

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0178
Klageren:	XX 9210 Aalborg SØ
Indklagede: CVRnummer:	DSB Fjern- og Regionaltog A/S 25050053
Klagen vedrører:	Fuld refusion af togbillet i anledning af forsinkelse på ca. 80 minutter og afbrudt rejse samt refusion af pladsbillet grundet overfyldt togsæt
Parternes krav:	Klageren ønsker i alt 1.296 kr. i godtgørelse Indklagede vil godtgøre i alt 890 kr., jf. togpassagerrettighedsforordning artikel 16 og 17
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. december 2018 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

DSB er berettiget til at afvise yderligere krav fra klageren, som samlet kompenseres med 894 kr.

DSB skal i medfør af forvaltningslovens § 7, stk. 2 videresende klagerens spørgsmål vedrørende sikkerhed til Bygge-, Bolig- og Trafikstyrelsen, og som følge af den fejlbehæftede sagsbehandling godtgøre klagerens udgift til klagegebyr til ankenævnet på 160 kr.

- 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:

Klageren købte den 21. juli 2018 togbilletter til 2 voksne med DSB 1. klasse samt 2 pladsbilletter til København - Aalborg til i alt 1.295 kr. inkl. pladsbilletter til 60 kr.:



Planmæssig afgang var kl. 12:10 fra København H. med skift i Roskilde til intercitytog. På strækningen Langå – Aalborg var der planlagte sporarbejder og derfor indsat togbusser. Ankomst til Langå var ifølge Rejseplanen kl. 16:14:

Klageren og den medrejsende steg af regionaltoget på Roskilde st., men ifølge klageren blev det flere gange meddelt over højttaleren, at intercitytoget var forsinket, og til sidst, at det var aflyst

grundet manglende klargjorte tog. Der ville afgå et tog 20 minutter senere, men dette viste sig at være yderligere 10-15 minutter forsinket. Toget var propfyldt af passagerer og bagage i 28 graders varme, hvorfor deres billet til 1. klasse ikke kunne anvendes. Først på Langeskov st. fik de en siddeplads, men de afbrød rejsen i Langå, hvor de aftalte med familie at blive hentet. På det tidspunkt var de 77 minutter forsinket. Ifølge klageren tog det 8-10 minutter at få tørt toget for passagerer og bagage.

Efter rejsen anmodede klageren den 23. juli 2018 DSB om at få billetprisen på 1.296 kr. refunderet og beskrev togturen som ovenfor. Derudover stillede han en række spørgsmål om sikkerheden med så mange passagerer og bagage om bord:

"Er det i orden at tilsidesætte jeres egne sikkerheds bestemmelser? Hvad hvis der sker en ulykke? Der var nogle der blev dårlige på turen, hvilket blev påtalt til DSB personalet. Beskeden var at så kunne de bare stå af toget? Er det i orden at placerer cykel på toilettet? Vi regner med at få vores billetter refunderet, og hvis i vil have yderligere dokumentation har jeg taget et par billeder."

DSB svarede, at de ville tilbagebetale DSB 1' tillægget og pladsbilletterne, i alt 420 kroner samt kompensere efter basisrejsetidsgarantien for forsinkelsen, som efter trafikinformationen var på 73 minutter, svarende til 50% af billettens pris fratrukket DSB 1' tillægget på i alt 438 kroner. Samlet udbetalte de 858 kr. til klageren, og på hans spørgsmål svarede de:

"Der kan være togafgange, hvor der desværre ikke er siddeplads til alle vores kunder. I DSB arbejder vi hver dag på at tilpasse togets størrelse til efterspørgslen på de enkelte strækninger. Vi gør, hvad vi kan for at få plads til alle, men vi er begrænset af det antal togvogne, vi har at sætte ind - såvel som pladsen på skinnerne. DSB arbejder målrettet på at indsætte flere tog, når og hvor vi har mulighed for det.

Sikkerhed har højeste prioritet i DSB. Når det for eksempel i forbindelse med uregelmæssigheder i togdriften sker, at der er flere passagerer med toget, end der er siddepladser til. Det kan være generende for komforten, men er ikke et problem i forhold til sikkerhed, hverken med hensyn til togets bremseevne, bæreevne og evakueringsmæssige forhold. Faktisk må der være op til 4 passagerer pr. kvadratmeter. Det udgør ikke en sikkerhedsmæssig risiko, at der er mange stående passagerer i et tog.

Ved pladsmangel sker det desværre, at vores personale bliver nødt til at afvise kunder. Det er alene togpersonalets vurdering, om der kan være flere kunder i et tog, eller om det er nødvendigt at henvise til et efterfølgende tog."

Den 6. august 2018 sendte klageren til DSB to fotos af passagererne i midtergangen og skrev:

"Når jeg skriver til jer igen er det fordi det svar som i har sendt mig ser ud som en standard formular:

Jeg vil gerne have svar på følgende spørgsmål.

- Er det i orden at der placeres bagage i midtergangen (se venligst billede)
- Er det i orden at toget er overfyldt med mere end 4 personer pr 1m2
- Hvad sker der hvis der sker en ulykke.
- Er det i orden med cykler i mellemgang og på toilet.
- Hvilken mulighed har jeg for at klage over denne afgørelse. Hvem fører tilsyn med DSB.

Med hensyn til ankomst tidspunkt til Langå var det 17:34 altså 80 min forsinket. Og inden vi var ud af toget gik der yderligere 8-10 min.”

DSB svarede følgende:

”Det er ikke i orden at placere bagage eller cykler i midtergangen og på toilettet. Bagage og cykler må ikke være til ulempe eller gene for andre passagerer. De maksimale mål for bagage er 100 x 60 x 30 cm. Jeg kan godt se, at det ikke har været muligt for togpersonalet, på denne rejse, at komme igennem toget, for at bede passagerne placeres deres bagage eller cykler på de dertil indrettede pladser.

Jeg kan godt forstå, det er ubehageligt, når toget er overfyldt, og det er heller ikke noget vi er stolte af, når vi ikke kan tilbyde vores passagerer den forventede komfort. Det er ikke et problem i forhold til sikkerhed, hverken med hensyn til togets bremseevne, bæreevne og evakueringsmæssige forhold. Det udgør ikke en sikkerhedsmæssig risiko, at der er mange stående passagerer i et tog. Det er togpersonalets vurdering, hvornår der ikke længere kan medtages flere passagerer.

Sikkerhed har højeste prioritet i DSB. Sikkerhedsarbejdet er centralt for DSB og noget, der inddrager alle medarbejdere i virksomheden. Personalet i toget er uddannet i sikkerhed, brandslukning, førstehjælp samt evakueringsprocedurer og har ansvaret for sikkerheden i toget.

Din kompensation er beregnet i henhold til DSB Basis Rejsetidsgaranti. For forsinkelser mellem 60 minutter og 89 gives 50% i kontant kompensation. Jeg sender dig et link, hvor du kan se satserne for kompensationen: <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-rejsetidsgaranti/>”

Under den efterfølgende ankenævns sag har DSB oplyst, at aflysningen skyldtes en teknisk fejl på toget, og de har henvist klageren til selv at rette sine spørgsmål om sikkerhed til Trafik-, Bygge-, og Boligstyrelsen, som er tilsynsmyndighed. Derudover har DSB tilbudt at tilbagetale yderligere 36 kr., idet de har opstillet følgende regnskab:

DSB 1' billet København-Aalborg	1236 kr.	
Tilbagebetaling Langå-Aalborg		64 kr.
Refusion af DSB 1' tillæg	360 kr.	360 kr.
Refusion af pladsbillet	60 kr.	60 kr.
50 % i kompensation i RTG [rejsetidsgaranti] af 812 kr.		406 kr.
I alt til kompensation til klager		890 kr.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at forsinkelsen ved ankomst til Langå kl. 17:31 fremfor kl. 16:14 udgjorde 77 minutter.

Efter passagerrettighedsforordningen art. 16, stk. 1, skal der ydes 100% refusion af den del af rejsen, som ikke blev gennemført (Langå-Aalborg). DSB har i deres oversigt beregnet dette beløb til 64 kr.

For den del af rejsen, som blev gennemført med forsinkelse på over 60 minutter, regulerer DSB's egen rejsetidsgaranti, at passageren kompenseres med 50 % af rejsens pris. Dette beløb har DSB beregnet til 406 kr.

DSB har tilbagebetalt disse to beløb sammen med tillægget for at rejse på 1. klasse og pladsbilletterne til 60 kr., som klageren ikke kunne benytte.

Under ankenævns sagen har DSB tilbudt klageren yderligere 36 kr. i compensation, hvilket sammenlagt med de allerede udbetalte 858 kr., giver 894 kr. – og ikke 890 kr., som DSB har anført.

Spørgsmålet er herefter om klageren kan få medhold i påstanden om, at rejsen i sig selv har lidt af så væsentlige mangler, at hele rejsens pris på i alt 1.296 kr. skal tilbagebetales til klageren, hvoraf der resterer 402 kr., som ikke er godtgjort på anden vis.

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

Klageren og dennes medrejsende modtog den primære ydelse - at blive transporteret fra København H. til Langå st., hvor de af egen drift valgte at afbryde rejsen. En pladsreservation må i den sammenhæng betegnes som en bydelse.

Herefter finder vi, at DSB, som allerede har tilbagebetalt tillægget for DSB '1. og pladsbilletterne til klageren, ikke også er forpligtet til at kompensere for, at klageren og den medrejsende først fik en siddeplads fra Langeskov st., idet dette forhold ikke indebærer en så væsentlig mangel, at der er grundlag for en reduktion i restbeløbet på 402 kr.

2 medlemmer (Torben Steenberg og Rasmus Marikussen) udtaler:

Klageren er isoleret set kompenseret for forsinkelsen, og har herudover fået refunderet beløb til tillæg for 1. klasse og pladsbilletter, idet disse ydelser ikke blev givet.

Klageren har oplyst, at der var cykler på toiletterne og bagage og passagerer overalt. Dette har DSB ikke afvist, og disse forhold, som udgør en væsentlig mangel ved ydelsen, bør efter vores opfattelse afspejle sig i en reduktion på skønsmæssigt 50% af restbilletprisen på 402 kr. DSB skal som tilsluttet selskab betale 10.000 kr. inkl. moms i omkostninger for tabt sag i ankenævnet.

ALLE:

DSB har i deres oprindelige svar til klageren tilbudt en compensation, som de under ankenævns sagen forhøjede med 36 kr. Derudover har de ikke videresendt klagerens henvendelse om sikkerhed i overensstemmelse med forvaltningsloven § 7, stk. 2 om videresendelse til rette myndighed, men i stedet anmodet ham om selv at rette henvendelse til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

På den baggrund finder ankenævnet, at sagsbehandlingen har været fejlbehæftet, og at DSB derfor skal godtgøre klagerens udgifter til klage til ankenævnet på 160 kr. og skal videresende klagerens henvendelse til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.”

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet, hvorefter DSB frifindes for det rejste krav om yderligere godtgørelse.

RETSGRUNDLAG:

Forvaltningsloven § 7, stk. 2:

Kapitel 3

Vejledning og repræsentation m.v.

§ 7. En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Stk. 2. Modtager en forvaltningsmyndighed en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, videresendes henvendelsen så vidt muligt til rette myndighed.

DSB's beregning af basis rejsetidsgaranti:

Forsinkelse	Kompensation
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

Fra EU passagerrettighedsforordning 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:

- 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
- videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed, eller
- 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:

- 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter
- 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Vi havde en dårlig oplevelse med togtur fra København til Aalborg lørdag 21.07.2018. Vi havde købt billet og pladsbillet til DSB 1.med afgang kl 12.10 fra København og skift i Roskilde til Inter Citi 51849. vi får at vide flere gange Roskilde at toget er forsinket, anden sidste udmelding er at toget kommer om få minutter. Og derefter at det helt er aflyst på grund af der ikke var tog klargjort. Så kommer meldingen at der kommer et andet om 20 minutter, men det er yderligere 10-15 forsinket. Toget der kommer ind på stationen er udstyret med 5 vogne som er godt og vel fyldte. Og de 100 personer som står i Roskilde bliver også mast ind. Så vi står som sild i en tynde i 28 graders varme. Uden mulighed for at komme frem eller tilbage. Der var mennesker og bagage over alt. Så vores billet til første klasse var ubrugelig, hvilket vi også fik at vide af togpersonalet. Vi kom til at side ned på Langeskov station. Vi fik ringet til vores familie og fik at vide at blive afhentet i Langå, hvor vi ellers skulle med tog bus. Der kunne vi ikke længere. Jeg har følgende spørgsmål: Er det i orden at tilsidesætte jeres egne sikkerheds bestemmelser? Hvad hvis der sker en ulykke ? Der var nogle der blev dårlige på turen, hvilket blev påtalt til DSB personalet. Beskeden var at så kunne de bare stå af toget? Er det i orden at placerer cykel på toilettet? Vi regner med at få vores billetter refunderet, og hvis i vil have yderligere dokumentation har jeg taget et par billeder. Mvh Klaus Hansen
Til DSB.

Når jeg skriver til jer igen er det fordi det svar som i har sendt mig ser ud som en standard formular: Jeg vil gerne have svar på følgende spørgsmål.

- Er det i orden at der placeres bagage i midtergangen (se venligst billede)
- Er det i orden at toget er overfyldt med mere end 4 personer pr 1m2
- Hvad sker der hvis der sker en ulykke.
- Er det i orden med cykler i mellemgang og på toilet.
- Hvilke mulighed har jeg for at klage over denne afgørelse. Hvem fører tilsyn med DSB.

Med hensyn til ankomst tidspunkt til Langå var det 17:34 altså 80 min forsinket. Og inden vi var ud af toget gik der yderligere 8-10 min.

Vil opnå: 1: At man pålægger DSB til at overholder sikkerhedsbestemmelser. Og lave en risiko/konsekvens beregning af hvad sker der under disse forhold som er beskrevet i min mail.

2: Fuld kompensation af rejseudgift 1296,00.”

Indklagede anfører følgende:

”Som DSB ser klagen, klages der over to forhold. Dels over compensationens størrelse for forsinkelsen den 21. juli, dels over om forholdene ombord var i overensstemmelse med kravene til jernbanesikkerheden.

For så vidt angår Jernbanesikkerhed skal DSB henvise til, at det er Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, der jævnfør § 55, i [Jernbaneloven](#) (Lov nr. 686 af 27. maj 2015 med senere ændringer) er tilsynsmyndighed på jernbaneområdet:

Kapitel 11

Jernbanesikkerhed og interoperabilitet

§ 55. Trafikstyrelsen er sikkerhedsmyndighed på jernbaneområdet. I forhold vedrørende jernbanesikkerhed er Trafikstyrelsen uafhængig og ikke undergivet transportministerens instruktionsbeføjelse.

Herudover fremgår af samme lovs § 58, at:

§ 58. Jernbanevirksomheder skal have et sikkerhedscertifikat, der udstedes af Trafikstyrelsen.

Stk. 2. Transportministeren kan fastsætte regler om kravene for at opnå sikkerhedscertifikater, herunder regler om sikkerhedsledelsessystemer, gyldighedsperiode, dispensation og ændringer af godkendelser og certifikater samt tilbagekaldelse.

DSB er certificeret med sikkerhedscertifikat udstedt af Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen ihht Bkg nr. 14 af 4. januar 2007.

Det er dermed Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, der er rette myndighed i anliggender vedrørende jernbanesikkerhed, og klager burde derfor af DSB have fået klagevejledning hertil i spørgsmålet om jernbanesikkerhed.

DSB beklager, at dette ikke er sket, og vil internt følge op for at sikre, at der i klager vedrørende jernbanesikkerhed gives klagevejledning til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

I relation til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro vil DSB derfor alene besvare den del af klagen, som vedrører den kompensation, som klager er berettiget til på grund af forsinkelsen.

Klager havde billet til en rejse fra København til Aalborg Station med planlagt ankomst i Aalborg kl. 17:50. På grund af sporarbejde var der på dele af rejsen indsat togbusser, og klager skulle derfor skifte til togbus i Langå.

På grund af en teknisk fejl på tog IC 51849, var DSB nødsaget til på Roskilde Station, at henvise kunderne til at benytte den næste togforbindelse mod Aalborg.

På grund af den akutte ændring, ankom klager 77 minutter senere end planlagt til Langå Station. Klager havde planlagt ankomst i Langå kl. 16:14 og ankom med tog IC 57149, kl. 17:31.

På grund af forsinkelsen valgte klager at afbryde rejsen med DSB på Langå Station.

I henhold til EU Forordningen for Passagerrettigheder artikel 16 og 17 gælder følgende ved forsinkelser på mere end 60 minutter: [gengivet ovenfor]

DSB har kompenseret [gengivet ovenfor]

Da klager var 77 minutter forsinket i ankomsten til Langå Station og her valgte at afbryde rejsen, er klager berettiget til kompensation i henhold til nedenstående opgørelse.

På grund af ændringer i klagers rejseplan havde klager ikke adgang til at benytte den købte siddeplads på DSB'1. Klager har modtaget kompensation for dette forhold.

Overblik over klagers betaling og kompensation:

Klagers betaling	Kompensation
------------------	--------------

DSB 1' billet København-Aalborg	1236 kr.	
Tilbagebetaling Langå-Aalborg		64 kr.
Refusion af DSB 1' tillæg	360 kr.	360 kr.
Refusion af pladsbillet	60 kr.	60 kr.
50 % i kompensation i RTG af 812 kr.		406 kr.
I alt til kompensation til klager		890 kr.

Klager har betalt 1256 kroner for Billet til DSB 1' inkl. pladsbillet for rejsen fra København til Aalborg. Da klager ikke kunne tilbydes en siddeplads på DSB 1' og afbrød rejsen i Langå, skal klager have tilbagebetalt 890 kroner. I forbindelse med behandlingen af klagen hos DSB er der udbetalt 858 kroner til klager. Da klager er berettiget til en kompensation på 890 kroner, udestår der en udbetaling på 36 kroner. Dette beløb vil blive udbetalt, når Ankenævnet har truffet en afgørelse i sagen.

DSB kan med henvisning til at klager har fået kompensation i overensstemmelse med artikel 16 og 17 i EU Forordningen for Passagerrettigheder ikke imødekomme klagers krav om yderligere kompensation."

Hertil har klageren gjort gældende:

"Med hensyn til sikkerhed. Sender DSB så min klage videre til rette myndighed? Da jeg havde fået forkerte oplysninger om dette?

Omkring kompensation er det ikke forsinkelsen der er afgørende, men at jeg har købt en ydelse som jeg ikke har fået. Jeg har fået en fejlramt vare med flere ubehageligheder til følge. Så jeg mener at det fulde beløb skal tilbage betales."

Til dette har DSB svaret:

"DSB skal anmode klager om selv at rette henvendelse til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen på info@tbst.dk med spørgsmål vedrørende sikkerheden på rejsen den 21. juli.

Som opgjort i DSB's tidligere svar i sagen har DSB tilbudt klager følgende kompensation i forbindelse med rejsen den 21. juli:

- DSB 1' tillægget er refunderet 100 %
- Pladsbilletten er refunderet 100 %
- Standardbillet til Langå – Aalborg er refunderet 100 %
- Standardbillet til København – Langå er refunderet 50 %

I henhold til EU Forordningen for Passagerrettigheder artikel 16 har kunden alene krav på 100 % kompensation, når kunden vælger helt at afbryde rejsen, hvis denne ikke længere tjener sit formål.

Da klager valgte at gennemføre en stor del af rejsen, er der ikke grundlag for at kompensere klager 100 %."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved