

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0259
- Klageren:** XX
2300 Kbh. S
- Indklagede:** DSB
CVRnummer: 25050053
- Klagen vedrører:** Uregelmæssigheder i togdriften der betød, at sønnen måtte vente i næsten 2 timer på at blive hentet, da DSB ikke ville betale en taxa
- Parternes krav:** Klageren ønsker reglerne ændret, så det sikres, at DSB altid betaler en taxa til børn ved uregelmæssigheder i togdriften samt godtgjort sine udgifter til afhentning af sønnen på 159 kr. og godtgørelse for svie og smerte til sønnen for at vente i næsten 2 timer
- Indklagede afviser kravet
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. februar 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at afvise klagerens krav.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens 13-årige søn rejste for første gang alene med toget den 7. august 2017 fra København til Trekroner st. Som rejsehjemmel anvendte han et rejsekort. I løbet af eftermiddagen opstod der sporskiftefejl på Glostrup st., som indebar, at togdriften fra Trekroner st. var uregelmæssig i tidsrummet fra kl. 13:30 - 18:27.

Klagerens søn skulle have været rejst med toget retur mod København kl. 16:46, men toget var aflyst. Han ringede derfor til klageren, som kontaktede DSB telefonisk for at høre om togdriften.

Ifølge klageren fik hun oplyst, at der afgik et tog fra Trekroner st. 45 minutter senere, som stoppede på Høje Taastrup st., hvor sønnen skulle skifte til et andet tog med videre forbindelse til Kbh. H. Da klageren ikke var tilfreds med dette svar, og da sønnen efterhånden var ved at blive nervøs, kontaktede hun på ny DSB for at høre, om der var indsat togbusser, eller om sønnen kunne tage en taxa på DSB's regning. DSB afviste dette og oplyste, at sønnen kunne tage en almindelig bus til Glostrup og dér skifte til tog, hvilket ville tage 2 timer. Klageren sørgede derefter for privat afhentning af sønnen i bil.

Den 9. august 2017 anmodede hun DSB om at godtgøre udgifterne til sønnens afhentning (159 kr.) samt godtgørelse for svie og smerte for at have ventet i næsten 2 timer.

DSB afviste dette i e-mail af 11. august 2017 med den begrundelse, at man som forælder selv var ansvarlig for, at barnet kunne overskue togrejsen – også ved uregelmæssigheder, samt at der havde været tog fra Trekroner st. kl. 17:27 til Høje Taastrup med videreforbindelse til København H. og tog direkte fra Trekroner til København H. kl. 18:27.

Klageren indbragte afgørelsen for DSB's Kundeambassadør og anmodede derudover om en specifik henvisning til den retningslinje, hvori det stod anført, at forældre var ansvarlige for børn, som rejser alene.

Kundeambassadøren fastholdt afgørelsen den 27. september 2017 og henviste til, at det med 500.000 dagligt rejsende ikke var praktisk muligt at tage sig specifikt af den enkelte kunde, at der blev informeret på stationerne, hvorledes man skulle forholde sig ved uregelmæssigheder, samt at der var afgået tre tog fra Trekroner st. den pågældende dag i tidsrummet mellem kl. 16:27 og kl. 18:27. Derudover linkede Kundeambassadøren til DSB's weekendtilbud til børn, som rejser alene.

Det fremgik imidlertid af linket, at tilbuddet udelukkende gjaldt for rejser mellem landsdelene og ikke lokalt på Sjælland, hvorfor klageren den 28. september 2017 rykkede for svar på sit spørgsmål og oplyste, at hun indgav klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Kundeambassadøren fastholdt derpå den trufne afgørelse.

Under ankenævns sagen gjorde DSB gældende, at toget med planmæssig afgang fra Trekroner st. kl. 16:46 ville være ankommet til Kbh. H. kl. 17:12, og at passagererne over højttalerne og personskærme fik informationer om, hvorledes de kunne fortsætte rejsen til København; nemlig via tog til Høje Taastrup st. og dér skifte til Regionaltog, Lyntog eller S-tog. Der afgik tog kl. 17:27 til Høje Taastrup med ankomst kl. 17:32 og tog videre derfra kl. 17:42 med ankomst Kbh. H. kl.

17:57. Sønnen ville dermed være blevet 45 minutter forsinket og ville have været berettiget til Basisrejsetidsgaranti, som ydes efter 30 minutters forsinkelse.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det tog, som klagerens søn skulle være rejst med fra Trekroner st. kl. 16:46 til København med ankomst kl. 17:12, var aflyst grundet sporskifteproblemer. Det næste tog afgik ifølge det af DSB oplyste kl. 17:27, hvilket var 41 minutter derefter. Dette tog kørte kun til Høje Taastrup, hvorfra sønnen skulle have taget et andet tog kl. 17:42 med ankomst til København H kl. 17:57. Forsinkelsen ville dermed have været på 45 minutter.

DSBs rejseregler (De fælles landsdækkende rejseregler) og EUs Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 regulerer passagerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse.

Klageren har oplyst, at hun ved den første telefoniske kontakt til DSB Kundeservice fik informationer om, hvordan hendes søn havde mulighed for 45 minutter senere at fortsætte rejsen til København H., men at de til slut valgte at sørge for privat afhentning af sønnen i bil.

Sønnen anvendte rejsekort som rejsehjemmel på udrejsen, og ankenævnet lægger til grund, at han ikke checkede dette ind på Trekroner st., hvorfor der ikke er trukket penge på rejsekortet for hjemrejsen. På den baggrund er det ankenævnets opfattelse, at hverken artikel 17 i forordningen eller DSB's regler om Basisrejsetidsgaranti finder anvendelse i den foreliggende situation, hvor det er en betingelse, at der er rejst med billet, klippekort, rejsekort eller et Bus & Tog Årskort.

Heller ikke efter passagerrettighedsforordningen er der pligt for DSB til at yde rejsegodtgørelse, 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 159 kr. for afhentningen samt for svie og smerte - i medfør af artikel 32, stk. 3 skal afgøres efter national ret.

Spørgsmålet er herefter, om DSB på andet grundlag er erstatningsansvarlig efter dansk ret.

Henset til, at der afgik et tog 45 minutter senere end det planlagte tog fra Trekroner st., og at sønnen ved togsift på Høje Taastrup st. ville være ankommet til Kbh. H. 41 minutter efter den oprindeligt planlagte ankomst, findes der ikke grundlag for at pålægge DSB at betale erstatning til klageren. Det ændrer ikke herved, at det var sønnens første rejse alene, og at han lige var fyldt 13 år.

Herefter ses der ikke grundlag for betaling af godtgørelse til klageren/dennes søn.

RETSGRUNDLAG:

Fra EU-forordning nr. 1371/2007:

Artikel 16

Refusion og omlægning af rejsen

Når det med rimelighed forventes, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mere end 60 minutter forsinket, skal passageren omgående have valget mellem:

- a) refusion af billetens fulde pris på de betingelser, som gjaldt ved købet, for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed. Refusionen betales på de betingelser, som gælder for udbetaling af erstatning, jf. artikel 17, eller
- b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed, eller
- c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

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.

Artikel 18

Assistance

1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang skal jernbanevirksomheden eller stationslederen underrette passagererne om situationen og det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.
2. Ved forsinkelser som nævnt i stk. 1 på mere end 60 minutter

skal passagererne gratis tilbydes

a) måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i toget eller på stationen

b) hotel- eller anden indkvartering og befordring mellem jernbanestationen og indkvarteringsstedet, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, eller hvis yderligere ophold bliver nødvendigt, hvor og når det er fysisk muligt, og/eller

c) transport fra toget til jernbanestationen, til et andet afgangssted eller til rejsens endelige bestemmelsessted, hvor og når det er fysisk muligt, hvis toget er blokeret på sporet.

3. Hvis jernbaneforbindelsen ikke kan fortsætte, skal jernbanevirksomheden snarest muligt arrangere alternative transporttjenester for passagererne.

4. Jernbanevirksomheden skal på passagerens forlangende bekræfte på billetten, at toget er forsinket, at passageren på grund af en forsinkelse ikke har kunnet nå en tilslutningsforbindelse, eller at toget er aflyst.

5. Når stk. 1, 2 og 3 finder anvendelse, skal jernbanevirksomheden især være opmærksom på handicappede og bevægelseshæmmede passagerers og deres eventuelle ledsageres behov.

Fra www.DSB.dk:

”Når din ankomsttid er mere end 30 minutter forsinket

Du kan søge kompensation hvis, du er:

- Forsinket mere end 30 minutter på din rejse med fjern-, regional- eller [S-tog](#) (DSB eller Arriva) i Danmark og
- har du rejst med billet, klippekort, rejsekort eller et Bus & Tog Årskort

Det er ankomsttiden på din bestemmelsesstation (altså den sidste station, du ankommer til) og ikke tidspunktet for din afrejse, der afgør, hvor meget du er forsinket.

Rejser du med DSB og en privatbane/metro kan du også få rejsetidsgaranti, men efter andre regler. Søg om Rejsetidsgaranti på samme måde, som hvis du rejser med DSB.

Er der forsinkelser over 30 minutter med andre transportmidler, fx bus før eller efter togrejsen, og toget er mindre end 30 minutter forsinket, kan du ikke få kompensation.

Fx rejser du fra København H til Præstø og tager toget fra København til Næstved og videre med bus fra Næstved til Præstø. Toget er 15 minutter forsinket i ankomsten til Næstved, og bussen til Præstø er kørt. Så kan du ikke få kompensation.”

Fra de landsdækkende rejseregler:

” 14. Driftsforstyrrelser

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af ' Rejsetidsgaranti for rejser med Arriva, Nordjyske Jernbaner og DSB inkl. S-tog, eller ' Rejsegaranti for rejser med trafiksselskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus) eller ' Rejsegaranti for rejser med Metro eller ' Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (jævnfør nedenfor afsnit 14.2)

14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti

Ved rejsetidsgaranti forstås: en kompensation, enten i form af en ny billet, eller en økonomisk kompensation, der beregnes ud fra forsinkelsens størrelse. Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befordring (herunder taxa), når forsinkelse eller forbigørsel forårsager ventetid.

14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro og lokalbaner)

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder artikel 17 ved transport i tog (herunder lokalbanetog) og metro. Der henvises til uddrag af forordningen bagerst i rejsereglerne. Forordningen gælder også ved en samlet rejse med flere togselskaber. Ved rejse med tog gælder forordningens regler om godtgørelse også i tilfælde af force majeure (se afsnit 22 for bilag).

14.3. Begrænsning af ansvar

Ud over rejse(tids)garantierne, jævnfør afsnit 14.1 og reglerne i afsnit 14.2, påtager selskaberne sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse, herunder refusion af tabt arbejdsfortjeneste eller tab som følge af udgifter til f.eks. hotel, fly-, tog- eller teaterbilletter. Det gælder dog ikke, hvis selskaberne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler. Selskaberne er aldrig erstatningsansvarlige, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for selskabernes kontrol, så som forhold hos tredjemand, ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold. Selskaberne er ikke ansvarlige for manglende plads i bus eller tog."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører blandt andet følgende:

"DSB mener altså at det er forældrenes ansvar, at barnet kan finde ud af at navigere i en pludselig ændret togplan og selv skifte tog på en fremmed station, hvilket jeg aldrig har læst om nogen steder, og ikke synes kan være rimeligt.

Samtidig belæres der i svar fra DSB om at jeg burde have rejst med på rejsen, men det kan ikke være rigtigt at man som udgangspunkt ikke kan regne med afgang. Med den logik skal jeg så følge min søn på alle ture indtil en "uregelmæssighed" opstår, og jeg dermed kan lære ham hvad han skal gøre?

I svaret fra kundeambassadøren er der indsat et link til børneguidebillet som henvender sig til børn der rejser alene i weekenden <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-borneguidebillet/>. Problemet er at man ikke kan benytte den service lokalt på Sjælland, og derfor ikke havde gjort en forskel. Der står "Billetter til Børneguide sælges ikke til rejser lokalt på Sjælland".

Jeg fastholder min anke, og mener det er under al kritik at DSB ikke kan hjælpe i denne situation, når det drejer sig om et barn.

Jeg henstiller til at man ændrer retningslinjer, når det drejer sig om børn der rejser alene, og at man kan forsikre om at børn altid kan komme hjem med taxi uden beregning, når sådanne situationer opstår.

Jeg skal derudover bede om at få refunderet pris for afhentning og svie og smerte for ventetid for min søn, som stod alene i knap 2 timer og ventede. ”

Indklagede anfører følgende:

Den 7. august 2017 var der en teknisk fejl på et sporskifte ved Glostrup Station. Det var derfor nødvendigt at aflyse flere togafgange i tidsrummet 13:30 – 18:00.

Ud fra klagers informationer må hendes søn have planlagt at benytte et tog med afgang fra Trekroner Station kl. ca. 16:46 med forventet ankomst til Københavns Hovedbanegård kl. 17:12.

Rejsende på Trekroner Station, som skulle til Københavns Hovedbanegård, blev på grund af de akutte ændringer henvist til at tage et tog til Høje Taastrup Station for der at skifte til et Regionaltog, Lyntog eller S-tog videre mod København.

På Trekroner Station fik kunderne over stationens højtalere og perronskærme informationer om, hvordan de kunne fortsætte rejsen mod København.

Klagers søn havde mulighed for at benytte en afgang fra Trekroner Station kl. 17:27 med ankomst i Høje Taastrup kl. 17:32. Fra Høje Taastrup var der videre forbindelse mod København med afgang kl. 17:42, og ankomst på Københavns Hovedbanegård kl. 17:57.

Køreplan 7. august 2017, Trekroner – Københavns Hovedbanegård

TOF: Realiseret køreplan			
Tog nummer=2248 Dato=070817			
Station	Ophold	Ankomst	Afgang
NF	S		15:59:00
TN	S	16:05:00	16:07:00
EK	S	16:11:30	16:12:00
NV	S	16:16:30	16:17:00
OH	G		16:21:00
MN	G		16:24:30
VO	S	16:27:00	16:28:00
LU	S	16:35:30	16:36:00
NÆ	S	16:46:00	16:47:30
GZ	S	16:57:00	16:57:30
RG	S	17:05:00	17:06:00
KY	G		17:12:00
BO	S	17:14:30	17:15:00
VY	S	17:17:30	17:18:00
RO	S	17:24:00	17:25:00
TRK	S	17:27:00	17:27:30
HH	S	17:29:30	17:30:00
HTÅ	S	17:32:30	17:33:30

TOF: Realiseret køreplan			
Tog nummer=148 Dato=070817			
Station	Ophold	Ankomst	Afgang
HTÅ	S	17:41:30	17:42:30
GL	G		17:47:30
HIF	G		17:50:00
VAL	S	17:51:30	17:52:00
KH	S	17:57:00	

Klagers søn ville dermed ankomme 45 minutter senere end planlagt til Københavns Hovedbanegård. En forsinkelse på 45 minutter vil blive kompenseret i henhold til DSB's Rejsetidsgaranti, hvor der ydes kompensation ved forsinkelser på mere end 30 minutter.

Når din ankomsttid er mere end 30 minutter forsinket

Du kan søge kompensation hvis, du er:

- Forsinket mere end 30 minutter på din rejse med fjern-, regional- eller S-tog (DSB eller Arriva) i Danmark og
- har du rejst med billet, klippekort, rejsekort eller et Bus & Tog Årskort

Det er ankomsttiden på din bestemmelsesstation (altså den sidste station, du ankommer til) og ikke tidspunktet for din afrejse, der afgør, hvor meget du er forsinket.

Retsgrundlaget for DSB's kunders krav ved forsinkelser er EU Forordningen for jernbanepassagerers rettigheder nr. 1371/2007. Af forordningens artikel 17 fremgår: [udeladt]

Der findes i EU forordningen, eller i dansk lovgivning i øvrigt, ikke særlige vilkår, som gælder for børn, der rejser alene.

DSB tilbyder derfor ikke en særlig service ved akutte forsinkelser til børn, som rejser alene.

Det vil være muligt at opsøge hjælp og vejledning hos togets personale eller via telefon til DSB's Kundeservice.

Klager har oplyst, at hun ved kontakt til DSB Kundeservice fik informationer om, hvordan hendes søn havde mulighed for at fortsætte rejsen til Københavns Hovedbanegård.

På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav.”

Hertil har klageren anført:

”DSB anfører at min søn kunne tage toget kl. 17.27 fra Trekroner station.

For det første var vi stadig i gang med at undersøge sagen på daværende tidspunkt.

For det andet var hele problemstillingen, at min søn ikke kunne finde ud af at tage et tog til Høje Taastrup og skifte der., så den mulighed eksisterede ikke.

Han kom først hjem til sin bopæl flere timer senere end forventet, og dermed var forsinkelsen reelt langt over 2 timer.

Min anke går i høj grad på, at ingen børn er ens, og kommer fra vidt forskellige baggrunde. Ikke alle forældre er lige ressourcestærke og har mulighed for at afhente deres børn i lignende situationer. Det skal ikke gå ud over børnene.

Som man nok kan læse mellem linjerne, er det her mere en principiel klage. Jeg mangler at DSB tager stilling til problemet med forsinkelser og aflysninger, når børn rejser alene.

Uanset gældende regler og lovgivning på området; Har DSB tænkt sig at ændre deres retningslinjer og hjælpe børn i disse situationer? ”

Til dette har DSB svaret, at:

”Der for udvalgte rejseruter findes særlige billetter til børn, som rejser alene – DSB Børneguide. Der findes ikke andre særlige tilbud målrettet børn, der rejser alene. Det vil altid være muligt at opsøge DSB’s personale i toget, når der opstår behov for hjælp.

Generelt anbefaler DSB, at børn følges med en voksen, hvis de ikke er rejsevant.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand