

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2018-0102
<b>Klageren:</b>	XX 5000 Odense
<b>Indklagede: CVRnummer:</b>	DSB S-tog A/S 25050053
<b>Klagen vedrører:</b>	188 kr. i godtgørelse for taxaregning grundet forsinket togbus
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker godtgjort sine udgifter til taxa, som han tog for at komme rettidigt på arbejde Indklagede afviser dette
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 2018 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

DSB er berettiget til at afvise kravet om betaling af taxaregningen på 188 kr.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Grundet planlagte sporarbejder havde DSB den 6. maj 2018 indsat togbusser mellem Gentofte st. og Holte st., hvilket var annonceret blandt andet i Rejseplanen.

Klageren skulle denne dag på arbejde i en kirke i Søllerød og ville tage S-toget fra Kbh. H til Holte st. og derfra skifte til buslinje 195 med afgang kl. 8:57. Denne buslinje havde kun én afgang i timen på dette tidspunkt. Ved opslag på Rejseplanen, så klageren, at togbussen ville afgå fra Gentofte st. kl. 8:30 og ankomme til Holte st. kl. 8:48.

Men da klageren ankom til Gentofte st., fik han oplyst af, hvad han betegner som, "DSB's busdriftsleder", at der var nedbrud på togbussen, og at han skulle tage den næste togbus 20 minutter senere.

**Fra:** København H  
**Til:** Solvej (Søllerødvej)

**Søndag, 06.05.18 - Afgang 08:07**

Afg.	Ank.	Tid	Skift	Transportform	Se mere	Køb
08:07 (Afg.)	08:24 (Ank.)	0:53	2	S-tog B mod Gentofte St.		
08:30 (Afg.)	08:48 (Ank.)			Togbus Blå mod Hillerød St. (togbus)		
08:48 (Afg.)	08:51 (Ank.)			til fods (ca. 3 min.)		
08:57 (Afg.)	09:00 (Ank.)			Bus 195 mod Holte St. via Nærum		
				Ankomst til Solvej (Søllerødvej)		

Ifølge klageren ville han ikke kunne nå sin busforbindelse i Holte, hvis han ventede 20 minutter, og busdriftslederen oplyste så, at klageren kunne tage en taxa på DSB's regning og blot sende dem bon'en, hvorefter de ville kunne se i deres system, at togbussen var udgået. Klageren skulle videre oplyse, at han havde fået godkendelsen til at tage en taxa af busdriftslederen.

Kl. 8:45 tog klageren en taxa, som kostede 188 kr., og senere samme dag sendte han bon'en til DSB med anmodning om godtgørelse.

Den 11. maj 2018 afviste DSB dette med den begrundelse, at der *'uheldigvis havde været problemer med den pågældende togbus, og at det var uheldigt, at klageren havde fået den opfattelse, at han kunne tage en taxa på DSB's regning, da busdriftslederen ikke havde beføjelse til at give en sådan tilladelse'*.

Under den efterfølgende ankenævns sag har DSB oplyst, at den pågældende togbus afgik fra Gentofte st. med 11 minutters forsinkelse kl. 08:41, og at de involverede busansatte er blevet hørt og udtaler, at de ikke har givet noget tilsagn til klageren om at kunne benytte en taxa på DSB's regning, da de godt ved, at dette kræver en godkendelse fra DSB.

Klageren har på den anden side givet en detaljeret redegørelse for samtalen med busdriftslederen, som gav ham tilsagn om at måtte tage en taxa på DSB's regning.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

### **2 medlemmer med i alt 3 stemmer (Tine Vuust og Helle Berg Johansen) udtaler:**

"Det fremgår af punkt 1.1. i de landsdækkende rejseregler, at de også gælder for rejser med de transportmidler, som selskaberne indsætter som erstatningstransport.

Det følger af DSB's regler om rejsetidsgaranti, at en sådan først ydes efter 30 minutters forsinkelse. Ifølge togpassagerrettighedsforordningen skal der ikke udbetales kompensation før efter en forsinkelse på minimum 60 minutter.

Vi lægger til grund, at der afgik en togbus kl. 08:41 – i stedet for kl. 08:30. Dette indebar en forsinkelse i forhold til den annoncerede togbus på 11 minutter. Betingelserne for at få en økonomisk godtgørelse efter ovennævnte bestemmelser, var således ikke opfyldt.

Ifølge artikel 32, stk. 3 i bilag 1 til togpassagerrettighedsforordningen afgør national ret om operatøren er erstatningsansvarlig for andre tab end dem i stk. 1 (udgifter til logi og underretning af pårørende, hvis man ikke kan fortsætte rejsen samme dag.) Spørgsmålet er herefter, om DSB på andet grundlag efter dansk ret er erstatningsansvarlig over for klageren i anledning af den opståede forsinkelse med den indsatte togbus.

DSB har ikke oplyst, hvad forsinkelsen skyldtes, men sagsbehandleren har i det første svar til klageren anført, at "det var uheldigt, at der var problemer med togbussen", og i sit svar til ankenævnet har DSB oplyst, at bussen ikke var brudt sammen, men blot forsinket 11 minutter.

Det er vores opfattelse, at en 11 minutters forsinkelse ud af en samlet planmæssig rejsetid på i alt 41 minutter kan udgøre et ansvarsgrundlag for DSB efter de almindelige erstatningsretlige regler.

Klageren ville med den planlagte togbus være ankommet til Holte st. kl. 8:48, hvorfra buslinje 195 ville afgå kl. 08:57. En forsinkelse med togbussen på 11 minutter ville derfor betyde, at klageren efter al sandsynlighed ikke ville kunne nå sin busafgang kl. 08:57.

Henset til den korte tidsfrist på 9 minutter, som klageren beregnede mellem sin planlagte ankomst til Holte st. og videreforbindelsen derfra, som kun afgik én gang i timen, i kombination med vigtigheden for klageren af, at han nåede forbindelsen for at komme rettidigt på arbejde, finder vi, at egen skyld hos klageren medfører, at DSB ikke skal yde klageren erstatning for, at han ved 11 minutters forsinkelse ikke kunne nå på arbejde uden at tage en taxa.

Vi finder det efter de afgivne forklaringer ikke godtgjort, at busdriftslederen, som ikke er ansat i DSB, garanterede klageren, at DSB ville refundere udgifterne til en taxa.

Herefter er DSB berettiget til at afvise kravet om godtgørelse af taxa-regningen, idet betingelserne for at opnå erstatning ikke var til stede.”

### **1 medlem med 2 stemmer (Rasmus Markussen) udtaler:**

”Det fremgår af punkt 1.1. i de landsdækkende rejseregler, at disse også gælder for rejser med de transportmidler, som selskaberne indsætter som erstatningstransport.

Det følger af DSB’s regler om rejsetidsgaranti, at en sådan først ydes efter 30 minutters forsinkelse. Ifølge togpassagerrettighedsforordningen skal der ikke udbetales kompensation før efter en forsinkelse på minimum 60 minutter.

Jeg lægger til grund, at der afgik en togbus kl. 08:41 – i stedet for kl. 08:30. Dette indebar en forsinkelse i forhold til den annoncerede togbus på 11 minutter. Betingelserne for at få en økonomisk godtgørelse efter disse bestemmelser var således ikke opfyldt.

Ifølge artikel 32, stk. 3 i bilag 1 til togpassagerrettighedsforordningen afgør national ret om operatøren er erstatningsansvarlig for andre tab end dem i stk. 1 (udgifter til logi og underretning af pårørende, hvis man ikke kan fortsætte rejsen samme dag.) Spørgsmålet er herefter, om DSB på andet grundlag efter dansk ret er erstatningsansvarlig over for klageren i anledning af den opståede forsinkelse.

Klageren skrev samme dag, som forsinkelsen opstod, den 6. maj 2018 til DSB, at han havde fået godkendelse af busdriftslederen til at tage en taxa på DSB’s regning. DSB indhentede ikke en udtalelse fra den pågældende busdriftsleder, men henholdt sig alene til de generelle betingelser for at tage en taxa på DSB’s regning i svaret af 11. maj 2018.

Først under den efterfølgende ankenævns sag fik DSB den 10. juni 2018 en udtalelse fra den ansatte i busselskabet, som afviste at have givet tilladelsen.

I en situation hvor DSB indsætter togbusser som erstatning for tog, og hvor rejsereglerne gælder for bustransporten i samme omfang som togtransport, er det min opfattelse, at de dispositioner, som busdriftslederen foretager (på vegne af DSB), skal behandles efter aftalelovens fuldmagtsregler enten direkte eller analogt.

En ”stillingsfuldmagt” jf. aftaleloven § 10, stk. 2 indebærer, at DSB ikke bindes af busdriftslederens dispositioner, hvis busdriftslederen har handlet uden for sin bemyndigelse fra DSB. Dette gælder dog ikke hvis klageren var i god tro om, at busdriftslederen kunne råde, som han gjorde, jf. aftalelovens § 11, 2.

Selv om busdriftslederen ikke havde bemyndigelse til at give tilsagn om en taxa på DSB's regning, finder jeg efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, herunder klagerens særdeles detaljerede og troværdige referat af samtalen med busdriftslederen, at det ikke kan afvises, at busdriftslederen udtalte sig som anført af klageren, samt at klageren var i god tro om, at busdriftslederen handlede inden for sine beføjelser ved at give klageren tilladelse til at tage en taxa på DSB's regning.

Betingelserne i aftaleloven hvorefter DSB er bundet af busdriftslederens dispositioner anses derfor for opfyldte, og DSB skal dermed godtgøre klagerens udgift til taxa på 188 kr. og betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.

Afgørelsen af hvorvidt DSB kan gøre regres mod busselskabet, hvori driftslederen efter det anførte er ansat, ligger uden for ankenævnets kompetence."

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

## **RETSGRUNDLAG:**

Fra EU's Togpassagerrettighedsforordning:

*"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 befording 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 De fælles landsdækkende rejseregler:

- 1.1. ”Anvendelsesområde De fælles rejseregler gælder for rejser med ovenstående selskaber i Danmark. Det vil sige rejser med busser, havnebusser, metro, lokalbanetog samt rejser med Arriva Tog, DSB og Nordjyske Jernbaner (herefter kaldet bus, tog og metro). Rejsereglerne gælder også for rejser med de transportmidler, som selskaberne indsætter som erstatningstransport, samt dubleringstransport. Ved dubleringstransport forstås ekstra transport for at øge kapaciteten.”

#### Fra DSB's folder om Basisrejsetidsgaranti:

## DSB Basis Rejsetidsgaranti

Rejser du med billet, klippekort, årskort eller rejsekort og bliver forsinket 30 minutter eller mere på din rejse med DSB i Danmark eller over Øresund, så kompenserer DSB Basis Rejsetidsgaranti for den forlængede rejsetid. Du kan ansøge om kompensation, når du rejser med DSB's tog.

Rejser du med pendlerkort/periodekort, der er gyldigt i 30 dage eller mere, kan du tilmelde dig DSB Pendler Rejsetidsgaranti. Har du et rejsekort personligt med minimum rabattrin 5, kan du både tilmelde dig DSB Pendler Rejsetidsgaranti på din faste rejsestrækning og få kompensation via DSB Basis Rejsetidsgaranti for rejser uden for din pendlerstrækning.

Har du pendlerkort/periodekort kan du alternativt vælge at søge Basis Rejsetidsgaranti for hver enkelt rejse der bliver forsinket 30 minutter eller mere. Vær dog opmærksom på, at du ikke samtidig kan være tilmeldt den automatiske Pendler Rejsetidsgaranti der beregner forsinkelser ved 3 minutter.

### Hvordan gør jeg?

For at få kompensation skal du udfylde et ansøgningsskema. Det gør du nemmest på [dsb.dk/rejsetidsgaranti](http://dsb.dk/rejsetidsgaranti). Du kan også udfylde ansøgningsskemaet på bagsiden og sende det med posten. Send skema sammen med kopi af din billet, eventuelt pladsbillet, kort eller klippekort til DSB Kundecenter.

Har du rejst på rejsekort, skal du ansøge elektronisk på [dsb.dk/rejsetidsgaranti](http://dsb.dk/rejsetidsgaranti).

Vi skal bede dig om at indsende din anmodning om rejsetidsgaranti sammen med kopi af billet hurtigst muligt efter du er blevet forsinket. Retten til kompensation forældes efter 3 år.

### Hvad får jeg i kompensation?

Vi tilbyder enten en ny billet til samme rejse (DSB Rejsetidsgarantibillet) eller tilbagebetaling efter følgende satser:

#### ForsinkelsesKompensation

30 minutter eller mere	→	25 % af rejsens pris
60 minutter eller mere	→	50 % af rejsens pris
90 minutter eller mere	→	75 % af rejsens pris
120 minutter eller mere	→	100 % af rejsens pris

Hvis din kompensation er på mindre end 25 kr., vil du automatisk få tilsendt en DSB Rejsetidsgarantibillet.

### Du kan ikke få kompensation, hvis:

- Du udelukkende rejser med andre trafikselskaber, privatbaner/lokalbaner eller busser
- DSB har informeret om køreplansændringer mindst 24 timer før din rejse

Fra køreplan for buslinje 195:

Til	
Solvej (Søllerødvej)	
	Søn- og helligdage
KL.	
00-06	-
07-18	57
19	-
20-23	07

Fra Aftaleloven:

## ”II. Om fuldmagt

§ 10. Den, som har givet en anden fuldmagt til at foretage en retshandel, bliver umiddelbart berettiget og forpligtet overfor tredjemand ved retshandel, som fuldmægtigen foretager i fuldmagtsgiverens navn og indenfor fuldmagtens grænser.

*Stk. 2.* Indtager nogen ifølge aftale med en anden en stilling, som efter lov eller sædvane medfører beføjelse for ham til indenfor visse grænser at handle på den andens vegne, anses han befuldmægtiget til at foretage retshandler, som falder indenfor disse grænser.

§ 11. Har fuldmægtigen ved retshandelens foretagelse handlet i strid med fuldmagtsgiverens forskrifter, er retshandelen ikke bindende for denne, såfremt tredjemand indså eller burde indse, at fuldmægtigen således overskred sin beføjelse.

*Stk. 2.* Er fuldmagten en sådan som omtalt i § 18, og har fuldmægtigen ved foretagelsen af retshandelen overskredet sin beføjelse, er retshandelen ikke bindende for fuldmagtsgiveren, selv om tredjemand var i god tro.”

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”Jeg skulle d. 10/5/18 møde på arbejde om morgenen i Holte, hvor jeg ville - som planlagt med Rejseplanen - være ved Holte st. til at tage en bus kl. 8.57 videre til Søllerød, hvor jeg arbejder i en kirke. Det nævnes, at jeg skal tidligere af sted, da der er indført togbusser fra Gentofte til Holte. Denne skulle gå kl. 8.30. Jeg ankommer til Gentofte og er klar til at gå på bussen. Men der er ingen bus. Jeg venter 5 min og går da hen til DSBs personale. En meget venlig herre, DSBs busdriftsleder, fortæller mig, at han netop har fået at vide, at togbussen er gået i stykker. Der kommer ingen, og jeg skal vente på den, der kommer 20 min senere. Men med den kan jeg ikke nå til Holte i tide, og jeg ville komme for sent på arbejde. Jeg kunne ikke lade kirken vente. Jeg fortæller ham om mit arbejde, og han siger, at jeg naturligvis kan tage en taxa på DSBs regning. Han siger, at det er registreret i DSBs system, at bussen er brudt sammen, at og jeg ikke ville kunne nå frem i tide. Han sagde, at jeg roligt kunne sende taxa-regningen til DSB, og at de i systemet ville kunne se, at togbussen var ude af drift på det pågældende tidspunkt. Jeg skulle også nævne, at jeg havde fået godkendelsen fra busdriftslederen til at tage taxaen på DSBs regning, og derfor bestiller jeg den i god tro og c checker i øvrigt ud af mit rejsekort. Jeg kommer frem til Holte i tide og når på arbejde, og jeg tror, at alt er fineste orden.



Men jeg får svar tilbage fra DSB, efter indsendt forklaring og regning, at jeg ikke er berettiget til kompensati-  
tionen.

Jeg har ingen chance for at vide, at en ansat fra DSB - endog busdriftslederen - ikke har beføjelse til at give  
mig den taxa. Hvordan skulle jeg have vist, at han begik en fejl? Jeg fik desværre ikke hans navn - da jeg ikke  
forestillede mig, at det kunne komme så vidt - men jeg talte med ham og hans kvindelige kollega, mens jeg  
ventede på taxaen, og han fortalte mig, at han til dagligt var leder af et jobcenter et sted på Sjælland, men  
at han var kaldt ind i disse tilfælde, hvor han nød at have et andet lederjob, hvor han kunne tale med andre  
mennesker. Ud fra dette, er jeg sikker på, at DSB må kunne identificere, hvem denne medarbejder var. Den  
anden var en ung pige.

Opsummeret gør jeg altså, hvad en DSB-ansat fordrer mig til - at tage en taxa på grund af sammenbrudt  
togbus for at nå rejseplanens vej til arbejde. Jeg stod i en situationen uden andre muligheder end taxa, og  
når herren fortæller mig, at DSB betaler, så ringer jeg naturligvis efter den. Jeg føler mig derfor berettiget til  
de 188 kr., som taxaturen kostede til Holte.

DSB skal ikke have lov at yde så dårlig en service. Det er deres eget ansvar, at de har en medarbejder, der  
fejltagtigt anfører mig en taxa på virksomhedens regning. Det er deres medarbejder og deres ansvar. Jeg  
finder mig meget trådt på, når de fortæller mig, at det var min fejl, at jeg ikke skulle have stolet på, at den-  
ne DSB busdriftsleder ikke kunne tage fejl. Altså, hvordan i al verden skulle jeg forudsige det - så skulle vi jo  
betvivle alle autoriteter. Der er tale om en situation i trafikken, hvor der handles umiddelbart - jeg lytter til  
deres ledende medarbejder og handler derpå.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Den 6. maj 2018 var der på grund af planlagt sporarbejde indsat togbusser som erstatning for toget mel-  
lem Gentofte og Holte Station. Ændring i køreplanen var annonceret på bl.a. Rejseplanen.

Klager har oplyst, at han havde planlagt en rejse fra Københavns Hovedbanegård til Solvej (Søllerødvej)  
med afgang fra København kl. 8:07, svarende til følgende rejseplan:[gengivet ovenfor]

Ved ankomsten til Gentofte Station skulle klager være blevet oplyst af den tilstedeværende busdriftsleder,  
at bussen var gået i stykker/brudt sammen. Klager kunne ikke vente på den næste togbus og fortsatte der-  
for rejsen i taxa. Klager har anmodet DSB om at dække taxaomkostningerne med henvisning til, at DSB’s  
busdriftsleder skulle have oplyst, at DSB ville dække omkostningerne til en taxa. DSB har afvist at dække  
klagers udgifter til en taxa.

DSB/busselskabet kan dog ikke bekræfte klagers oplysninger om situationen på Gentofte Station. Dels viser  
gps-data fra bussen, at denne er kørt fra Gentofte Station med en forsinkelse på 11 minutter og dels oply-  
ser den pågældende busdriftsleder, at der ikke er blevet lovet taxa, ligesom denne oplyser, at bussen kørte  
med en forsinkelse (se udtalelse på næste side).

DSB har indhentet kørselsdata/gps-data hos busselskabet for den 6. maj 2018. Disse data viser, at togbus-  
sen med planlagt afgang fra Gentofte Station kl. 8:30 var forsinket og kørte fra Stationen kl. 8:41, 11 minut-  
ter senere end planlagt.

"Her kommer data. Jeg kan se det var 11 minutter. Og ikke som jeg sagde 7, det var 7 jeg havde fået melding om."

06.05.2018 - 08:39:33	0	Brogårdsvej 14, 2820 Gentofte, Danmark	55,7534	12,541073	0	WFPoS
06.05.2018 - 08:40:33	0	Brogårdsvej 14, 2820 Gentofte, Danmark	55,75342	12,5411	0	WFPoS
06.05.2018 - 08:41:14	0 25	Brogårdsvej 13, 2820 Gentofte, Danmark	55,75337	12,540565	9	Start Køre: (0, 0.0 km)
06.05.2018 - 08:42:14	0	Brogårdsvej 13, 2820 Gentofte, Danmark	55,75337	12,540565	9	WFPoS
06.05.2018 - 08:43:34	0	Brogårdsvej 8, 2820 Gentofte, Danmark	55,75276	12,542182	39	WFPoS
06.05.2018 - 08:44:35	0	Smakkegårdsvej 29, 2820 Gentofte, Danmark	55,75458	12,542448	54	WFPoS
06.05.2018 - 08:45:35	0	Smakkegårdsvej 68, 2820 Gentofte, Danmark	55,75884	12,530272	54	WFPoS
06.05.2018 - 08:46:36	0	Jægersborgvej 116, 2820 Gentofte, Danmark	55,76403	12,523103	39	WFPoS

Bussens kørselsdata/gps-data bekræfter, at den togbus, som klager ville benytte kørte, med en forsinkelse på 11 minutter fra Gentofte Station.

DSB er først forpligtiget til at kompensere kunder ved forsinkelser på mere end 30 minutter. Ved forsinkelser på 30 minutter eller herover, skal DSB kompensere med Rejsetidsgaranti.

Hverken i Passagerrettighedsforordningen eller i dansk lovgivning i øvrigt kan der findes hjemmel til at pålægge DSB at skulle betale for klagers udgifter til en taxa ved en forsinkelse på 11 minutter.

Klager har derfor ikke krav på compensation for forsinkelsen på 11 minutter den 6. maj, ligesom klager ikke har krav på at rejsen kan fortsætte i taxa.

Klager har oplyst, at den Busdriftsleder, som var tilstede på Gentofte Station, skulle have tilkendegivet, at klager kunne fortsætte rejsen i en taxa, og at DSB ville dække klagers omkostninger til taxakørsel.

DSB kan oplyse, at når der i forbindelse med erstatningskørsel med togbusser opstår forsinkelser, vil Busdriftslederen på forespørgsel om DSB's betaling for kørsel i taxa henvise kunderne til at kontakte DSB Kundeservice for hjælp og vejledning.

DSB har fået følgende udtalelse fra den Busdriftsleder, som var tilstede på Gentofte Station den 6. maj 2018:

Undertegnede bekræfter hermed over for LB's ledelse at der på ingen måde er lovet at der kunne tages en Taxa på Rejsegarantien.

Der har været forsinkelser på det nævnte tidspunkt uden at kunne huske minuttallet.

Dette er i overensstemmelse med en generel udmelding fra DSB's busleverandør om situationen på Gentofte Station den 6. maj:

*"Det er helt sikkert, at BDL ikke har sagt, de bare skal tage en taxa, de er lært, at det kun er DSB, der kan give tilladelse til dette.*

*Det er korrekt på grund af et bus forsinkelse, at vi var ca. 5-7 minutter forsinket på Blå, men den røde kørte til tiden, på nævnte tidspunkt. "*

Det er dermed ikke muligt at få bekræftet, at den tilstedeværende Busdriftsleder på DSB's vegne skulle have tilkendegivet, at klager kunne fortsætte rejsen med taxa, og at DSB ville dække omkostningerne hertil.

DSB kan fortsat ikke imødekomme klagers krav da:

- f gps-data viser, at bussen er kørt – dog med en forsinkelse på 11 minutter
- f en forsinkelse på 11 minutter ikke berettiger til kompensation eller viderebefordring i taxa
- f DSB ikke kan få bekræftet, at klager af Busdriftslederen fik tilsagn om at kunne fortsætte rejsen i taxa betalt af DSB

## Hertil har klageren svaret:

”DSB oplyser, at busdriftslederen ikke har lovet mig nogen taxa. Det er direkte løgn, men jeg kan jo ikke dokumentere en mundtlig aftale. Jeg vil dog uddybe forløbet:

Jeg får at vide af Busdriftslederen, at bussen har tekniske problemer, og at jeg må vente de tyve minutter på den næste bus. I mellemtiden forklarer jeg ham, at jeg har travlt og må på arbejde, og derfor siger han så, at jeg kan tage en taxa, da det vil være for længe at vente de tyve minutter. Han fortæller, at **jeg bare skal fortælle i en mail til DSB, at det var busdriftslederen, der lovede mig det, og at han var radioinformeret om, at bussen på vej var brudt sammen.**

Mens vi venter på taxaen, hyggesnakker vi om løst og fast, og han fortæller om sin arbejdsplads som leder af et kontanthjælpscenter på Sjælland. Han fortæller, at *han har en veninde i DSB, der ind i mellem sikrer ham disse sidebeskæftigelser i tilfælde af togbusindsættelser som den pågældende dag. Han fortæller, at han er rigtig glad for det, fordi han kan komme ud og møde andre mennesker.*

Hvordan skulle jeg have fået denne information ud af ham på andre måder end at have stået og vente på taxa med god indbyrdes kontakt? Skulle jeg have opdigtet hele historien for at snyde mig til en taxa men i øvrigt ramme rigtigt på lederens private fortællinger, der i øvrigt har kunne bruges til at identificere ham? Medarbejderen har tydeligvis, viser det sig nu, lovet noget, han ikke måtte. Sandsynligvis har han ikke vidst dette, da DSB ikke er hans faste arbejdsplads. I denne forbindelse trækker han nu i land og vil ikke stå ved, hvad han har lovet mig (eller husker det ikke?) vel vidende, at det teknisk er påstand mod påstand. Han havde også en kvindelig kollega ved sin side, en ung blond pige omkring de 25 år, som stod ved os hele forløbet og også hørte om og spurgte til den lovede taxa. Jeg gad vide, om hun også vil påstå, at dette ikke fandt sted. Om muligt, skulle vi forhøre os.

Dette handler for mig ikke om, hvor vidt bussen alligevel kom 8.41 - imod lederens information om bus-sammenbrud - men om, at jeg bliver lovet noget, som organisationen ikke vil stå ved nu og medarbejderen enten har glemt eller taler sig usandt ud af i mulig frygt for at have overtrådt sine beføjelser med mulige interne sanktioner til følge.

Jeg spørger igen - **hvorfor og hvorledes skulle jeg konstruere så kompliceret en løgn?**

**Hvordan skulle jeg vide så meget om denne DSB-medarbejder, som jeg ellers aldrig har mødt?**

**Har vi virkelig et statsbaneselskab, der i den grad nærer mistillid til dets kunder?** Havde de undersøgt, at min detaljeringsgrad i beskrivelsen af medarbejderen er så høj, burde de have givet mig udbetalingen med det samme og undskyldt for, at en deltidsansat leder begik en fejl. I stedet antager de, at jeg er en lystløgner og de fisker et i situationen ikke overraskende svar frem fra medarbejderen.

Jeg trækker bestemt ikke min klage tilbage, da jeg er blevet lovet noget, som DSB nu ikke en gang vil stå ved. Jeg står fast.”

## Til dette anfører indklagede:

”Indledningsvis skal det præciseres, at de personer, som klager talte med undre ventetiden på Gentofte Station, ikke er ansat hos DSB, men ansat hos det busselskab, som stod for kørslen med togbusser.

DSB har tidligere indhentet en udtalelse fra den busdriftsleder, som klager havde en dialog med. Busdriftslederen er meget tydelig i sin udtalelse om, at der ikke blev givet tilsagn om videre befordring i taxa.

Da klager og busdriftslederne har forskellige opfattelser af, hvad der blev aftalt om betaling af taxa, har DSB også indhentet en udtalelse fra en anden medarbejder fra busselskabet, som var til stede på Gentofte Station og overhørte samtalen mellem klager og busdriftslederen.

Denne udtaler:

**Hej John**

***Jeg må indrømme at selve vagten ligger meget svagt i erindringen, og jeg kan ikke huske den specifikke situation. Jeg har ofte mødt kunder som mente at de burde være i stand til at tage en taxa på DSB's regning, men så vidt jeg er orienteret er dette ikke muligt.***

***Den eneste form for rejsegaranti jeg kender til er den "få din tid tilbage" app som DSB har lanceret i forbindelse med sommerens arbejde, men det er jo langt tid efter maj at den blev udgivet.***

***Beklager at jeg ikke kan være til mere hjælp***

**Venlig hilsen**

**Cecilie**

Der er hermed i sagen tre udtalelser fra medarbejdere hos busselskabet, som entydigt bekræfter, at der fra busselskabet ikke gives tilsagn om kørsel i Taxa på vegne af DSB.

På den baggrund, er det DSB's opfattelse, at der på Gentofte Station ikke blev givet tilsagn til klager om, at han på DSB's regning kunne tage en taxa for at nå på arbejde.

DSB kan derfor fortsat ikke imødekomme klagers krav om betaling af taxaregningen på 188 kroner."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust  
Nævnensformand