på 4000 kr.

## **Hertil har klageren anført:**

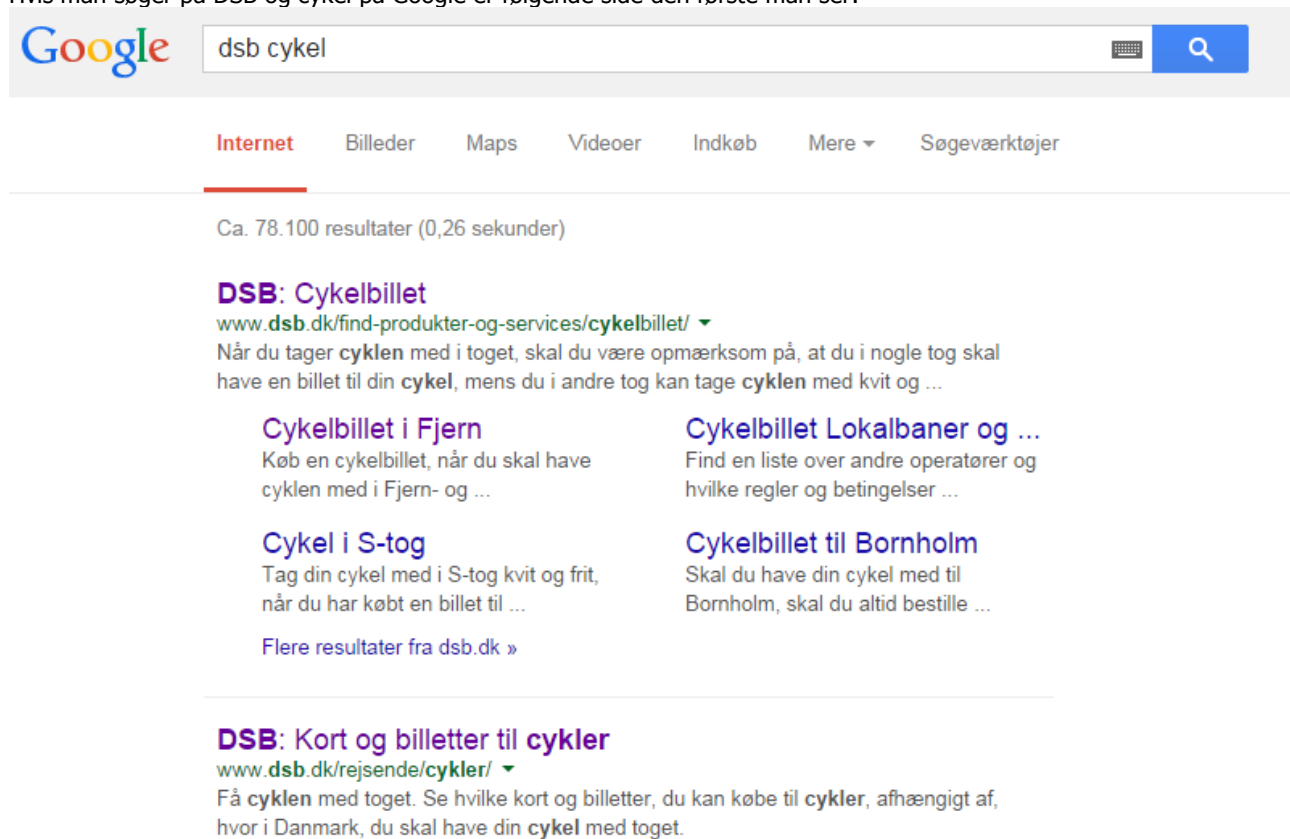
### **Ad 1) Forretningsbetingelsernes tilgængelighed**

DSB oplyser i deres forretningsbetingelser, at cykler skal have særskilt pladsbillet og kun kan medtages i det omfang pladsforholdene tillader det.

De viser derefter et screenshot fra deres hjemmeside hvor oplysningen fremgår.


De mener, at oplysningerne er nemme at finde ved at søge på cykel som de skriver.

Hvis man søger på DSB og cykel på Google er følgende side den første man ser:



The image shows a Google search interface. At the top right is the logo for 'Ankenævnet for Bus, Tog og Metro'. The search bar contains the text 'dsb cykel'. Below the search bar are navigation tabs: 'Internet' (highlighted), 'Billeder', 'Maps', 'Videoer', 'Indkøb', 'Mere', and 'Søgeværktøjer'. The search results show 'Ca. 78.100 resultater (0,26 sekunder)'. The first result is titled 'DSB: Cykelbillet' with the URL 'www.dsb.dk/find-produkter-og-services/cykelbillet/'. The description says: 'Når du tager cyklen med i toget, skal du være opmærksom på, at du i nogle tog skal have en billet til din cykel, mens du i andre tog kan tage cyklen med kvit og ...'. Below this are four sub-results: 'Cykelbillet i Fjern' (Køb en cykelbillet, når du skal have cyklen med i Fjern- og ...), 'Cykelbillet Lokalbaner og ...' (Find en liste over andre operatører og hvilke regler og betingelser ...), 'Cykel i S-tog' (Tag din cykel med i S-tog kvit og frit, når du har købt en billet til ...), and 'Cykelbillet til Bornholm' (Skal du have din cykel med til Bornholm, skal du altid bestille ...). At the bottom of the first result is a link 'Flere resultater fra dsb.dk »'. The second result is titled 'DSB: Kort og billetter til cykler' with the URL 'www.dsb.dk/rejsende/cykler/'. Its description says: 'Få cyklen med toget. Se hvilke kort og billetter, du kan købe til cykler, afhængigt af, hvor i Danmark, du skal have din cykel med toget.'

Når man klikker på den kommer man til følgende side:  
Her nævnes ordet cykelpladsbillet overhovedet ikke.

 Menu

Fejl ved køb på DSB App [Læs mere](#)

Forside > Find produkter og services >

## Cykelbillet

### Tag cyklen med toget – prisen afhænger af de zoner, du rejser i


I nogle tog skal du bruge cykelbillet

Når du tager cyklen med i toget, skal du være opmærksom på, at du i nogle tog skal have en billet til din cykel, mens du i andre tog kan tage cyklen med kvit og frit.

Se reglerne for cykler i de forskellige tog nedenfor

#### Mere om Cykelbillet

- [Cykelbillet til Fjern-og Regionaltog](#)
- [Cykel i S-tog](#)
- [Cykelbillet Lokalbener og andre operatører](#)
- [Cykelbillet Bornholm](#)
- [Cykelbillet Øresund](#)
- [Cykelbillet Udland](#)
- [Handicapcykler i tog \(Gratis\)](#)

	Produkter	Rejsende	Andre emner
Find rejse og pris	Rejsekort	Pendlere	Køreplaner
Trafikinformation	Pendler- og Periodekort	Voksne	Priser og zoner
Kundeservice og kontakt	Enkelt- og returbilletter	Børn	Aktuelle kampagner
	DSB 1*	Linge og studerende	



Hvis jeg klikker på Cykelbillet til Fjern- og Regionaltog får jeg følgende side:

Forside > Find produkter og services > Cykelbillet >

## Cykelbillet til Fjern- og Regionaltog

Køb en enkeltbillet til din cykel – prisen afhænger af de zoner, du rejser i

### Til dig, der:

- Vil have cyklen med i Fjern- og [Regionaltog](#)

### Fordele:

- Få en mere fleksibel rejse
- Mulighed for i tillæg til sin cykelbillet at købe en cykelpladsbillet og dermed få sikkerhed for en plads på toget, når du rejser med [InterCity](#) eller [InterCityLyn](#)

### Begrænsninger:

- Du kan ikke købe pladsbillet til Regionaltogene
- Bemærk, du må ikke tage din cykel med, når du benytter internationale dagtog (ICE/EC).

Køb din cykelbillet i  
Billeteautomaten

### Lignende produkter

[Rejsekort flex\\_cykel](#) >

[Rejsekort personligt\\_voksen](#) >

[Cykelklippekort](#) >

[Cykelbillet](#) >

Her står der at man kan købe sin cykelbillet i billeteautomaten og at prisen afhænger af hvor mange zoner man skal rejse i, men ikke et ord om cykelpladsbilletter.

Hvis jeg scroller længere ned på denne side finder jeg et notits der siger:

Husk cykelpladsbillet i InterCity og InterCityLyn om sommeren

### Til dig, der:

- Vil have cyklen med i Fjern- og [Regionaltog](#)

### Fordele:

- Få en mere fleksibel rejse
- Mulighed for i tillæg til sin cykelbillet at købe en cykelpladsbillet og dermed få sikkerhed for en plads på toget, når du rejser med [InterCity](#) eller [InterCityLyn](#)

### Begrænsninger:

- Du kan ikke købe pladsbillet til Regionaltogene
- Bemærk, du må ikke tage din cykel med, når du benytter internationale dagtog (ICE/EC).

### Køb en cykelbillet, når du vil tage cyklen med i Fjern- og Regionaltog

Når du tager cyklen med i Fjern- og [Regionaltog](#), skal du ud over din egen billet købe en cykelbillet.

### Prisen afhænger af din rejse

Prisen på din cykelbillet afhænger af, om du rejser inden for en [takstgrænse](#) eller over én eller flere [takstgrænser](#).

### Hvis du rejser over en eller flere takstgrænser

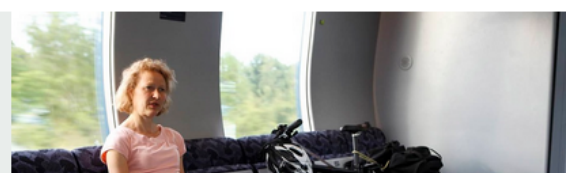
Krydser du [takstgrænser](#), er prisen afhængig af, hvor langt du skal rejse. På [DSB zonekort](#) kan du se, hvor mange DSB zoner du skal rejse i, og derefter din pris

Antal DSB zoner	Pris
1-7	13 kr.
8-14	26 kr.
15-22	39 kr.
23-34	52 kr.
35 eller flere	65 kr.

Du kan købe din cykelbillet i DSB Billeteautomaten på stationen. Du kan også købe din billet i vores Billetsalg og 7-Eleven på stationerne eller på 70 13 14 15.

### Husk cykelpladsbillet i InterCity og InterCityLyn om sommeren

Mellem 1. maj og 31. august (begge dage inkl.) skal du altid [bestille plads](#) til din cykel, hvis du skal have den med i [InterCity](#) og [InterCityLyn](#).



Ved at klikke på linket i cykelpladsbillet notitset kommer jeg frem til en side med information om cykelpladsbilletter. Her kan jeg se, at det er nødvendigt at ringe til DSB og bestille en cykelpladsbillet eller alternativt købe en cykelpladsbillet i billetsalget. Hvis man ikke gør dette, kan man som det angives ikke være sikker på at komme med toget.

Bestil plads til din cykel med InterCity og InterCityLyn, hvis du vil være sikker på at få den med i toget

**Til dig, der:**

- Vil være sikker på at få cyklen med i toget, når du rejser med [InterCity](#) og [InterCityLyn](#)

**Fordele:**

- Reserveret plads til din cykel
- Få cyklen med på travle strækninger

**Begrænsninger:**

- Du kan ikke købe pladsbillet til S-toget
- Du kan ikke købe pladsbillet til Regionaltogene

En pladsbillet til cyklen koster 30 kr.

Det fremgår af billetten, hvor i toget din cykel skal stå.

Bestil plads til cykel i InterCity og InterCityLyn

du kan bestille plads ved at ringe til DSB Kundeservice på 70 13 14 15. Cykelbilletten skal efterfølgende hentes i en [DSB Billetautomat](#). Du kan også købe billetten i et af vores Billetsalg og 7-Eleven på stationerne. Det er ikke muligt at købe en pladsbillet til en cykel på Billetautomaten med mindre, at den er bestilt i forvejen.

**Husk cykelpladsbillet i InterCity og InterCityLyn om sommeren**

Mellem 1. maj og 31. august (begge dage inkl.) skal du altid [bestille plads](#) til din cykel, hvis du skal have den med i [InterCity](#) og [InterCityLyn](#).



Følg ved køb på DSB App [Læs mere](#)

For side > Find produkter og services >

## Cykelpladsbillet



Bestil plads til din cykel med InterCity og InterCityLyn, hvis du vil være sikker på at få den med i toget

**Til dig, der:**

- Vil være sikker på at få cyklen med i toget, når du rejser med [InterCity](#) og [InterCityLyn](#)

**Fordele:**

- Reserveret plads til din cykel
- Få cyklen med på travle strækninger

Jeg må baseret dette erklære mig meget uenig i DSBs opfattelse af, at det er nemt at finde information om cykelpladsbilletter på DSBs hjemmeside, eftersom det ikke fremgår før man har klikket sig gennem flere sider og scrollet ned på siden.

Jeg synes det er urimeligt at forvente, at passagerer finder disse oplysninger inden en rejse med DSB og at det står klart, at DSB ikke har gjort det nemt tilgængeligt at finde deres betingelser for rejser med cykler.

### Ad 2) Ventetid i kundeservice

Når man sammenlægger ovenstående med, at der er en ventetid på over 15 minutter i DSBs telefon kundeservice, er det urimeligt at sige, at det er nemt at få oplysninger om cykelpladsbilletter inden afrejse og derved have mulighed for at købe en cykelpladsbillet.

### Ad 3) Ventetid i billetsalget

Man skal åbenbart regne med, at der er lang ventetid ved billetsalget på Århus Banegård. Hvis man sammenholder dette med, at det kun er i billetsalget eller per telefon at man kan købe cykelpladsbilletter, skal man tilsyneladende møde op i endog meget god tid for at få mulighed for at få sin cykel med.

### Ad 4) Billeautomater

DSB oplyser, at de ikke sælger cykelpladsbilletter i deres billetautomater da det kræver manuel håndtering.

Jeg spørger mig selv hvorfor de så sælger cykelbilletter? Dette er jo ikke gyldig rejsehjemmel og ved køb af en cykelbillet må jeg som passager antage, at jeg har købt gyldig rejsehjemmel.

Det oplyses ikke i billetautomaten, at det er nødvendigt at købe en cykelpladsbillet, og hvordan kan jeg så andet end gå ud fra, at med en cykelbillet har jeg købt gyldig rejsehjemmel til at få min cykel med toget.

Jeg har svært ved at se det lovlige i at sælge billetter uden at oplyse, at de ikke er tilstrækkelig rejsehjemmel.

### Ad 5) Disposition af overgangstid

Københavns lufthavn anbefaler, at man er i lufthavnen 2 timer før afgang.

Vueling åbner imidlertid deres checkin 2 timer før afgang og har den åben indtil 40 minutter før afgang. Det må derfor anses som tilstrækkeligt med tid at møde i lufthavnen 1 time og 49 minutter inden afgang.

## 10. Check-in and administrative requirements

[Back](#) 

### 10.1 Check-in deadline

Passengers must arrive at the airport in sufficient time with respect to the scheduled departure of their flight in order to complete all official formalities and, where applicable, check in their luggage. The check-in desks open two **hours** before, and close 40 minutes before, scheduled departure (even if the flight is delayed), except at the following airports:

Vueling oplyste, at hvis jeg var ankommet 19:41 til lufthavnen kunne jeg stadigvæk have nået flyet, da checkin lukkede 19:50.

Da toget med planlagt ankomst 19:41 var 15 minutter forsinket missede jeg flyet alligevel, men hvis toget var ankommet til tiden ville jeg have nået det.

Det kan derfor ikke forventes at jeg prøver at ombooke flybilletten. Jeg skulle på arbejde næste morgen i Barcelona og kunne derfor ikke vente til dagen efter med at flyve.

Jeg havde desuden ikke mulighed for at vide, om det overhovedet var muligt at ombooke billetten samme dag. Det er meget svært at ombooke en billet fra DSBs billetsalg i en stresset situation 3 timer før afgang og der var ikke senere flyrejser til rådighed den dag.

Jeg fastholder derfor mit erstatningskrav på 4000 kr. imod DSB med nedstående begrundelse:

Ad 1) Informationen om cykelpladsbilletter/forretningsbetingelser er svært tilgængelig på DSB hjemmeside

Ad 2) Ventetiden i deres telefoniske kundeservice er for lang til, at de kan forvente alle kunder kommer igennem og får oplysninger om cykelpladsbilletter/forretningsbetingelser

Ad 3) Det er ikke rimeligt, at man skal påregne en times ventetid i billetsalget for at få mulighed for at erhverve sig gyldig rejsehjemmel

Ad 4) DSB sælger cykelbilletter i deres automater uden at angive, at de ikke er gyldig rejsehjemmel til at medbringe cykler. DSB sælger ikke cykelpladsbilletter i deres billetautomater og angiver ikke, at det er nødvendigt at købe dem.

Ad 5) Jeg havde tilstrækkelig overgangstid til at nå mit fly da Vuelings checkin lukkede 40 minutter før afrejse. Selv med en times forsinkelse havde jeg stadigvæk kunne nå flyet, hvis DSBs næste tog var ankommet til tiden. Det kan derfor ikke forventes, at jeg forsøgte at ombooke rejsen. Det er også meget vanskeligt overhovedet at gøre dette fra DSBs billetsalg tre timer før afrejse

### Til dette har DSB svaret:

"DSB har den 19. september modtaget klagers bemærkninger i sagen, og finder på den baggrund anledning til at illustrere forløbet af en søgning på DSB's hjemmeside med søgeordet "cykel".

Der kan fra forsiden af DSB's hjemmeside foretages fritekst søgninger. Ved indtastning af søgeordet "cykel" fremkommer der 78 søgeresultater, som illustreret herunder.

Ved valg af det 1. søgeresultat, vejledes der om krav til pladsbillet i Inter City togene i perioden 1. maj til 31. august.

The screenshot shows the DSB homepage with a search bar containing the word "cykel". Below the search bar is a large red banner with the text "Find rejse og pris". Underneath the banner is a search form with two radio buttons: "Tog, bus og metro" (selected) and "Kun tog". There are also input fields for "FRA Station / stoppested / vej / by / lokalitet" and "TIL Station / stoppested / vej / by / lokalitet", and a "Buy tickets" button. Below the search form are four navigation tabs: "Trafik og drift", "Kundeservice og kontakt", "Billetter og services", and "DSB Plus". At the bottom of the page are four promotional images with text: "Oplev Danmark fra 149 kr. med DSB Orange", "DSB 1' - ekstra service undervejs", "Bestil dit Ungdomskort i god tid, før du skal bruge det", and "Tag toget til udlandet - vælg mellem et væld af destinationer".

The screenshot shows the search results page for "cykel". At the top is a search bar with "Søg her..." and a magnifying glass icon. Below the search bar is a heading "78 søgeresultater". The results are listed as follows:

- Find information om regler og priser for cykler i de forskellige typer tog**  
<http://www.dsb.dk/rejsende/cykler/>
- DSB: cykel med til udlandet**  
Hvis du skal have din **cykel** med til udlandet, kan du ringe og få hjælp til at finde den rette billet. ... Rejs med **cykel** til Tyskland og Europa. ...
- DSB: cykel i S-tog**  
... **Cykel** i S-tog. Tag din **cykel** med i S-tog kvit og frit, når du har købt en billet til dig selv. Til dig, der: ... Placér din **cykel** i togets flexrum. ...
- Cykelvogn i S-tog**  
... Så står din **cykel** stabilt og er klar til udstigning. ... Du går ind med din **cykel** ad den ene dør og ud ad den anden som skiltningen viser. ...
- DSB: Pump din cykel på stationen**  
... Cykelpumper på stationerne. Giv din **cykel** ny luft på en af vores i alt 61 cykelpumper på 50 stationer – så kommer du hurtigere frem. ... Rejskort flex, **cykel**. ...
- DSB: Cykelpladsbillet**  
Med en Cykelpladsbillet er du sikker på at der er plads til din **cykel** i toget. ... Bestil plads til **cykel** i InterCity og InterCityLyn. ...

The screenshot shows the DSB website page for bicycles. The browser address bar shows 'http://www.dsb.dk/rejsende/cykler/'. The page has a navigation bar with 'Menu', 'Søg', and the DSB logo. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Forside > Rejsende >'. The main heading is 'Cykler'. The text below the heading reads: 'Tag din cykel med, når du rejser med DSB. Der gælder forskellige regler og priser alt efter, hvilken type tog du skal med, og hvor langt du skal rejse.' There are two columns of text. The left column contains information about buying tickets for different train types (Fjern- og Regionaltog, Kystbanen) and mentions 'med Fjerntogene InterCity og InterCityLyn'. The right column is titled 'Andre typer rejsende' and lists categories: 'Pendlere', 'Voksne', 'Børn', 'Unge og studerende', 'Ældre og pensionister', and 'Erhverv'.

Klager giver udtryk for den opfattelse, at det i DSB's billetautomater ikke bliver oplyst, at der stilles krav til pladsbillet til cykler.

Herunder er indsat kopi af den tekst, kunderne kan finde i DSB's billetautomater om billet og pladsbillet til cykler.

## Billetinformatiion

### Cykler

Der kan købes en billet til en enkelt rejse eller et cykelklippekort med 10 klip. En billet til 12 kr./1 klip på klippekortet er gyldig til ubegrænset rejse i 2 timer inden for det takstområde hvor billetten er købt eller hvor klippekortet er afstemplet. Sidste påstigning/omstigning skal ske inden for billetens/afstemplingens gyldighedstid. Du skal stemple flere gange hvis rejsen går ud af takstområdet, antallet af afstemplinger fremgår af klippekortet.

I toget skal bagage tages af, og cyklen skal placeres så den ikke kan vælte eller være til gene. En betalende voksen med cykelbillet må gratis tage 2 børn under 12 år og deres cykler med.

#### Cykler i regionaltog

Du kan tage din cykel med i Regionaltoget i det omfang der er plads i de særlige områder beregnet til cykler og barnevogne. Det er togpersonalet der vurderer om der er plads. Du kan ikke reservere plads til cyklen i Regionaltoget.

#### Cykler i InterCity og InterCityLyn

I perioden 1. maj - 31. august skal du have en pladsbillet til cyklen.

OK

På denne baggrund er det derfor fortsat DSB's opfattelse, at information om krav til pladsbillet til cykler er tilgængelig og tydelig."

## ANKENÆVNETS BEHANDLING:

### Retsgrundlaget:

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.

## Bilag 1:

### *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. National ret 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.

## Fra DSBs dagældende forretningsbetingelser:

”§2:

For medbringning af cykler er fastsat særlige regler og priser. Pladsbillet betales særskilt. Cykler kan i øvrigt kun medbringes i det omfang, pladsforholdene tillader det. Barnevogne kan medtages uden særskilt betaling i det omfang, pladsforholdene tillader det. For enkelte tog kan DSB fastsætte, at barnevogne ikke kan medtages. Oplysninger om medtagning af cykler og barnevogne findes på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

Passageren er selv ansvarlig for valg af togafgang og skal ved valg af togafgang beregne rimelig tid til at kunne nå frem til sit bestemmelsessted eller til et eventuelt forbindelsessted.

## § 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 vejrforhold 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 rejser med flere selskaber gælder reglerne for erstatning i Passagerrettighedsforordningen. I de tilfælde udbetales beløb under 30 kr. ikke. 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”

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

Klageren har anmodet om godtgørelse for de udgifter til ny flybillet, mistet arbejdsdag samt overnatning i København, som var en følge af, at han ikke kunne nå det planlagte tog, fordi han skulle købe pladsbillet til cyklen i et betjent billetsalg.

Det fremgår af DSB's dagældende forretningsbetingelser § 2, at der var særlige regler og priser for medbringning af cykler på toget, og at pladsbillet skulle bestilles særskilt.

Hverken DSB's 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. 3 afgør national ret om operatøren er erstatningsansvarlig for et tab som klagerens.

Spørgsmålet er herefter, om DSB efter dansk ret er erstatningsansvarlig over for klagerens tab i anledning af, at han ikke nåede sit fly.

Klageren vidste dagen før sin afrejse fra Aarhus, at han skulle have en cykel med i toget til Lufthaven, hvorfra han skulle med fly kl. 20:30 til Barcelona på arbejde. Klageren har oplyst, at der var ca. 15 minutters ventetid på telefonen til DSB Kundeservice, hvorfor han opgav at komme igennem for at høre om billet til cyklen, og at han ikke kunne købe cykelbillet på DSB's hjemmeside eller finde information.

På afrejsedagen mødte klageren op på stationen med forventning om at kunne købe korrekt cykelbillet i automaten. Det viste sig, at der i perioden 1. maj – 31. august tillige skal købes pladsbillet til cyklen. DSB har oplyst, at det ikke kan ske via automaten, da systemet ikke kan håndtere denne del af ekspeditionen.

Det er ankenævnets opfattelse, at klageren på forhånd måtte have regnet med at skulle bruge tid i et betjent billetsalg for at anskaffe sig korrekt billet til cyklen, da han ikke inden ankomsten til banegården havde fundet ud af, hvordan han skulle købe korrekt billet.

Det er uoplyst, hvornår klageren indfandt sig på banegården, men klagerens køb af pladsbillet i det betjente billetsalg bevirkede, at han ikke nåede den planlagte afgang kl. 15:27, som havde planmæssig ankomst kl. 18:41.



Det er ankenævnets opfattelse, at det beroede på klagerens egen planlægning med for snæver en margin, at han ikke indfandt sig på banegården i tilstrækkelig god tid.

Herefter og da informationen om pladsbillet til cykel i sommermånederne på DSB's hjemmeside anses for tilstrækkelige, må klageren selv bære risikoen for uforudsete indtrufne omstændigheder, som fx kø i det betjente billetsalg på afrejsedagen, bevirkede, at han først nåede næste tog mod København, som afgik kl. 16:27.

Som følge heraf er der hverken efter dansk ret, DSB's forretningsbetingelser eller de internationale regler om togdrift grundlag for at gøre DSB erstatningsansvarlig for de tab, som klageren led ved ikke i tide at have sikret sig at have korrekt billet til cyklen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at afvise klagerens krav.

Da klageren ikke har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. vedtægterne § 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 14. januar 2015



Tine Vuust  
Nævnformand