

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0254
- Klageren:** XX
6400 Sønderborg
- Indklagede:** DSB
CVRnummer: 25 05 50 03
- Klagen vedrører:** Erstatning på skønsmæssigt 19.200 kr. for mistet safarirejse grundet tognedbrud, der gjorde, at klageren måtte opgive at nå sit fly i Kastrup
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at DSB godtgør hans udgifter til rejsen, som ikke kunne gennemføres
Indklagede afviser kravet
- 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 8. maj 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at afvise klagerens krav om betaling af erstatning.

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:

Klageren skulle den 29. september 2018 med et fly fra Kastrup kl. 18:40 for at rejse på ferie til Sydafrika via Istanbul. Klageren er bosiddende i Sønderborg og havde købt en Orange DSB-billet med afgang fra Sønderborg st. kl. 13:36 og planmæssig ankomst til Kbh. H. kl. 17:08, hvorfra han skulle videre til Kastrup Lufthavn.

Toget fra Sønderborg afgang planmæssigt kl. 13:36 mod Gråsten st., men efter ca. 10 minutter fik toget tekniske problemer og standsede mellem de to stationer. Togforbindelsen havde planlagt ankomst til Gråsten kl. 13:49, men kom aldrig frem.

Grundet den tekniske fejl måtte passagererne forlade toget sammen med togets personale og gå langs skinnerne til den nærmeste vej. Ifølge DSB kunne toget forlades kl. 14:24, og gåtiden til Gråsten st. var ca. 10 minutter.

Ifølge klageren henvendte han sig allerede kort tid efter, at der blev sagt i højtaleren " *toget er gået i stå, men kører snart igen*" til togpersonalet og forklarede, at han hurtigt måtte til Københavns lufthavn for at nå et fly med afgang kl. 18:40. Han fik at vide af personalet, at de ikke kunne gøre noget, men ville skaffe en anden transportmulighed og ville vende tilbage, når de vidste noget. Efter ca. 1 time blev der sagt, at alle skulle forlade toget for at gå til nærmeste vej, som var 1 km væk. Klageren havde en del bagage at slæbe på og faldt, da han skulle skynde sig og ikke fik hjælp af DSB's personale til at bære bagagen. Ude på den nærmeste vej måtte de vente helt til kl. 16:10, hvor den første taxa kom. Klageren talte med flyselskabet, som ikke mente han kunne nå det, og han opgav derfor at komme afsted.

Det fremgår af sagen, at SOS International den 4. oktober 2018 afviste at betale erstatning til klageren, og at de den 1. oktober 2018 havde talt med ham om at få ham på et fly til Sydafrika den 2. oktober, hvorefter han ville være fremme den 3. oktober 2018. Dette havde klageren afslået. Klagerens rejse var oprindeligt planlagt til at vare fra den 29. september 2018 med afgang fra Danmark, til den 7. oktober 2018 med afgang fra Sydafrika og ankomst til Danmark den 8. oktober 2018.

Klageren anmodede efterfølgende DSB om at godtgøre ham ca. 19.300 kr. som følge af, at han måtte opgive rejsen og ikke kunne få udbetalt erstatning fra sit eget forsikringsselskab, der henvisste til, at DSB var skyld i forsinkelsen. Klageren oplyste videre, at han havde måttet ligge 3-4 dage i sengen efter hændelsen med faldet på skinnerne.

DSB afviste at betale erstatning, men refunderede klagerens udgifter til de ubenyttede DSB-billetter tur/retur Sønderborg – København, i alt 218 kr.

Klageren skrev derpå til DSB, at de var 100 % skyld i forsinkelsen og havde ignoreret den del af hans henvendelse, som vedrørte faldet på togsinkerne, der bevirkede at han ikke kunne bevæge sig i flere dage.

DSB svarede, at passageren ifølge flyselskabets hjemmeside (Turkish Airlines) skulle møde 2 timer før afgang ved internationale rejser, og at klageren havde disponeret med for stram en rejseplan. Derudover sendte de et link, som han skulle anvende ved anmeldelse af sin personskade.

DSB har under den efterfølgende ankenævns sag oplyst, at de ikke har modtaget nogen skadesanmeldelse fra klageren.

Med en planmæssig ankomst til København H. kl. 17:08, kunne klageren have nået det første tog kl. 17:20 videre til lufthavnen med ankomst kl. 17:33. Derefter ville han have haft 7 minutter til at nå fra togperronen i terminal 3 til check ind i terminal 2, der lukkede kl. 17:40.

Fra flyselskabets hjemmeside om check ind fremgår det, at hvis man har foretaget online check ind hjemmefra, skal man være i lufthavnen 2 timer før flyafgang, og hvis man skal checke ind i lufthavnen, lukker faciliteterne 60 minutter før flyafgang. Klageren har gjort gældende, at fordi der var tale om en grupperejse, skulle check ind ske senest 30 minutter før flyafgang. Dette er dog ikke dokumenteret.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Hverken DSB's rejseregler eller reglerne i EU's Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 giver passagerer ret til erstatning for planlagte tilslutningsrejser med andre transportmidler, som man mister som følge af forsinkelse af tog.

Det fremgår af passagerrettighedsforordningen artikel 15, at bilag 1 (Cotif) finder anvendelse på ikke-opnået tilslutningsforbindelse. I COTIF artikel 32, stk. 3 afgør national ret, om operatøren er erstatningsansvarlig i et tilfælde som det foreliggende.

Spørgsmålet er herefter, om DSB efter dansk ret er erstatningsansvarlig over for klagerens tab i anledning af den opståede forsinkelse.

Toget havde teknisk nedbrud, der gjorde, at togdriften ikke kunne fortsætte. Det er ankenævnets opfattelse, at en teknisk fejl med heraf følgende indstilling af togdriften isoleret set udgør et ansvarsgrundlag for DSB.

Ifølge klagerens flybillet skulle check-in foretages i skranken, hvor check ind lukker 60 minutter inden flyafgang kl. 18:40 – altså kl. 17:40. Der er ikke fremlagt dokumentation for ankenævnet, der taler imod denne antagelse.

Togets planmæssige ankomst til København H. var kl. 17:08, hvorfra klageren skulle med tog videre mod lufthavnen. Der afgik et tog kl. 17:20 med ankomst kl. 17:33. Herefter ville klageren have haft 7 minutter til at nå fra perronen til den korrekte afgangshal, inden check ind-skranken lukkede.

Henset til den korte tidsfrist, som klageren ved sin rejseplanlægning havde mellem ankomst til København H. kl. 17:08, hvorfra han skulle videre med et andet tog, og check ind i lufthavnen senest kl. 17:40, som ville have betydet, at også en påregnelig kortere forsinkelse på en togrejse på 3 timer og 32 minutter ville medføre, at klageren ikke kunne møde rettidigt til check ind, finder ankenævnet, at accept af risiko hos klageren medfører, at DSB ikke skal yde klageren erstatning for, at han ved tognedbruddet endte med ikke at nå sit fly.

Ankenævnet bemærker, at selv om togbusserne var ankommet tidligere, eller klageren med taxa straks var blevet transporteret til Vejle til et andet tog mod København, ville der ikke være sikkerhed for, at klageren havde nået check ind i tide. Det bemærkes endvidere, at der ud fra satellitfo-

tos fra området, hvorefter togskinnerne løber gennem et landskab med marker på begge sider, ikke er grundlag for at antage, at DSB kunne yde assistance med transport fra toget til jernbanestation eller andet afgangssted efter EU-forordningens artikel 18, pkt. 2., litra c). DSB har kompenseret klageren for de ubenyttede togbilletter.

RETSGRUNDLAG:

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

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

BILAG I, COTIF:

A f s n i t I I

Ansvar ved manglende overholdelse af køreplaner

Artikel 32

Ansvar i tilfælde af aflysning af tog, forsinkelse eller svigtende forbindelse

1. Operatøren er ansvarlig for tab, som påføres passageren på grund af aflysning, forsinkelse eller svigtende forbindelse, så rejsen ikke kan fortsættes samme dag, eller ikke er fornuftig at gennemføre den samme dag på grund af de givne omstændigheder. Erstatningen omfatter rimelige udgifter til logi samt udgifter til underretning af personer, som venter på passageren.

2. Operatøren fritages for dette ansvar, når aflysningen, forsinkelsen eller svigtende forbindelse skyldes:

- uden for jernbanedriften værende forhold, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge,
- en fejl fra passagerens side eller
- tredjeparts handling, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå og hvis konsekvenser ikke kunne afværges; en anden jernbanevirksomhed, der benytter den samme infrastruktur betragtes ikke som tredjepart; regresretten er ikke berørt.

3. National ret afgør, om og i hvilket omfang operatøren skal betale skadeserstatning for andre tab end dem, der er omtalt i stk. 1. Denne bestemmelse gør ikke indgreb i artikel 44.

CHECK-IN

At Turkish Airlines, we offer several options to enable our passengers to complete their check-in procedures quickly and without any hitches. You, too, can enjoy trouble-free check-in, either in the airport at our check-in desk or self-service kiosks, on our website using your computer, tablet, or smartphone, or using our mobile app.

Online check-in

If you have already checked in online, you can save time by going straight to the online check-in desk without having to wait in the line at the other counters and just hand in your baggage. If you check in online using our website or mobile app, you can send your mobile boarding pass to your telephone. When you check in online using our website, you can also get a printout of your online boarding pass. As check-in options may vary according to airport, we recommend that you read through check-in options at airports.

If you have already checked in on our website or using our mobile app, you need to arrive at the airport at least 1 hour before takeoff for domestic flights, and at least 2 hours before takeoff for international flights. Online checkin starts 24 hours before flights and ends 90 minutes before take-off. [Can I use self-service check-in?](#)

Check-in desk

Just as you can check in using one of our online facilities, you can also experience a trouble-free and speedy check-in at one of our airport check-in desks using the following steps:

1. Go to the Turkish Airlines check-in desk at the airport. Here you will meet our ground services staff.
2. Show all your travel documents such as ID and passport to our Turkish Airlines check-in desk staff along with any other documents relating to special circumstances, for example doctor's notes. Passengers who have bought discount tickets must at this point show the documentation that qualifies them for the discount to our staff.
3. If there are no issues with your documents, our staff will check your baggage and take it from you. If you have exceeded your baggage allowance, excess baggage procedures will be applied. For more detailed information, please visit our [baggage](#) page.
4. Once your baggage has been processed, our staff will give you your boarding pass and direct you to your boarding gate.

During check-in, as well as your national ID, you can also use your driver license, passport, or marriage certificate as proof of identity.

You can find out which options are available for checking in at the airport on our airport check-in options page. Check-in facilities at airports close 45 minutes before take-off for domestic flights and 60 minutes before take-off for international flights.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg bestilte en Safari i marts 2018 til Sydafrika hos [udeladt] til Afgang fra København Lufthavn 18,40 med Tyrkair. Tyrkair oplyser at man skal være i lufthavnen senest ½ time før afgang da det er en grupperejse, ellers er det jo en time.

Jeg tog toget fra Sønderborg afg. kl.13,36 skal være i København lufthavn kl. 17,08.

Efter kort tid gik toget i stå mellem Sønderborg og Gråsten.

Der blev sagt i højtaleren ” toget er gået i stå, men kører snart igen” efter kort tid henvendte jeg mig til togpersonalet og sagde at jeg måtte hurtigt til Københavns lufthavn da jeg skulle nå et fly med afgang kl. 18,40 Hun sagde at hun ikke kunne gøre noget, men vil skaffe en anden transportmulighed, vil vende tilbage hvis hun vidste noget, efter ca. 1 time kom ny meddelelse. Der blev sagt alle skal forlade toget for at gå til nærmeste vej som var 1km. Jeg havde en del bagage at slæbe på, som jeg skulle have med i flyet, jeg fandt da jeg skulle skynde mig og der var ingen hjælp fra DSB til at bære bagage.

Ude på nærmeste vej måtte vi vente til kl. 16,10 her kom den første Taxa. DSB-personalet var meget afvisende på at hjælpe. Kontrolløren sagde at hun ikke kunne hjælpe med nogen transport. Ser man på i DSB-regler kan man forlange at få en taxa på DSB regning hvis forsinkelsen er over 1 time.

Nu er der gået ca.3½ time og man er ikke nået til Gråsten.

Nu står jeg og har betalt samlet ca. kr. 19.200 for en rejse, på en landevej i nærheden af Gråsten. Man bliver tilbudt vand ikke mad som der står i DSB Regler.

Jeg ringede til flyselskabet de mener ikke jeg kan nå det.

Togpersonalet mente ikke man havde krav på hjælp, hun ville ikke bestille taxa. Man skulle vente til man fik besked fra Centralen blev der sagt.

Toget stoppede i nærheden af vejen Kobberholm 56 Gråsten. Der blev sagt i højtaler at der ikke var andre tog forbindelser før middelfart.

Der kom taxa 16,10 selv om toget stoppede kl. 13,46 ca. 1 km fra kobberholm vej. Der blev sagt at man mødtes i Gråsten for at blive opsamlet til større bus.

PS.:DSB ignorere lodret også min skade Under gåtur på togskiner/stenvej, for at bære mine to stor kufferter fra toget til den nærmeste vej for at vente på alternative taxa, idet jeg falder og slår min arm, hofte og ryggen og kunne ikke bevæge mig i flere dage, tilkald til sygehuset for evt. hofteoperation.

Det lyder lidt mærkeligt at der ikke er nogen forbindelse før Middelfart, der burde komme flere tog fra Esbjerg som bliver koblet på i Kolding.

Jeg havde DSB hjulpet med Taxa da toget stoppede som der står i reglerne kunne jeg have nået mit fly.

Hvorfor fik vi ikke tilbudt om bære vores bagage eller mad som der står i reglerne.

Hvorfor hjælp togpersonalet ikke med Taxi så jeg kunne nå mit fly som der står i reglerne.

DSB har stoppet mig gange i at jeg ikke kunne nå mit fly så derfor mener jeg det er rimeligt at de betaler mine tab ifm. rejseudgifter.

Jeg vil pointere at DSB' ansvar er at transportere mig fra punkt A til B i den aftalte tid. Og dette er ikke sket. Derfor har jeg mistet min kostbare rejse pga. togstop, DSB."

Indklagede anfører følgende:

"DSB kan oplyse, at klager havde købt billet til en rejse med DSB 29. september 2018 fra Sønderborg til København med planlagt ankomst til Københavns Hovedbanegård kl. 17:08:

DSB Print Selv-billet



Billeteplysninger						
30 29.sep.	13:36	Afgang fra Sønderborg St.	Ankomst til København H	30 29.sep.	17:08	Kontrolnummer 628 - O
Via: Tinglev - Kolding - Nyborg						
Billettype DSB Orange	Voksne 1	Ledsagende børn -	Betalende børn -	65-Billetter -	Ling -	Pris i alt 109 kr.

Klager har til DSB oplyst, at slutdestination for togrejsen var Københavns Lufthavn, hvorfra klager skulle rejse videre med fly til Sydafrika med planlagt flyafgang kl. 18:40. Klager har også oplyst, at han havde en del bagage med på turen.

Da den togbillet, klager havde købt til rejsen, alene var gyldig til Københavns Hovedbanegård, antages det, at klager have planlagt et ophold på Hovedbanegården, for her at købe billet til den sidste del af rejsen. Klager skulle derfor også afsætte tid af til køb af billet på Københavns Hovedbanegård.

Med en planlagt ankomst kl. 17:08 og et estimeret tidsforbrug til: af-/påstigning af tog med bagage, gåafstand med bagage til billetautomater og køb af billetter på ca. 15 minutter, ville klager forventelig kunne have nået et tog mod Lufthavnen med afgang kl. 17:27, og dermed være fremme i Københavns Lufthavn kl. 17:40.

Fra: København H		Til: CPH Lufthavn		Udskriv oversigt Få link til oversigt	
Lørdag, 29.09.18 - Afgang 17:30					
Afg.	Ank.	Tid	Skift	Transportform	Se mere Køb
Vis tidligere afgange					
17:16 →	17:29	0:13	0	Re 1378	REJSEPLAN PRISINFO & KØB BILLET
17:20 →	17:33	0:13	0	ICL 51045	REJSEPLAN PRISINFO & KØB BILLET
17:27 →	17:40	0:13	0	Re 1080	REJSEPLAN PRISINFO & KØB BILLET

På den dokumentation for flybilletten, som klager har indsendt, fremgår det, at check ind, udlevering af boarding-card og aflevering af bagage skal ske ved check ind skranken i lufthavnen. I henhold til vejledningen på flyselskabets hjemmeside (Turkish Airline) gælder det for internationale flyrejser, at bagage skal afleveres senest 60 minutter før flyafgang.

Check-in desk

Just as you can check in using one of our online facilities, you can also experience a trouble-free and speedy check-in at one of our airport check-in desks using the following steps:

1. Go to the Turkish Airlines check-in desk at the airport. Here you will meet our ground services staff.
2. Show all your travel documents such as ID and passport to our Turkish Airlines check-in desk staff along with any other documents relating to special circumstances, for example doctor's notes. Passengers who have bought discount tickets must at this point show the documentation that qualifies them for the discount to our staff.
3. If there are no issues with your documents, our staff will check your baggage and take it from you. If you have exceeded your baggage allowance, excess baggage procedures will be applied. For more detailed information, please visit our [baggage](#) page.
4. Once your baggage has been processed, our staff will give you your boarding pass and direct you to your boarding gate.

During check-in, as well as your national ID, you can also use your driver license, passport, or marriage certificate as proof of identity.



You can find out which options are available for checking in at the airport on our [airport check-in options](#) page.

Check-in facilities at airports close 45 minutes before take-off for domestic flights and 60 minutes before take-off for international flights.

Klager har derfor skulle nå at checke ind og aflevere sin bagage i Terminal 2 i Københavns Lufthavn senest kl. 17:40.

Klager har oplyst, at da han rejste som en del af en gruppe var seneste fremmøde ved check ind 30 minutter før afgang. DSB har ikke fået dokumentation fra klager som kan understøtte denne oplysning, ligesom det ikke har været muligt at få bekræftet denne oplysning på Turkish Airlines hjemmeside.

Med klagers planlagte togrejse fra Sønderborg, ville klager i henhold til Rejseplanen tidligst kunne have været fremme på Stationen i Kastrup Lufthavn kl. 17:40.

Efter ankomst med toget i Kastrup kl. 17:40 har klager skulle bruge tid til at komme af toget og op i Lufthavnshallen og herfra videre til Terminal 2. Der må beregnes med minimum 10 minutter gangtid for at komme til lufthavnens terminal 2. Med meget bagage nok nærmere 15-20 minutter. Klager kunne dermed tidligst have været fremme ved check ind skranken i terminal 2 kl. 17:50, hvilket var 10 minutter efter at denne var lukket.

Ud fra de konkrete omstændigheder for klagers planlagte togrejse til Københavns Lufthavn, er det DSB's vurdering, at klager selv med en planlagt ankomst i Københavns Lufthavn kl. 17:40 ikke ville kunne nå at være fremme ved check ind/bagage drop skranken inden denne lukkede 17:40 og ville dermed ikke kunne nå den planlagte flyafgang med Turkish Airline.

Togafgangen fra Sønderborg mod Københavns Lufthavn afgik planmæssigt fra Stationen i Sønderborg kl. 13:36. Undervejs mod Gråsten fik toget tekniske problemer, hvilket bevirkede et ophold på fri strækning mellem Sønderborg og Gråsten Station. Togforbindelsen havde planlagt ankomst i Gråsten kl. 13:49.

Grundet denne tekniske fejl, måtte kunderne forlade toget sammen med togets personale og gå til stationen i Gråsten. Toget kunne forlades kl. 14:24 og gåtiden til stationen var ca. 10 minutter. Klager har dermed været fremme på Gråsten Station ca. kl. 14:34.

DSB havde bestilt togbusser til at køre berørte kunder fra Gråsten til Kolding Station, hvorfra det var muligt at nå en anden togforbindelse mod København.

Grundet klagers meget pressede tidsplan, var der ikke tid til at vente på de bestilte togbusser. Det er DSB's opfattelse, at klager ville benytte en taxa for at nå videre mod Københavns Lufthavn. Klager havde en dialog med DSB's medarbejder på stationen i Gråsten, om muligheden for at komme videre med taxa.

Når kunder skal nå et fly, vil DSB ved store togforsinkelser hjælpe kunderne ved at se positivt på at dække rimelige omkostninger til alternativ transport.

I den konkrete sag betød klagers egen planlægning, at det selv med en meget lille forsinkelse, ikke var muligt at hjælpe klager med alternativ transport og nå frem i tide til Københavns Lufthavn.

Klagers alternativ den 29. september var at køre videre med en taxa til Kolding Station, hvorfra der afgik tog til Københavns Lufthavn.

Køretiden i taxa fra Gråsten til Kolding er ifølge Google Maps 55 minutter.

Med taxa kunne klager dermed forventeligt have været fremme på stationen i Kolding kl. ca. 15:45. Fra Kolding var der en togforbindelse til Københavns Lufthavn kl. 16:06 med planlagt ankomst i Lufthavnen kl. 18:29.

Fra: Kolding St.		Til: CPH Lufthavn		Udskriv oversigt Få link til oversigt	
Lørdag, 29.09.18 - Afgang 15:30					
Afg.	→	Ank.	Tid	Skift	Transportform
			Se mere	Køb	
Vis tidligere afgange					
16:06	→	18:29	2:23	2	IC 852 ICL 51050 Re 1384
			REJSEPLAN	PRISINFO & KØB BILLET	

Klager ville med denne alternative rejseplan kunne være ankommet i Københavns Lufthavn med en samlet forsinkelse på ca. 50 minutter. En sådan akut forsinkelse må kunne påregnes at forekomme på en rejse fra Sønderborg med skift på Københavns Hovedbanegård og med rimelighed forventes, at kunden tager højde for i sin planlægning.

Det fremgår af klagers oplysninger, at han efter en dialog med sin rejseforsikring valgte helt at opgive at komme videre til Lufthavnen den 29. september. Det fremgår også af oplysningerne fra klager, at klagers rejseforsikring tilbød mulighed for et senere afrejsetidspunkt til Sydafrika.

Klager har fra DSB fået vejledning omkring, hvordan der kan anmeldes en personskade.

Som DSB ser sagen, var det klagers egen planlægning, som betød, at det ikke var muligt med den benyttede togafgang fra Sønderborg at nå at møde rettidigt til check ind. Selv med en rettidig ankomst til Københavns lufthavn, ville klager ikke kunne nå at møde frem i tide til check ind.

Egen skyld hos klageren bør ikke medføre, at DSB skal yde klager erstatning.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved