

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2017-0036
<b>Klageren:</b>	XX 2620 Albertslund
<b>Indklagede:</b> <b>CVRnummer:</b>	DSB S-tog 25050053
<b>Klagen vedrører:</b>	Krav om erstatning for reparation af en mobiltelefon – klageren blev ramt af en automatisk dør til venterummet på Danshøj st. og tabte herved sin mobiltelefon, hvis skærm gik i stykker
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker erstatning på 1.695 kr. Indklagede afviser at betale erstatning
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Niels Martin Madsen Torben Steenberg Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. november 2017 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Sagen afvises.

Klagergebyret tilbagebetales til klageren, da ankenævnet har afvist sagen i henhold til vedtægternes § 5, stk. 3, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- oOo -

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.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren var hun den 11. juli 2016 kl. 17:10 på vej ind i et venterum på Danshøj st., da de automatiske skydedøre til rummet pludselig lukkede og ramte hende hårdt på armen. Hendes mobiltelefon blev slået ud af hånden på hende, og da den ramte fliserne, smadrede skærmen.

Klageren anmodede den 17. juli 2016 DSB om at dække hendes udgift til reparation af mobiltelefonen.

DSB afviste den 12. august 2016 at betale erstatning med den begrundelse, at der ikke var registreret fejl på de pågældende skydedøre på Danshøj st.

Klageren fastholdt den 28. august 2016 sit erstatningskrav for reparationsudgiften og anførte følgende:

” Som daglig pendler på Danshøj st. har jeg haft rigelig mulighed for at observere netop den nævnte skydedørs funktion, og det er tit, jeg ser mennesker, som stiller sig foran døren (den udvendige side) uden at døren åbner, selvom de bevæger sig frem og tilbage. Det er en klar indikation af, at der er noget galt med sensorens følsomhed.

Min mand har også tidligere haft en dør på Danshøj station lukke pludseligt og ramme hans hoved, så han fik et blåt mærke, uden at han dog rapporterede det. Hvor mange andre har haft en lignende oplevelse, uden at de har tid og kræfter til at skrive til jer?”

Hun fremsendte endvidere kopi af regningen for reparation af mobiltelefonen:

Varenummer		Tekst		Antal	Pris	Beløb
iPhone 6S LCD		iPhone 6S Display udskiftning		1,00	1.356,00	1.356,00
[redacted]		iPhone Display 6S				
<b>Varebeløb</b>		<b>Fragt</b>	<b>Ex. moms</b>	<b>Moms</b>	<b>Total beløb</b>	
1.356,00			1.356,00	339,00	1.695,00 DKK	

  

<b>FAKTURA 99423</b>	
Dato .....	22-08-2016
Betalingsbet. ....	
Forfaldsdato .....	22-08-2016
Deres CVR nr. ....	
Deres kundenr. ....	[redacted]
Dato .....	22-08-2016
Deres ordre .....	[redacted]
Deres reference .....	
Police nr .....	
Deres konto .....	[redacted]
Ejer .....	[redacted]
Mærke .....	IPHONE 6S (28GB S)
IMEI ind .....	[redacted]
IMEI ud .....	[redacted]
n/s ordre .....	[redacted]

DSB anmodede den 6. september 2016 klageren om at lave en skitse og markere det sæt skydedøre, hvor hændelsen fandt sted. Klageren indsendte en skitse til DSB den 23. november 2016.

Den 19. december 2016 afviste DSB på ny at være erstatningsansvarlig for klagerens reparationsudgifter med henvisning til, at deres undersøgelser viste, at dørene til venterummet på Danshøj st.

stod permanent åbne den 11. juli 2016 omkring kl. 17:10. DSB fandt det derfor ikke sandsynligt, at skaden på klagerens mobiltelefon var forårsaget af en fejl på de omhandlede døre.

Klageren har indsendt en video, som hun har optaget den 19. april 2017, af de omhandlede automatiske døre til venterummet på Danshøj st. Videoen er blevet forevist for ankenævnet.

## SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har den 22. august 2017 bedt DSB om at indsende funktions/fejl-logs for de omhandlede automatiske skydedøre.

DSB har den 15. september 2017 indsendt følgende log over registrerede fejl på skydedøre på Danshøj st.:

”

Work	Reference	Site	Building	Site Stat	Workorder Status	Registered On
144416	Danshøj skydedør oppe står åben	DAH		103	Afsluttet	21-01-2017 08:58
143618	Danshøj - Elevator i sp 11 stå oppe på den høje perron med åbenstående dør	DAH		103	Arkiveret uden fal	16-01-2017 15:22
133714	Danshøj - Dør øverst oppe smækker hårdt, og ender med at blive helt ødelagt	DAH		103	Afventer faktureri	24-11-2016 13:10
131876	Danshøj - Elevator døre pendler	DAH	DAH005	103	Arkiveret uden fal	14-11-2016 11:57
128065	Danshøj - En af skydedørerne er røget ud af sin skinne.	DAH		103	Fejl - Afsluttet	28-10-2016 23:31
114084	Danshøj - Skydedør er røget af skinnen	DAH		103	Arkiveret uden fal	26-08-2016 13:49
81411	Danshøj - elevator til spor 3 åbner og lukker døre	DAH	DAH005	103	Arkiveret uden fal	17-03-2016 11:02
45248	Danshøj - Elevator - døre pendler	DAH	DAH005	103	Arkiveret uden fal	20-01-2016 09:54
40926	danshøj st - skydedør trappeopgang	DAH		103	Afsluttet	05-01-2016 08:56
2583	Danshøj skydedør i stykker	DAH		103	Arkiveret uden fal	26-10-2015 10:52

”

Sekretariatet har den 18. september 2017 bedt DSB om at oplyse, hvad baggrunden var for, at DSB i sit svar til klageren af 19. december 2016 skrev, at dørene til venterummet på Danshøj st. stod permanent åbne den 11. juli 2016 omkring kl. 17.10.

DSB har svaret samme dag, at oplysningerne i svaret til klageren af 19. december 2016 er baseret på videoovervågning fra stationen, som viste, at skydedøren stod permanent åben.

Sekretariatet har den 25. september 2017 sendt følgende anmodning til DSB om yderligere oplysninger:

” DSB har i sit svar af 7. marts 2017 til ankenævnets sekretariat oplyst følgende:

” I de tilfælde hvor der opstår fejl på en skydedør, vil fejlen blive udbedret inden for 4 timer. Fra en fejl på en skydedør konstateres, og frem til denne er udbedret, vil dørens nødstop blive aktiveret, hvorved døren bliver sat ud af funktion ved konstant at stå åben. Er der fejl på en skydedør, vil denne derfor stå åben, indtil fejlen er udbedret. ”

DSB har oplyst, at der ikke er registreret fejl på de omhandlede døre i juli 2017, men har endvidere oplyst, at dørene stod permanent åbne kl. 17:10 den 11. juli 2017, som er det omtrentlige tidspunkt, hvor klageren efter det oplyste blev ramt hårdt af døren.

DSB bedes derfor til brug for ankenævnets videre behandling af sagen oplyse i hvilket tidsrum de omhandlede døre stod åbne, og hvad årsagen hertil var. Hvis det er muligt, bedes DSB indsende den omtalte overvågningsvideo, som dokumentation for dørenes funktion på det tidspunkt, hvor hændelsen fandt sted.”

DSB har den 5. oktober 2017 indsendt følgende svar:

”

Desværre er den omtalte video ikke længere tilgængelig, da den er slettet i overensstemmelse med regler for opbevaring af data fra videoovervågning.

Der findes på nuværende tidspunkt alene en mail, fra den medarbejder, der forestår overvågningen af videooptagelser fra DSB's stationer:

**Fra:**   
**Sendt:** 21. juli 2016 12:01  
**Til:** DSB Kundecenter Kundeservice S-tog [DSB] <[KUNDESERVICE@dsb.dk](mailto:KUNDESERVICE@dsb.dk)>  
**Emne:**  Haster  
**Prioritet:** Høj

Hej

Vi er nu to kollegaer der har haft 4 øjne på skærmene og meldingen er herfra:

Kl. 17:08:03 går en ung kvindelig kunde (med lyst hår i hestehale og sort tøj) ind af de åbne skydedøre og de står konstant åbne. Hun sætter sig på bænken og sidder med sin telefon...som ikke havner på jorden på noget tidspunkt ifølge optagelserne.

Da hun går ud på perronen, går hun ind i toget m. Kh (så det er umiddelbart modsat af hvad hende nedenfor skriver.)

Vi kan ikke se andre kvinder i venterummene omkring det tidspunkt – hverken minutter inden eller efter.

At det i mailen er oplyst, at døren står konstant åben, tolker DSB som at døren står åben i det, kunden passerer gennem døren og ind i venterummet.

Er der behov for yderligere, står DSB naturligvis til rådighed herfor. ”

Klageren har bemærket følgende til DSB's oplysninger:

” Jeg har nået at få fat i den vidne, som var tilstede i venteværelset på Danshøj st på det tidspunkt, hvor hændelsen sket. Hendes navn er [xx], og hun har givet tilladelse til, at jeg kan henvise til vores korrespondence.

Jeg vedhæfter nogle skærmdumps af vores SMS korrespondence:

Få minutter efter ulykken med dørene var sket, hvor jeg bad hende om at sende sin kontaktinfo:



2) Dagens dato 7. nov. 2017, hvor jeg igen fik fat i hende via sms:



Som der fremgår af beskeden, spurgte jeg hende, om hun kunne bekræfte, at dørene virkede på det tidspunkt hvor ulykken sket - og det har hun svarede ja til, og givet tilladelse til, at jeg kunne henvise til hende som vidne.

I svaret til "hastesagen" fra DSB den 21. juli henviser den ISS ansat til "en lyshåret kvinde", dog uden at der bliver specificeret noget om hvilken dør/venteværelse/dato, der er tale om. Mailen virker usammenhængende i, at der står "Kh\_" midt i en sætning og så en henvisning til "hvad hende nedenfor skriver", uden at den del af korrespondancen er inkluderet i bilaget. Jeg undrer mig også, at videoen er blevet slettet, siden der allerede var en klagesag i gang på dette tidspunkt?"

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Således som sagen foreligger oplyst, er det ankenævnets opfattelse, at det er uafklaret om dørene grundet en fejl ved automatikken stod permanent åbne den pågældende dag, eller om en eventuel fejl bevirkede, at dørene lukkede med et højere tryk end det foreskrevne på 15 kilo og herved ramte klageren hårdt på armen.

Ankenævnet finder herefter, at sagen kræver en bevisførelse, som ligger uden for ankenævnets kompetence, hvorfor sagen afvises efter vedtægternes § 5, stk. 3, nr. 3.

## **RETSGRUNDLAG:**

### **Uddrag af ankenævnets vedtægter:**

"§ 5. Ankenævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat ankenævn, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.

Stk. 2. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage over en erhvervsdrivende, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

Stk. 3. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) forbrugeren ikke forinden har rettet henvendelse til trafikskabet og forgæves har søgt at få en tilfredsstillende ordning med trafikskabet.
- 2) klagen er useriøs eller unødigt,
- 3) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved ankenævnet eller
- 4) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre ankenævnet i at fungere effektivt.

Stk. 4. Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af ankenævnet, skal ankenævnet afvise klagen senest 3 uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal ankenævnet afvise sagen hurtigst muligt.

Stk. 5. En afvisning skal begrundes og forbrugeren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet."

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Jeg var på vej ind i et venterum på Danshøj Station, da den automatiske skydedør pludselig lukkede og ramte min arm med så stor kraft, at min telefon blev slået ud af min hånd og ramte fliserne, så skærmen blev smadret. Jeg fik desuden et stor blå mærk på armen. (Fotos kan ses i klagesagen). Jeg blev bedt om at beskrive hændelsen, som jeg gjorde med diagrammer. Efter flere brevvekslinger med DSB, anfører disse pludselig i deres tredje svar som jeg modtog den 19.12, at "dørene til venterummet på Danshøj Station stod permanent åbne den 11. juli 2016 omkring klokken 17:10." Dette er ikke sandt. I mailen blev der også informeret om at "den, der mener at have et krav mod en anden, der har bevisbyrden." Dagen efter modtagelsen af denne mail, var den pågældende dør på Danshøj st. låst åben (på trods af vinterkulde!) Det har gjort det umuligt at lave yderligere undersøgelse, herunder at filme dørens dårlige funktion som var fortsat i uger efter min fejlmelding. I denne uge (uge 4, 2017) var der håndværkere på Danshøj station, som reparerede skydedøre. Efterfølgende er disse pludselig slået til igen. Det tyder på, at der er blevet udført en reparation, på trods af, at DSB gennem hele sagen har hævdet at dørene ikke fejlede noget."

### **Indklagede anfører følgende:**

"DSB modtog den 17. juli 2016 en henvendelse fra klager med anmodning om erstatning for reparation af hendes mobiltelefon, da det efter klagers opfattelse, var DSB's ansvar, at hun tabte sin telefon på perronen på Danshøj station.

Klager oplyste i sin henvendelse til DSB, at døren til venterummet pludselig lukkede, da hun passerede gennem døren, og at hun tabte sin telefon, da hun blev ramt af døren på armen. Klager har oplyst, at episoden fandt sted på Danshøj Station den 11. juli 2016 kl. 17:10.

DSB har afvist at imødekomme klagers krav, da DSB er af den opfattelse, at DSB ikke er ansvarlig for, at klager uheldigt tabte sin telefon. For at DSB kan gøres ansvarlig for det skete, skal DSB have ageret ansvarspådragende, ved eksempelvis at have forholdt sig passiv over for en kendt fejl på skydedøren.

DSB kan oplyse, at der i juli måned 2016 ikke er registreret fejl på den dør, som klager har oplyst, at hun benyttede. DSB's registreringer viser, at der i 2016 har været fem forekomster af fejl på en skydedør på Danshøj Station. Ingen af disse fejl er konstateret i juli måned. Der synes derfor ikke at være et generelt problem med skydedørene på Danshøj Station.

I de tilfælde hvor der opstår fejl på en skydedør, vil fejlen blive udbedret inden for 4 timer. Fra en fejl på en skydedør konstateres, og frem til denne er udbedret, vil dørens nødstop blive aktiveret, hvorved døren bliver sat ud af funktion ved konstant at stå åben. Er der fejl på en skydedør, vil denne derfor stå åben, indtil fejlen er udbedret.

Det er derfor DSB's opfattelse, at det syntes usandsynligt, at skaden på klagers telefon skulle være forårsaget af en fejl på en skydedør på Danshøj station.

DSB kan derfor ikke drages til ansvar for klagers tab, da DSB ikke har handlet ansvarspådragende ved at have en defekt dør på Danshøj Station, som ikke er blevet repareret.

På denne baggrund må DSB derfor afvise at imødekomme klagers krav om erstatning."

### **Hertil har klageren bemærket:**

"DSB skriver, at der i juli måned 2016 ikke er registreret fejl på de aktuelle skydedøre på Danshøj station og at det derfor syntes usandsynligt, at skaden skulle være forårsaget af skydedøren.

Jeg har selv rapporteret fejlen på døren og beskrevet i detaljer, hvordan ulykken er sket pga. sensoren på den udvendige side af døren ikke opfanger bevægelser og derfor kan pludselig lukke, selv om et menneske står i døråbningen (se evt. diagram og beskrivelse i min mail af 23. november 2016).

Desuden er døren stadigvæk ikke repareret, som I selv kan se på den vedhæftede film, som er optaget ved den fejlmeldte dør på Danshøj station den 19. April 2017."

### **Hertil har indklagede bemærket:**

" DSB kan oplyse, dørens funktion på optagelsen er i overensstemmelse med det forventede og de standarder, der gælder for skydedøren ind til venterummet.

Når en person står stille i døren, vil døren lukke. Efter gældende standarder må døren i en sådan situation lukke med et tryk på max. 15 kg. Døren skal, når den mærker modstand, åbne igen, som det sker på videoen.

Det er derfor DSB's konklusion, at døren på Danshøjs Station fungerer efter hensigten og ikke er defekt.

Det er også DSB's opfattelse, at klager ikke har dokumenteret, at DSB skulle have pådraget sig et erstatningsansvar i forbindelse med at hun tabte sin telefon på perronen."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand