

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2017-0292
<b>Klageren:</b>	XX 2960 Marstal
<b>Indklagede: CVRnummer:</b>	DSB Fjern- og Regionaltog 25050053
<b>Klagen vedrører:</b>	Godtgørelse af taxaregning på 747 kr. grundet afspærring ved maratonløb i Odense. Klageren tog en taxa til Svendborg for at nå sin færge til Ærø.
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker godtgjort 747 kr. Indklagede afviser dette
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	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 skal refundere klagerens andel af taxaregningen, svarende til 1/3 af 747 kr., i alt 249 kr., fratrukket prisen for rejsen på rejsekort (som udgangspunkt 77 kr.), i alt 172 kr. Således som ankenævnet læser sagen, er klageren af DSB allerede godtgjort med 167 kr., hvorfor DSB alene skal betale yderligere 5 kr. til klageren.

Da klageren har fået medhold i den del af klagen, som vedrører hendes andel af udgifterne til taxaregningen, tilbagebetales klagegebyret.

DSB er ikke forpligtet til at betale de medrejsendes andel af taxaregningen og har kompenseret næsten 100 % af klagerens andel af regningen. Herefter skal DSB ikke betale 10.000 kr. i omkostninger for sagens behandling i ankenævnet.

- 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 1. oktober 2017 kl. 10:23 med tog fra Vejle st. til Odense Banegård for at skifte til et tog kl. 11:33 mod Svendborg. Fra Svendborg skulle hun videre med færgen til Ærø kl. 13:05. Den næste færge ville afgang kl. 15:05.

Da klageren ankom til Odense Banegård, var det oplyst på info-skærme, at togdriften til Svendborg var indstillet hele weekenden, og at der afgik togbusser fra Odense Sygehus st. (regionaltogstation) til Svendborg. Der var tale om planlagte ændringer, som ifølge DSB var udmeldt på forhånd på bl.a. Rejseplanen således:

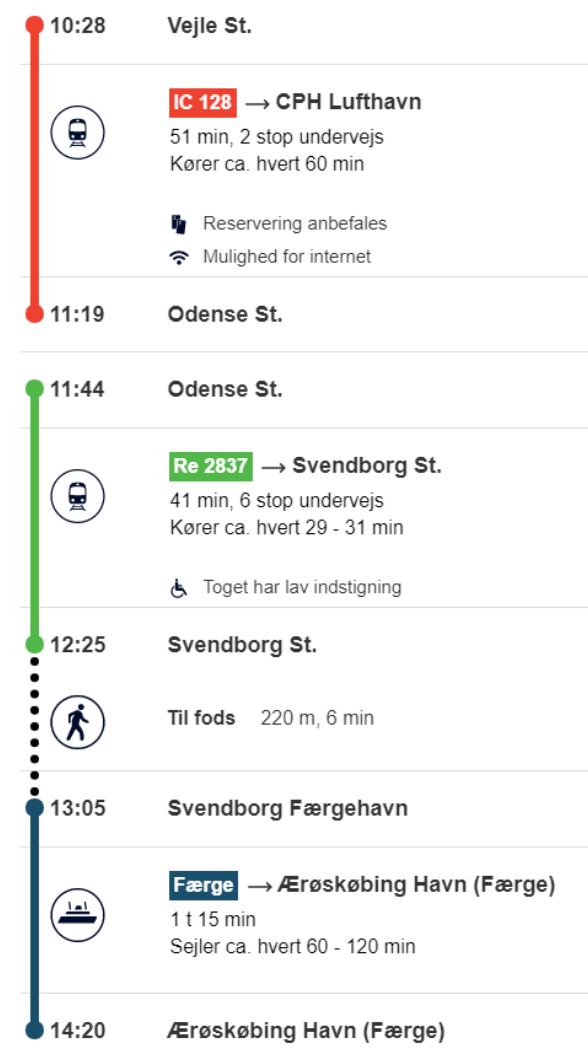
The screenshot shows the DSB Rejseplanen app interface. At the top, it displays the current time (10:23) and the destination (Svendborg). The route is shown as follows:

- Start:** Vejle St. fra spor 4 (afg.) - Afgang i samme retning ca. hvert 60. min.
- 10:23 (Afg.):** med IC 51128 mod CPH Lufthavn
- 11:18 (Ank.):** Reservering anbefales, Mulighed for internet
- Skift på:** Odense St. - Afgang i samme retning ca. hvert 60. min.
- 11:35 (Afg.):** med Togbus 6163 mod Svendborg St.
- 12:41 (Ank.):** Cykler kan ikke medtages
- Arriv:** Svendborg St.

Derudover var store dele af Odense den pågældende dag afspærret grundet afholdelse af et maratonløb, hvilket indebærer, at der alene via trafikkluser var adgang til områder påvirket af løbet.

Ifølge DSB måtte de på grund af disse begrænsede kørselsforhold midlertidigt indstille kørslen med togbusser mellem Odense Banegård og Odense Sygehus st. Togbusserne kørte som planlagt mellem Odense Sygehus st. og Svendborg st. Dette bevirkede, at kunderne, i den periode hvor der ikke kørte togbusser, var henvist til at benytte bybusser (buslinje 51 afgik fra banegården kl. 11:58 med ankomst til sygehusets st. kl. 12:19, og kl. 12:28 med ankomst kl. 12:49).

En planmæssig afvikling af klagerens rejse ville have set således ud, idet bemærkes, at afgangstidspunkterne er ændret siden klagerens rejse:



Ifølge klageren mødte hun to andre passagerer på banegården, som også skulle med færgen til Ærø, og for at nå en togbus fra sygehuset til Svendborg besluttede de at tage en taxa sammen fra Odense Banegård til Odense Sygehus st. Taxachaufføren oplyste imidlertid, at det ikke var muligt at køre til sygehuset grundet maratonløbet, og de bad derfor om at blive kørt helt til Svendborg for at nå færgen. Taxaregningen blev på 747 kr., som klageren lagde ud for, og det fremgår af regningen, at turen blev påbegyndt kl. 11:28.

Klageren havde checket ind på sit rejsekort i Vejle, men glemte at checke ud i Odense, hvorfor hun den følgende dag indmeldte et check ud i Odense via app'en check udvej.

Klageren anmodede efterfølgende DSB om at godtgøre hende beløbet på de 747 kr.

DSB besluttede pr. kulance, fordi der var spærret mellem Odense Banegård og Odense Sygehus, at kompensere klageren med 167 kr., som udgjorde prisen for en taxa fra banegården til sygehuset. De ville ikke godtgøre udgiften helt til Svendborg med den begrundelse, at der var indsat togbusser fra Odense Sygehus, og fordi klageren havde indmeldt et check ud på sit rejsekort i Odense.

Klageren spurgte derpå, hvorledes hun skulle være kommet med togbussen, når der var afspærret, og når taxachaufføren oplyste, at der ingen busser kørte i centrum. DSB uddybede, at når der var indsat togbusser fra Odense Sygehus til Svendborg, kunne de ikke betale klagerens taxaregning for den strækning.

Klageren indbragte afgørelsen for DSB's Kundeambassadør, der ikke fandt anledning til at anmode DSB om at ændre den. Begrundelsen var følgende:

”

DSB's dokumentation viser, at der den 1. oktober var indsat togbusser mellem Odense og Svendborg. På grund af afvikling af maratonløb i Odense by, var det dog ikke muligt at køre med togbusserne mellem Odense og Odense Sygehus.

DSB erkender, at situationen for de rejsende, der skulle videre fra Odense, ikke var tilfredsstillende. Dette berettiger dog ikke til, at du sammen med andre rejsende på eget initiativ, var berettiget til at tage en taxa hele vejen til Svendborg.

Såfremt du i situationen har behov for vejledning fra DSB, vil det være muligt at ringe til DSB Kundeservice, som kan give dig informationer om, hvordan du kan gennemføre den planlagte rejse. På Odense Banegård er det også muligt at få hjælp i DSB's billetsalg.

Kunder, der skulle til Svendborg, havde mulighed for at tage et tog til Nyborg og her skifte til en bus mod Svendborg. DSB har oplyst, at der fra Odense afgik et tog mod Nyborg kl. 11:54 med ankomst i Svendborg kl. 13:17. Selvom det ville betyde, at du med denne togafgang først kunne komme med en færge til Ærø kl. 15:05, er DSB berettiget til at henvise dig til denne alternative rejserute.

Når der opstår akutte ændringer til rejsen, skal DSB henvise dig til alternative muligheder og kompensere med Rejsetidsgarantien ved forsinkelser. DSB er ikke forpligtiget til at betale for taxakørsel som erstatning for toget.

”

Klageren har oplyst, at de to medrejsende efter henvendelse til DSB på baggrund af deres billetter, som var købt via en app, har fået udbetalt Basisrejsetidsgaranti af DSB.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

### **3 medlemmer (Tine Vuust, Torben Steenberg og Niels Martin Madsen) udtaler:**

DSB havde grundet planlagte omlægninger af køreplanen i den pågældende weekend indsat togbusser på ruten mellem Odense Banegård (via Odense Sygehus st.) til Svendborg st. for at sikre togpassagererne at kunne gennemføre rejsen. Dette var meldt ud på [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk)

Der blev samme weekend afholdt maratonløb i Odense centrum, som ifølge det oplyste indebar, at dele af byen under løbsafviklingen var delvist afspærret, og at der kun var adgang til områder påvirket af løbet via trafiksluser.

DSB har oplyst, at de i en periode indstillede kørslen med togbusser mellem Odense Banegård og Odense Sygehus st., hvilket bevirkede, at kunderne, i den periode hvor der ikke kørte togbusser, var henvist til at "benytte bybusser, eller benytte anden alternativ transport" mellem Odense Banegård og Odense Sygehus st., hvorfra togbusserne afgik til Svendborg.

Det er vores opfattelse, at DSB var nærmest til at tage højde for togbustrafikafviklingen under maratonløbet, og at det indebærer et ansvarsgrundlag for DSB, at der ikke var korrekt information på rejseplanen, som passagerer altid opfordres til at konsultere, om, hvorledes passagererne skulle forholde sig i de perioder, hvor togbusserne ikke kunne køre. Det var fejlagtigt meldt ud, at der kl. 11:35 ville afgå en togbus til Svendborg fra banegården i Odense, hvilket ifølge det oplyste viste sig ikke at være tilfældet.

Herefter er det vores opfattelse, at det reelt ikke var muligt for klageren at gennemføre rejsen med mindre hun tog en taxa helt til Svendborg. Vi har herved lagt vægt på følgende:

Klageren fik af taxachaufføren oplyst, at hun med taxa til Odense Sygehus ikke kunne nå togbussen som planlagt. Vi finder efter de foreliggende oplysninger ikke grundlag for at betvivle denne oplysning.

Hvis klageren havde benyttet bybuslinje 51, som afgik kl. 11:58 med ankomst til Odense Sygehus st. kl. 12:19, hvorefter hun skulle med en togbus, ville hun ikke have nået færgen kl. 13:05, idet der fremgår af ovennævnte, at togbussen havde en estimeret rejsetid på 1 time og 6 minutter. Klageren ville dermed først have nået færgen kl. 15:05 og ville ud af en samlet planmæssig rejsetid på knapt 4 timer være blevet forsinket 2 timer.

Det er ankenævnets opfattelse, at en forsinkelse af denne varighed ville have indebåret et ansvarsgrundlag for DSB, og at DSB herefter skal godtgøre klagerens andel af taxaregningen, svarende til 1/3 af 747 kr., i alt 249 kr. Fra dette beløb skal fratrækkes prisen for rejsen på klagerens rejsekort (77 kr. hvis der ikke er optjent rabattrin) på strækningen Odense Banegård – Svendborg st., som hun skulle have betalt ved en planmæssig afvikling af rejsen. Da DSB allerede har udbetalt 167 kr. til klageren, svarende til prisen for en taxa mellem banegården og sygehuset, resterer der alene 5 kr., som DSB skal betale.

Klageren kan ikke gøre krav på, at DSB skal godtgøre hendes udlæg for de to medpassagerer, som i øvrigt efter det oplyste har fået udbetalt rejsetidsgodtgørelse af DSB.

### **1 medlem med to stemmer (Rikke Frøkjær) udtaler:**

Der var tale om planlagte ændringer i togdriften den omhandlede weekend, som forinden var blevet annonceret på [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk).

DSB's rejseregler (De fælles landsdækkende rejseregler) og EU's Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 regulerer togpassagerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportdelse.

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at klagerens situation ikke er identisk med de to medrejsendes, idet disse havde betalt for en togbillet til Svendborg, mens klagerens rejsekort er checket ud i Odense. Hun har derfor i modsætning til dem ikke betalt for togrejsen Odense – Svendborg. Dette er baggrunden for, at de har fået udbetalt Basisrejsetidsgaranti af DSB.

Da klageren ikke har betalt for den del af rejsen, hvorpå forsinkelserne opstod, er det ankenævnets opfattelse, at hverken forordningens artikel 16 om godtgørelse af billetens pris eller artikel 17 om erstatning for billetens pris ved forsinkelser eller DSB's regler om Basisrejsetidsgaranti finder anvendelse på klagerens situation, idet det er en betingelse, at der er rejst med billet, klippekort, rejsekort eller et Bus & Tog Årskort.

Efter forordningens artikel 15, jf. COTIF artikel 32, stk. 3, skal jernbanevirksomhedens øvrige erstatningsansvar afgøres efter national ret.

Spørgsmålet er herefter, om DSB på andet grundlag skal godtgøre klagerens udgifter til taxa efter dansk ret.

For at være berettiget til erstatning efter almindelige erstatningsretlige regler kræves det, at skadelidte skal have lidt et økonomisk tab, at der skal være et erstatningsgrundlag, samt at der skal være årsagssammenhæng og påregnelighed mellem handlingen/undladelsen og skadelidtes tab.

Det vurderes, at DSB var nærmest til at tage højde for togbustrafikafviklingen under maratonløbet, og at det indebærer et ansvarsgrundlag for DSB, at der ikke var korrekt information på rejseplanen, som passagerer altid opfordres til at konsultere, om, hvorledes passagererne skulle forholde sig i de perioder, hvor togbusserne ikke kunne køre. Det var fejlagtigt meldt ud, at der kl. 11:35 ville afgå en togbus til Svendborg fra banegården i Odense, hvilket ifølge det oplyste viste sig ikke at være tilfældet.

Det måtte derfor være påregneligt for DSB, at der ville være passagerer, som ved aflysningen af togbussen mellem banegården og universitetshospitalet, mistede muligheden for at nå deres færgeforbindelse i Svendborg.

Klageren var derfor berettiget til at tage en taxi for at kunne nå sin planlagte færgeforbindelse, men burde have iagttaget sin tabsbegrænsningspligt, og derfor kun have kørt til det togbusstop, hvor hun kunne have nået den planlagte togbus og ikke hele vejen til Svendborg. Da der i sagen ikke ses fremlagt oplysninger om, hvorvidt dette var muligt og i givet fald, til hvilken station/togbusstop dette kunne have været sket, må det lægges til grund, at klageren var berettiget til at tage taxi hele vejen til Svendborg.

DSB skal herefter godtgøre klagerens andel af taxaregningen, svarende til 1/3 af 747 kr., i alt 249 kr. Fra dette beløb skal fratrækkes prisen for rejsen på klagerens rejsekort (77 kr. hvis der ikke er optjent rabattrin) på strækningen Odense Banegård – Svendborg st., som hun skulle have betalt ved en planmæssig afvikling af rejsen. Da DSB allerede har udbetalt 167 kr. til klageren, svarende til prisen for en taxa mellem banegården og sygehuset, resterer der alene 5 kr., som DSB skal betale.

Klageren kan ikke gøre krav på, at DSB skal godtgøre hendes udlæg for de to medpassagerer, som i øvrigt efter det oplyste har fået udbetalt rejsetidsgodtgørelse af DSB.

## 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.

### Fra [www.DSB.dk](http://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 trafikelskaberne (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 følgende:**



”Rejsen den 1. oktober fra Vejle til Marstal strandede i Odense ved 11 tiden, hvor vi var 3 personer der skulle have været videre med tog til Svendborg for at nå færge videre til Ærøskøbing kl 13.05. Infotavlen fortalte at alle togafgange i weekenden var aflyst, men at der kørte togbusser fra stationen ved Odense sygehus.

Hvis vi skulle nå togbussen og dermed nå til Svendborg og færgeafgang havde vi lidt travlt og derfor hoppede vi ind i en taxa og bad om at blive kørt til sygehusstationen, men taxamanden måtte fortælle os at hele Odense centrum den søndag var afspærret grundet et maratonløb med 10.000 deltagere. Derfor bad vi ham om at køre os til færgelejet i Svendborg og betalte de 747 kr. Vi var 3 personer i taxaen, men jeg lagde alle de 747 kr ud.

I ambassadørens svar af 23.11.17 skrives nu at jeg skulle have kontaktet Kundeservice. Alternativt gået op i billetsalget og købt en billet med tog til Nyborg og dernæst en busbillet til Svendborg og derefter ville jeg have kunnet nå en færge 15.05 i stedet for den planlagte kl 13.05 (rejseplanen).

Er ikke helt tilfreds med svaret, fordi jeg jo netop fulgte DSBs info tavle og forsøgte at komme til stationen ved Odense sygehus og dermed nå en togbus.

Indrømmet, det faldt mig ikke ind at køre med tog til Nyborg og videre med bus til Svendborg.

Det skal tilføjes at DSB har overført 167 kr til min konto som refusion for kørsel med taxa svarende til turen fra banegården til stationen ved sygehuset, men jo en tur som i praksis var umulig grundet afspærringen/maratonløb. ”

### Indklagede anfører følgende:

”DSB kan oplyse, at der den 1. oktober 2017 var planlagte ændringer til køreplanen for rejser mellem Odense og Svendborg, og at der som erstatning for tog kørte togbusser på denne strækning. Ændringerne var bl.a. varslet på Rejseplanen.

The screenshot shows the DSB Rejseplan app interface. At the top, it displays the current time (10:23) and the destination (12:41) with a duration of 2:18. The route is identified as IC 51128 to Togbus 6163. There are buttons for 'LUK' and 'PRISINFO & KØB BILLET'. Below this, there are options to 'Få besked ved ændringer', 'Send rejseplan som e-mail', 'Send rejseplan til mobil (SMS)', and 'Gem rejseplan i kalender'. The main section is titled 'Din rejseplan' and includes buttons for 'Vis oversigt', 'Vis på kort', and 'Udskriv reisebeskrivelse'. The travel plan is detailed as follows:

Stadion	Handling	Station	Noter
A	Stå på toget på	Vejle St. fra spor 4 (afg.)	Afgang i samme retning ca. hvert 60. min.
	10:23 (Afg.)	med IC 51128 mod CPH Lufthavn	Se stop undervejs
	11:18 (Ank.)		Reservering anbefales, Mulighed for internet
	Skift på	Odense St.	Afgang i samme retning ca. hvert 60. min.
	11:35 (Afg.)	med Togbus 6163 mod Svendborg St.	Se stop undervejs
	12:41 (Ank.)		Cykler kan ikke medtages
B	Ankomst til	Svendborg St.	Se mere

Søndag den 1. oktober blev der afviklet Maratonløb i Odense centrum, hvilket betød, at dele af byen under løbsafviklingen var delvist afspærret, og der derfor alene var adgang til områder påvirket af løbet via trafiksluser. På grund af disse begrænsede kørselsforhold måtte DSB midlertidigt indstille kørslen med togbusser mellem Odense Station og Odense Sygehus Station. Togbuserne kørte som planlagt mellem Odense Sygehus Station og Svendborg Station.

Det bevirkede, at kunderne, i den periode hvor der ikke kørte togbusser, var henvist til at benytte bybusser, eller benytte anden alternativ transport mellem Odense Station og Odense Sygehus Station. Klager har oplyst, at hun ankom til Odense Station og herfra skulle videre mod Svendborg. På stationen var der højtalerudkald, som informerede kunderne om, at der ikke kørte togbusser til Odense Sygehus Station, og der blev henvist til Rejseplanen for informationer om alternative rejseruter.

Såfremt klager havde brug for hjælp til at finde informationer om sine muligheder for at komme videre til Svendborg, var det muligt at henvende sig hos DSB's medarbejdere i billetsalget på stationen eller i DSB Kundeservice, som kunne hjælpe og vejlede omkring dette.

Havde klager opsøgt vejledning hos DSB omkring mulighederne for at komme videre til Svendborg Station, havde DSB fået mulighed for at vejlede klager til at benytte et tog til Nyborg Station for her at skifte til en bus videre til Svendborg Station. En sådan omlægning af rejsen ville have betydet en forsinkelse i ankomsten til klagers bestemmelsessted, hvilket berettiger til kompensation med DSB's Rejsetidsgaranti.

Klager ankom med toget på Odense Station kl. 11:18. Det fremgår af den kvittering, som klager har indsendt for taxakørsel, at taxarejsen er påbegyndt allerede kl. 11:28.

Herunder er et udsnit fra Rejseplanen, som viser, hvilke muligheder klager havde for at komme til Odense Sygehus Station med bus:

Fra: Odense St.		Til: Odense Sygehus St.					
Søndag, 01.10.17 - Afgang 11:30							
Afg.	Ank.	Tid	Skift	Transportform	Se mere	Køb	
11:32 →	12:11	0:39	0	til fods →  Bus 10C →  til fods	REJSEPLAN	PRISINFO & KØB BILLET	
11:58 →	12:19	0:21	0	til fods →  Bus 51 →  til fods	REJSEPLAN	PRISINFO & KØB BILLET	
12:13 →	12:32	0:19	0	til fods →  Bus 152 →  til fods	REJSEPLAN	PRISINFO & KØB BILLET	
12:27 →	12:48	0:21	0	til fods →  Bus 31 →  til fods	REJSEPLAN	PRISINFO & KØB BILLET	
12:28 →	12:49	0:21	0	til fods →  Bus 51 →  til fods	REJSEPLAN	PRISINFO & KØB BILLET	

På Fynbus' hjemmeside var der følgende informationer om, hvordan de forskellige buslinjer var påvirket af Marathon løbet. Heraf fremgår, at buslinje 51 i retning fra Odense Station (OBC) kører som normalt. Klager havde dermed mulighed for at benytte denne buslinje for at komme fra Odense Station til Odense Sygehus Station.

## Marathon i Odense 1. oktober



Søndag d. 1. oktober påvirker HCA Marathon stort set alle by- og regionalbusser i Odense.

Løbet vil formentlig give forsinkelser på mange ruter, så tag afsted i god tid, og tjek om din rute kører andre veje nedenfor. Nederst på siden kan du se kort over, hvilke busser, der kører alternative ruter.

Rute 81-83 mellem OBC og Skibhusvej er aflyst frem til kl. 16:30, mens City- og havnebusserne (rute 10) er aflyst hele dagen, da marathonruten gør det umuligt at opretholde busdriften.

Her på siden kan du se, hvilke ruter, der kører andre veje fra morgenstunden og frem til 16:30:

Ændringerne gælder fra første morgenafgang søndag. Natbusserne natten til søndag kører som normalt.

- **Rute 10 (City- og havnebus):** Ruten kører ikke 1. oktober, da den ikke kan komme rundt i centrum
- **Rute 41-42:** Mod Bolbro kører busserne ad Bystævnevej. I retning fra Bolbro kører de som normalt. Busserne til og fra Tarup kører ad Bystævnevej, Uffesvej og Højstrupvej
- **Rute 51-53 og 150:** I retning mod OBC kører disse busser ad Grønlandsgade, Østergade og Hans Mules Gade. I retning fra OBC kører de normalt
- **Rute 61-62, 91, 140 og 191:** I retning ud af byen kører busserne ad Næsbyvej, Toldbodgade og Gammelsø i stedet for direkte ad Næsbyvej. I modsat retning kører busserne som normalt
- **Rute 81-83:** Kører ikke mellem Skibhusene og OBC før sidst på eftermiddagen. Første afgang fra OBC mod Skibhusene er kl. 16:45, første afgang fra Skibhusene er kl. 17:15. Busserne kører normalt mellem Fraugde og OBC
- **Rute 141:** I retning fra OBC kører busserne ad Thomas B. Thriges Gade, Østre Stationsvej, Vestre Stationsvej, Vesterbro, Ansgargade og Sdr. Boulevard. I retning mod OBC kører busserne ad Sdr. Boulevard, Ansgargade, Vesterbro, St. Glasvej, Aløkke Allé, Toldbodgade, Næsbyvej og Ejlskovsgade. Bussen stopper med undtagelse af J.B. Winsløvsvej ved alle sine normale stoppesteder
- **Rute 195:** Kører til og fra OBC ad Hans Mules Gade, Østergade og Østerbro

Som det fremgår af udsnittet fra Rejseplanen herover fra den 1. oktober, havde klager dermed mulighed for at benytte buslinje 51, som afgik fra Odense Station kl. 11:58 med en planlagt ankomst til Odense Sygehus Station kl. 12:19. Fra Odense Sygehus Station kunne klager komme videre med en togbus til Svendborg Station. En eventuel forsinkelse i ankomsten til Svendborg Station ville blive kompenseret i henhold til Rejsetidsgarantien.

DSB kan oplyse, at klager havde indløst billet til rejsen ved check ind på sit rejsekort. Klager har efter rejsen indmeldt et check-ud via Check Udvej med Odense Station som slut station. Klager har dermed alene betalt for en billet fra Vejle Station til Odense Station.

Selvom klager havde mulighed for at komme fra Odense Station til Odense Sygehus Station ved at benytte de regionale bybusser, har DSB som en særlig service tilbudt klager en kompensation, som modsvarer prisen for taxakørsel til Odense Sygehus Station – 175 kroner [rettelig 167 kr.].

DSB har afvist at dække klager omkostninger til taxakørsel hele vejen til Svendborg, da klager havde flere muligheder for at komme videre til Svendborg:

- f Bybus fra Odense Station til Odense Sygehus Station
- f Togkørsel til Nyborg Station og her fra bybus videre til Svendborg Station
- f Taxakørsel til Odense Sygehus Station og herfra videre til Svendborg med togbus

Området omkring Odense Sygehus Station var ikke påvirket af afspærringen på grund af Marathon, og det var muligt at køre hertil i taxa. Dette fremgår bl.a. af vejledningen herunder til bilister om kørselsforholde-

ne under Maratonløbet i Odense.

### **BILISTER: SÅDAN KAN DU KØRE I ODENSE:**

---

De større indfaldsveje til Odense kan stort set passeres, dog med visse reguleringer og ensretninger, der efterhånden som sidste deltager passerer bliver normaliseret igen.

ET GODT TIP! Benyt Ring 1 og 2 som omdrejningspunkt for din kørsel. De væsentligste veje, der bliver berørt:

At klager efter råd fra taxachaufføren valgte at køre i taxa hele vejen til Svendborg, er et forhold mellem klager og taxachaufføren.

Når det lykkedes for taxachaufføren at komme fra Odense Banegård og ud af området, der var påvirket af maratonløb for at køre til Svendborg Station, må det også have været muligt at køre til Odense Sygehus Station.

Det fremgår af kvitteringen fra taxaen, at køreturen fra Odense Station til Svendborg Station tog 31 minutter. Denne rejsetid indikerer også, at kørselsforholdene omkring Odense Station ikke har været problematiske. Der er ca. 50 km fra Odense Station til Svendborg Station.

På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav om erstatning.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand