

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0102
- Klageren:** XX
7000 Fredericia
- Indklagede:
CVR-nummer:** DSB Fjern- og Regionaltog
25055003
- Klagen vedrører:** DSB's manglende rettidige korrektion af rejsens pris, og om DSB har givet tilstrækkelig information om og assistance i forbindelse med driftsforstyrrelserne.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet blandt andet tager stilling til, om DSB har tilsidesat Togpassagerrettighedsforordningen.
- Indklagede har beklaget og undskyldt det passerede og har medgivet, at der ikke blev givet tilstrækkelig assistance til klageren ved driftsforstyrrelsen og at sagens håndtering har været mangelfuld og utilstrækkelig, hvorfor de ud over økonomisk kompensation har tilbudt ham to gæstebilletter.
- 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 30. oktober 2019 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Det er kritisabelt, at DSBs Kundeservice ikke ringede tilbage, som klageren var stillet i udsigt, og at sagsbehandleren først i det tredje svar oplyste klageren om muligheden for at søge Basisrejssetidsgarant.

Derudover har DSB ikke overholdt Togpassagerrettighedsforordningen art. 18,1. om at give tilstrækkelig information til passagererne ved aflysninger og forsinkelser, art. 18, 2 A. om at tilbyde forplejning ved ventetid i mere end 60 minutter, henset til at der var 2 frostgrader, art. 18, 3. om at tilbyde alternativ transport, henset til at togbusserne ikke holdt ved Årslev st., og klageren ikke blev tilbudt en taxa under disse omstændigheder.

Inden sagen blev indbragt for ankenævnet erkendte, beklagede og undskyldte DSB, at de ikke havde levet op til forordningen, og de tilbød ud over den hjemlede godtgørelse en kompensation i form af gæstebilletter for overtrædelse af forordningen. Herefter finder flertallet, at der på tidspunktet for nævnets behandling ikke længere forelå en tvist, der kan begrunde, at DSB skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for tabt sag.

Efter flertallets opfattelse er der hverken i selve forordningen eller i ankenævnets egne vedtægter hjemmel til, at ankenævnet kan pålægge jernbanevirksomheden en sanktion for overtrædelse af forordningen.

Klagegebyret tilbagebetales til klageren, jf. vedtægterne § 24, stk. 2.

-oOo-

Hver af parterne kan søge at anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

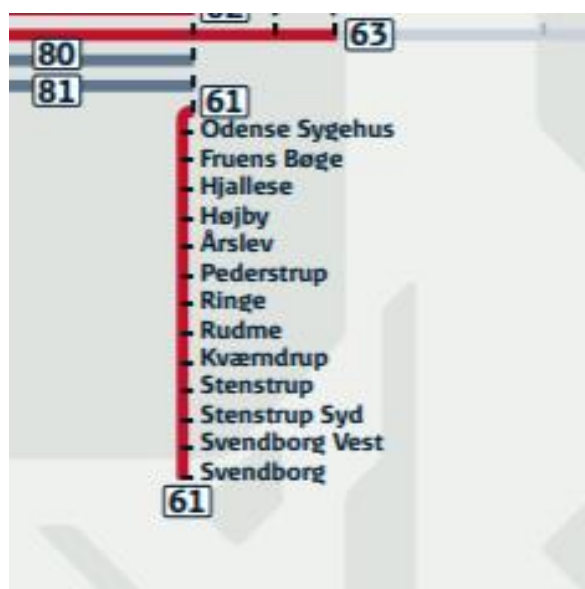
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 03. januar 2019 skulle klageren med tog fra Årslev st. på Svendborgbanen klokken 15:40 mod Odense for at komme videre til Fredericia.

Det fremgår af sagen, at et tog kl. 15:12 påkørte et jernrør ved Fruens Bøge st., og da der kun er én togskinne på strækningen, kunne andre tog ikke passere, hvorfor togdriften blev indstillet.



Svendborgbanens stationer

Ifølge DSB gav den første prognose først mulighed for at genoptage driften kl. 18, hvorfor DSB straks besluttede at indsætte togbusser. Disse ankom til henholdsvis Odense og Svendborg mellem kl. 16 og kl. 16:15. Information om togbusser blev opdateret til Rejseplanen kl. 15:53, og på deres hjemmeside kunne ses en generel køreplan for togbusserne.

Klageren har oplyst, at der var ca. 2 graders frost og stærk blæst, men ingen steder hvor passage-erne kunne stå i læ og vente. Der blev ikke tilbudt forplejning, og der blev ikke givet tilstrækkelige informationer i højttalerne eller på selve stationen – kun at togene var aflyst, og at der var indsat togbusser. Der blev alene henvist til Rejseplanen for yderligere information om videreførelser, men Rejseplanen var ikke opdateret og gav kun oplysning om, at togene var aflyst. Omkring kl. 16:10 lykkedes det ham efter lang ventetid at komme telefonisk igennem til DSB for at høre, hvornår der ville afgå en togbus, og han blev lovet en tilbageringning inden for 5 minutter, hvilket aldrig skete. På DSB's hjemmeside var oplyst, at der ville komme en togbus kl. 16:36, men denne kom ikke. Han fik oplyst af andre passagerer, at ofte var togbusserne så fyldte, at de ikke stand-ede ved Årslev st. Først kl. 17:42 kom klageren med en togbus.

Den 11. januar 2019 beskrev klageren over for DSB, hvorledes forløbet havde været og anmodede dem om at besvare og undersøge punkterne:

"Den 03.01.2019 skulle jeg med toget fra Årslev mod Odense klokken 15.40 (RE 2640). Toget var imidlertid aflyst, hvilket også var tilfældet med de følgende tog viste det sig.

* Der blev imidlertid ikke givet noget brugbar højttaler information, andet end togene var aflyst og der kørte togbus. Det man har brug for er af-gangstidspunktet for næste togbus, men det blev ikke meddelt.

* Der blev henvist til at man kunne finde forbindelser på Rejseplanen, men denne indeholdt ikke andre oplysninger end at togene var aflyst, men ingen planer for erstatningskørsel. Den henvisning kunne man altså have sparet, når der ikke var foretaget opdatering, hvilket er ganske normalt.

* Der blev ikke oplyst om årsag til togaflysningerne, men DSB persona-let i Odense oplyste at det skyldtes sporarbejde på vestbroen på Storebælt!

* Iht DSB's hjemmeside skulle der køre en bus klokken 16.36, kunne an-dre venlige ventende passagerer oplyse. Men bussen kom ikke. De lokale kunne fortælle at det var blevet ganske normalt, at når bussen er fuld kører den uden-om Årslev.

* Først klokken 17.42 kom der pludselig uden varsel en bus efter over 2 timers ventetid i 2 graders frost og stærk blæst. Det har kostet en række syge-dage, da der på grund af den manglende information ikke var mulighed for at gå i læ nogen steder. En kop kaffe i brugsen kunne jo have lunet lidt. Over 2 timers ophold i den temperatur kræver polarudstyr og det har DSB glemt at stille krav om til sine passagerer! Mon nogen i DSB's ledelse har prøvet at vente over 2 timer i frost og blæst ?

* Havde der været givet brugbar information kunne man have ventet andre steder, da DSB desværre ikke stiller venterum til rådighed for sine passagerer.

* Banedanmark har oplyst at DSB klokken 14.00 ønskede driften på hele Svendborg banen aflyst. Der gik altså 3 timer og 40 minutter til den første tog-bus nåede frem. Er det efter DSB's mening en acceptabel service ?

* Siden DSB's ledelse besluttede ikke at ville byde på udbuddet af Svendborgbanen er servicen på banen gået markant tilbage. Svendborgbanen interesserer åbenbart ikke længere DSB, hvilket også kan ses af at det tog 220 minutter at fremskaffe en bus. Mon ikke DSB's togbuskontrakt indeholder en tidsfrist? Det er meget ærgerligt for den kollektive trafik at DSB åbenbart helt bevidst vælger at køre Svendborg banen i sæk inden en ny operatør overtager.

* Jeg ringede til DSB på 70131415 for at få oplyst hvornår der kørte en bus. Efter meget lang ventetid blev jeg klokken 16.10 tilbudt at DSB ville ringe mig op indenfor 5 minutter, men der blev aldrig ringet retur. Det er jo en meget velkendt måde at stoppe telefonisk kontakt på, ringer man op igen vil modtageren hævde at der var optaget da de ringede tilbage. Er det også denne fremgangsmåde DSB anvender?. Hvorfor blev der ikke ringet tilbage?"

DSB besvarede henvendelsen således:

"Tak for din henvendelse og for din tålmodighed.

Jeg er glad for, at du benytter DSB til dine rejser, og jeg beklager de gener, som RE2844's påkørsel af et jernrør gav dig.

Du stiller relevante spørgsmål, som jeg gerne vil svare på.

RE2844 påkørte desværre et jernrør ved Fruens Bøge den 3. januar omkring klokken 15.12. Påkørslen og placeringen på Svendborgbanen betød, at det ikke var muligt at passere det havarerede tog. Vi måtte derfor indstille togtrafikken. Den første prognose gav mulighed for en genåbning af banen omkring klokken atten, og vi tilkaldte derfor straks Togbusser.

De første Togbusser ankom til udgangsstationerne i Svendborg og Odense omkring klokken 16 og 16.15. Informationen om Togbusserne på Svendborgbanen blev opdateret til <http://www.rejseplanen.dk/> klokken 15.53. Derudover var lagt en trafikinformation på vores hjemmeside

<https://www.dsb.dk/trafikinformation/andringer-i-trafik-og-drift/andringer-i-trafik-og-drift/> her, hvor en generel køreplan for Togbusserne kunne ses.

Vi beklager mange gange, at den generelle køreplan gav et forkert indtryk af, og at du fik misvisende information på Odense Banegård om årsagen til ændringerne.

Jeg kan desværre ikke gøre din oplevelse god, men din oplevelse er givet til orientering i de relevante afdelinger for trafikafvikling og trafikinformation, hvor vi vil bruge din kritik konstruktivt - for vi er meget glade for tilbagemeldinger fra vores kunder, og vi værdsætter dine input.

DSB og jeg håber, at du fortsat har mod på at benytte os til dine rejser - også på Svendborgbanen."

Derefter skrev klageren den 22. februar 2019 på ny til DSB:

"Efter 5 uger modtog jeg nedenstående mail, der imidlertid ikke besvarer min henvendelse. Der var angivet en række punkter i min henvendelse, som jeg gerne vil have besvaret, hvilket ikke er sket. Det modtagne standard svar burde det ikke tage 5 uger at sende. Jeg vil gerne have besvaret de enkelte punkter i min henvendelse.

* Jeg har noteret mig at årsagen til totalaflysningen på Svendborg banen skyldes skade på et tog - og ikke som angivet på DSB's hjemmeside akut sporarbejde.

DSB har altså valgt at give Banedanmark skylden for totalaflysningen på banen, hvilket jeg finder ganske grotesk. Jeg vil derfor gerne have tilsendt den driftsrapport som angiver hvem der er ansvarlig for aflysningerne og oplyst hvorfor man valgte at give Banedanmark skylden.

* At et enkelt tog som spærrer på et lille stykke af Svendborg banen skal betyde en totalaflysning af trafikken i mange timer viser DSB's manglende evne/lyst til at disponere og køre tog på den øvrige del af banen.

* En bus er ikke nok til at erstatte flere tog, der er ganske enkelt ikke plads nok - i modsætning til tog er der jo regler for antal stående passagerer.

* Jeg undrer mig forøvrigt over at billetprisen ikke er ens hver dag, er det for at trække flere penge ud af kunderne og håbe at man ikke opdager det?"

DSB uddybede herefter deres tidligere svar således:

"Jeg er ked af at læse, at du ikke er tilfreds med mit svar, og jeg vil gerne uddybe svaret.

- *Jeg har noteret mig at årsagen til totalaflysningen på Svendborg banen skyldes skade på et tog - og ikke som angivet på DSB's hjemmeside akut sporarbejde. DSB har altså valgt at give Banedanmark skylden for totalaflysningen på banen, hvilket jeg finder ganske grotesk. Jeg vil derfor gerne have tilsendt den driftsrapport som angiver hvem der er ansvarlig for aflysningerne og oplyst hvorfor man valgte at give Banedanmark skylden.*

Det er korrekt, at påkørslen af jernrøret på banelegemet gav skade på toget. I den type situationer betyder det, at toget stoppes, da det skal efterses af undersøgelsesvagten, førend det får lov til at køre videre eller trukket bort af et andet tog til et sidespor. Derudover skal banelegemet efterses for, om kollisionen har forårsaget skader på banelegemet, som så skulle udbedres af Banedanmarks folk, inden togtrafikken i det pågældende spor kan genoptages.

Jeg beklager, at du har fået den opfattelse, at der er tale om at placere skylden hos Banedanmark.

- *At et enkelt tog som spærrer på et lille stykke af Svendborg banen skal betyde en totalaflysning af trafikken i mange timer viser DSB's manglende evne/lyst til at disponere og køre tog på den øvrige del af banen.*

Desværre skete påkørslen på den enkeltsporede del af Svendborgbanen, hvilket betød, at det beskadigede tog og det spærrede spor ikke gav mulighed for at køre tog på strækningen, førend toget var fjernet og sporets skader udbedret.

- *En bus er ikke nok til at erstatte flere tog, der er ganske enkelt ikke plads nok - i modsætning til tog er der jo regler for antal stående passagerer.*
- *Først klokken 17.42 kom der pludselig uden varsel en bus efter over 2 timers ventetid i 2 graders frost og stærk blæst. Det har kostet en række sygedage, da der på grund af den manglende information ikke var mulighed for at gå i læ nogen steder. En kop kaffe i brugsen kunne jo have lunet lidt. Over 2 timers ophold i den temperatur kræver polarudstyr og det har DSB glemt at stille krav om til sine passagerer! Mon nogen i DSB's ledelse har prøvet at vente over 2 timer i frost og blæst ?*

RE2844 påkørte desværre et jernrør ved Fruens Bøge den 3. januar omkring klokken 15.12. Påkørslen og placeringen på Svendborgbanen betød, at det ikke var muligt at passere det havarerede tog. Den første prognose gav mulighed for en genåbning af banen omkring klokken atten, og vi tilkaldte derfor straks Togbusser.

Det tager desværre tid fra, at Togbusserne er tilkaldt, og til de første når frem til udgangsstationerne, da busserne kommer fra forskellige vognmænd i området. Derudover er vi afhængige af, hvor mange busser der er ledige på tidspunktet.

De første Togbusser ankom til udgangsstationerne i Svendborg og Odense omkring klokken 16 og 16.15. Informationen om Togbusserne på Svendborgbanen blev opdateret til www.rejseplanen.dk klokken 15.53. Derudover var lagt en trafikinformation på vores hjemmeside [her](#), hvor en generel køreplan for Togbusserne kunne ses.

Vi beklager mange gange, at den generelle køreplan for Togbusserne gav et forkert indtryk af, hvornår du kunne forvente den første Togbus til Årslev, og at du fik misvisende information af personalet på Odense Banegård om årsagen til ændringerne.

Jeg kan forsikre dig om, at vi i DSB er yderst bevidste om de gener som en totalspærring af sporet giver vores kunder.

- *Der blev ikke oplyst om årsag til togaflysningerne, men DSB personalet i Odense oplyste at det skyldtes sporarbejde på vestbroen på Storebælt!*

Jeg kan kun beklage, at du fik misvisende information på Odense Banegård om årsagen til ændringerne.

- *Banedanmark har oplyst at DSB klokken 14.00 ønskede driften på hele Svendborg banen aflyst. Der gik altså 3 timer og 40 minutter til den første togbus nåede frem. Er det efter DSB's mening en acceptabel service ?*

Påkørslen skete klokken 15.12. Fra Togbusserne bliver tilkaldt og til de første når frem til udgangsstationerne går der desværre noget tid. Det ville naturligvis være optimalt, om vi kunne tilbyde Togbus på de enkelte stationer straks efter en hændelse.

- *Jeg undrer mig forøvrigt over at billetprisen ikke er ens hver dag, er det for at trække flere penge ud af kunderne og håbe at man ikke opdager det?*

Ud fra dit spørgsmål formoder jeg, at du benytter rejsekort. Årsagen til at prisen for den samme rejse på forskellige tidspunkter og ugedage afhænger af, om du på rejsen opnår tidsrabat ved at rejse udenfor myldretiden, i weekenden eller på en helligdag. Derudover kan du også opnå mængderabat på dine rejser. Du kan læse mere om prisen for rejser med rejsekort på www.rejsekort.dk.

DSB og jeg takker dig, fordi du tog dig tiden til at skrive til os, og vi ser frem til at få mulighed for at byde velkommen ombord igen."

På den baggrund skrev klageren igen til DSB den 7. marts 2019:

"Jeg har modtaget mail af 06.03.2019, som giver en smule besvarelse på nogen af mine spørgsmål, men ikke alle punkter er besvaret. Jeg vil naturligvis gerne have et svar på samtlige punkter - herunder også den telefoniske henvendelse, samt

* DSB besvarer ikke hvorfor man ikke underretter de ventende passagerer om at bussen 16.40 ikke kører via Årslev, da den er fuld. Det har DSB selvfølgelig fået besked om. Og hvad DSB foretog sig i den anledning?

* DSB mener ikke at kunne køre tog på 5 km af den 48 km lange Svendborg bane. Evner DSB's driftsledere ikke at tilrettelægge en kørsel på de resterende 43 km af banen ? Eller var det lettere at aflyse det hele, så man kunne få en længere kaffepause ? Der var stadig togstammer og lokomotivførere på banen.

* DSB oplyser at banen var klar klokken 16.50, men trafikken blev først genoptaget 1½-2 timer senere. Hvorfor?

* På den enkeltsporede del af Svendborg banen, hvad menes der med det ? Hvor mener DSB den er dobbeltsporet ?

* Jeg spurgte om hvorfor billetpriserne varierer. Det drejer sig om almindelige billetter til samme togafgang købt på forskellige dage. Jeg anvender ikke rejsekort, da det ikke er billigere, da jeg aldrig rejser på sene tidspunkter om aftenen hvor rejsekortet giver rabat - og rejsekortet oplyser først prisen efter rejsen. Det er i dag blevet meget besværligt at købe billet, da der skal søges flere forskellige steder for at finde ud af den billigste rejse. Jeg har i næsten 40 år rejst dagligt med DSB, men da priserne ved takstreformen i vest steg 80-90 procent var det slut. Nu foregår kun ca 10% af rejserne med tog, jeg har desværre måttet fravælge toget ligesom 1 million andre har gjort i 2018. Og godtgørelsen for at stå 2 timer i Årslev i frostvejrs var en latterlig besvarelse af min henvendelse. Det var hvad DSB har valgt i godtgørelse.

* Hvem har ansvaret for de mange aflysninger, jeg bad om tilsendelse af driftsrapport med ansvarsangivelse, hvilket heller ikke fandt sted.

Jeg håber snarest at modtage et korrekt svar på min henvendelse."

DSB svarede følgende:

"• DSB besvarer ikke hvorfor man ikke underretter de ventende passagerer om at bussen 16.40 ikke kører via Årslev, da den er fuld. Det har DSB selvfølgelig fået besked om. Og hvad DSB foretog sig i den anledning?

De første Togbusser ankom til udgangsstationerne i Svendborg og Odense omkring klokken 16 og 16.15. Informationen om Togbusserne på Svendborgbanen blev opdateret til www.rejseplanen.dk klokken 15.53. Derudover var lagt en trafikinformation på vores hjemmeside [her](#), hvor en generel køreplan for Togbusserne kunne ses.

Vi beklager mange gange, at den generelle køreplan for Togbusserne gav et forkert indtryk af, hvornår du kunne forvente den første Togbus til Årslev.

• DSB mener ikke at kunne køre tog på 5 km af den 48 km lange Svendborg bane. Evner DSB's driftsledere ikke at tilrettelægge en kørsel på de resterende 43 km af banen? Eller var det lettere at aflyse det hele, så man kunne få en længere kaffepause? Der var stadig togstammer og lokomotivførere på banen.

Situationene gjorde - blandt andet på grund af manglende mulighed for at tanke de indespærrede tog syd for Fruens bøge - at det ikke var muligt at tilbyde togdrift den resterende del af Svendborgbanen.

• DSB oplyser at banen var klar klokken 16.50, men trafikken blev først genoptaget 1½-2 timer senere. Hvorfor?

Den første prognose for, hvornår banen igen kunne være åben for passagertogtrafik var klokken 18.00. Heldigvis kunne banen genåbnes for togtrafik klokken 16.50 og genopretningen af togtrafikken kunne begynde.

- På den enkeltsporede del af Svendborg banen, hvad menes der med det? Hvor mener DSB den er dobbeltsporet?

På Svendborgbanen kan togene kun passere hinanden på bestemte steder - eksempelvis på Ringe Station. Toget påkørte desværre jernrøret på den enkeltsporede del ved Fruens Bøge.

- Jeg spurgte om hvorfor billetpriserne varierer. Det drejer sig om almindelige billetter til samme togafgang købt på forskellige dage. Jeg anvender ikke rejsekort, da det ikke er billigere, da jeg aldrig rejser på sene tidspunkter om aftenen hvor rejsekortet giver rabat - og rejsekortet oplyser først prisen efter rejsen. Det er i dag blevet meget besværligt at købe billet, da der skal søges flere forskellige steder for at finde ud af den billigste rejse. Jeg har i næsten 40 år rejst dagligt med DSB, men da priserne ved takstreformen i vest steg 80-90 procent var det slut. Nu foregår kun ca 10% af rejserne med tog, jeg har desværre måttet fravælge toget ligesom 1 million andre har gjort i 2018. Og godtgørelsen for at stå 2 timer i Årslev i frostvejrs var en latterlig besvarelse af min henvendelse. Det var hvad DSB har valgt i godtgørelse.

For at kunne svare på dit spørgsmål, har jeg brug for at vide præcist, hvilken type billet du benytter, hvorfra og til rejsen foregik samt datoer for oplevelsen af de forskellige priser.

Eksempelvis har en almindelig enkeltbillet til en voksen fra Årslev Station til Odense Banegård en fast pris på 36 DKK.

Når du bliver forsinket på din rejse med DSB tilbyder vi kompensation af togbilletten gennem [DSB Rejsetidsgaranti](#). Du kan læse mere på vores hjemmeside i linket [her](#), hvor du også kan udfylde og indsende et ansøgningskema.

- Hvem har ansvaret for de mange aflysninger, jeg bad om tilsendelse af driftsrapport med ansvarsangivelse, hvilket heller ikke fandt sted.

Driftsledelsen som består af Banedanmark og togoperatøren - her DSB overvejer ved akutte ændringer i trafikken hver situation individuelt og træffer beslutningerne ud fra, hvad der kan lade sig gøre i den aktuelle situation, og hvordan vi sikrer helheden af trafikken, på Svendborgbanen, på Vestfyn og i landsdels trafikken."

Den 21. marts 2019 anførte klageren følgende:

"Har modtaget dit svar - eller mangel på samme.

Jeg vil anbefale at du kommer på jobindsigt på Svendborgbanen, da du åbenbart intet kender til denne bane. Banen er enkeltsporet med en række krydsningsstationer. Banedanmark holder også somme tider åbent hus i fjernstyringscentralen.

* DSB har oplyst at ingen af togene tankes i det aktuelle tidsrum, hvorfor der ikke var noget til hinder for togdrift på den øvrige del af Svend-

borg banen. Din påstand om at man ikke kunne køre på grund af manglende tankning er altså direkte usand!

* Der er ikke tale om at køreplanen for busserne gav et forkert billede af hvornår busserne kom til Årslev. Bussen kørte ikke via Årslev da den var fyldt og DSB var underrettet herom. DSB foretog sig intet i den anledning. For 36 kroner kan man åbenbart ikke forvente noget som helst. Det er åbenbart billigere for DSB at undlade betjening.

* Din påstand om genåbning af Svendborg banen med tog klokken 16.50 er heller ikke korrekt.

* Jeg har noteret mig at du finder en erstatning på 36 kroner helt enestående for at tilbringe over 2 timer udendørs i frostvejr. Jeg har samtidig noteret mig at andre passagerer, som er blevet betjent af en sagsbehandler med langt større jernbanekendskab, sandfærdige svar og god kundeservice, har fået en lang bedre behandling. Men når man stiller for mange kritiske spørgsmål skal man åbenbart behandles dårligere...

* Jeg har ikke modtaget den driftsrapport jeg anmodede om. Jeg må så anmode Banedanmark om aktindsigt, da du ikke har ønsket at tilsende mig driftsrapporten.

* Jeg vedhæfter en enkelt af billetterne med afvigende pris og ønsker en forklaring på hvorfor priserne varierer på den samme billettype til samme afgang.

* Der er stadig nogle punkter i min oprindelige henvendelse, som ikke er besvaret, feks min telefoniske henvendelse til DSB. Hvad er årsagen hertil? Min henvendelse var opdelt i punkter for at lette besvarelsen.

https://www.dsb.dk/globalassets/kc-mails/dsb-logo_mail_1x.png

Tak for dit køb i DSB app. Husk at din billet skal vises på den enhed, hvor den er købt.
Bemærk at denne kvittering ikke kan bruges som billet.

Du har d. 7. januar 2019 15:13 købt:

Til rejsen: Årslev St. > Fredericia St., d. 7. januar 2019

Billet fra Årslev St. (2051) > Fredericia St. (3530)

Afgang	Ankomst	Antal	Produkter	Pris
16:40*	17:38*	1	Standard billet, ung	84,00 kr.

Pris i alt: 84,00 kr.

* Billetten er ikke begrænset til et specifikt afgangstidspunkt.

Din mobilbillet kan ikke ændres eller tilbagebetales.

”

Dette besvarede DSB således:

”Tak for din tilbagemelding.

* Jeg ringede til DSB på 70131415 for at få oplyst hvornår der kørte en bus. Efter meget lang ventetid blev jeg klokken 16.10 tilbudt at DSB ville ringe mig op indenfor 5 minutter, men der blev aldrig ringet retur. Det er jo en meget velkendt måde at stoppe telefonisk kontakt på, ringer man op igen vil modtageren hævde at der var optaget da de ringede tilbage. Er det også denne fremgangsmåde DSB anvender?. Hvorfor blev der ikke ringet tilbage?

Det har desværre ikke været muligt for at undersøge årsagen til og dermed give dig fyldestgørende svar på, hvorfor du oplevede, at der ikke blev ringet tilbage. Dette skyldes, at vi ikke gemmer data om opkald længere end maksimalt 24 timer af hensyn til persondataforordningen.

* Jeg vedhæfter en enkelt af billetterne med afvigende pris og ønsker en forklaring på hvorfor priserne varierer på den samme billettype til samme afgang.

* Jeg undrer mig forøvrigt over at billetprisen ikke er ens hver dag, er det for at trække flere penge ud af kunderne og håbe at man ikke opdager det?

Ud fra billetten og dine oplysninger kan jeg ikke afgøre, om du benytter forskellige billetprodukter som vist i det vedlagte eksempel fra rejseplanen eller om du har købt en enkeltbillet og rejst via Ringe.

En DSB Ungdomsbillet fra Årslev til Fredericia koster for tiden 84 DKK. Benytter du toget fra Årslev til Ringe for at tage den direkte forbindelse til Odense koster billetten 88 DKK.

DSB og jeg ønsker dig en god weekend.

Priser ✕

Priser for:
Årslev St. - Fredericia St.
29.03.2019 13:40 📄

	Standard billet		① Første klasse	
	Rejsekort	Enkeltbillet	DSB Orange Fri	Pendlerkort
Voksen	<input type="radio"/> 98,00 kr.	<input type="radio"/> 112,00 kr.	<input type="radio"/> 72,00 kr.	<input type="radio"/> 1650,00 kr.
Barn	<input type="radio"/> 49,00 kr.	<input type="radio"/> 56,00 kr.	<input type="radio"/> 36,00 kr.	<input type="radio"/> 825,00 kr.
Pensionist	<input type="radio"/> 73,50 kr.	<input type="radio"/> 84,00 kr.	<input type="radio"/> 55,00 kr.	<input type="radio"/> 1237,50 kr.
Ung	<input type="radio"/> 73,50 kr.	<input type="radio"/> 84,00 kr.	<input type="radio"/> 55,00 kr.	<input type="radio"/> 1650,00 kr.
Handicap	<input type="radio"/> 49,00 kr.	<input type="radio"/> 56,00 kr.	-	<input type="radio"/> 1650,00 kr.
Cykel	<input type="radio"/> 24,50 kr.	<input type="radio"/> 28,00 kr.	-	-

I forbindelse med prisændringer kan der være forskel på den pris, du får vist på Rejseplanen, og den pris du skal betale hos selskabet.

Arriva: Se her om du kan købe Arriva OneDay eller andre kampagnebilletter.

REJSEKORT

Har du Rejsekort?
Indtast de sidste 10 cifre af dit kortnummer for at få din personlige pris

Send

Klageren har over for ankenævnet tilføjet:

”Det blev meddelt i højtaleren, at toget var aflyst, men intet om næste forbindelse – det er jo det man har brug for. Senere blev der meddelt i højtaleren *”For næste forbindelse se rejseplanen”*. Det kræver, at man er på nettet, det var der så heldigvis andre ventende passagerer, der var, men det hjalp ikke, da rejseplanen kun var opdateret med aflysningen og ingen erstatningsbefordring.

Jeg ringede til DSB 70131415 for at få oplyst næste togbusafgang. Efter meget lang ventetid

blev jeg tilbudt, at DSB ville ringe tilbage indenfor 5 minutter. Det valgte jeg så, men der blev aldrig ringet tilbage. Det er jo en kendt måde at holde utilfredse kunder væk. Ringer man op igen, vil man få at vide, at der var optaget, da de ringede tilbage. Så man kan intet gøre, med mindre man har to telefoner. Det var derfor heller ikke muligt at bestille en taxa – det ville kræve flere opringninger, da jeg ikke var på internettet og derfor først skulle have oplyst et nummer.

Jeg har efterfølgende prøvet at ringe til DSB, og der er i intet tilfælde ringet tilbage, så det er åbenbart normal praksis, at der ikke ringes tilbage.

Senere viste det sig, at der var lagt en busplan på DSB's hjemmeside. Der skulle komme en bus klokken 16:36. Denne kom imidlertid ikke. Efter det oplyste var den fuld ved afgang fra Ringe og kørte derfor direkte til Odense. DSB var underrettet herom, men foretog sig INTET – hverken en anden befordring eller underretning af passagererne på stationerne. Der har givetvis også stået passagerer andre steder end Årslev.

DSB underrettede IKKE de ventende passagerer i Årslev om, at der ville gå yderligere en time, inden næste bus kom. Normalt er der halvtimesdrift med tog fra Årslev. På strækningen Ringe-Odense kører tre tog i timen, som erstattes med en enkelt bus i timen, da det åbenbart er billigere at betale kompensation til de få, som klager, end at sætte flere busser ind. De lokale kunne fortælle, at det er ganske normalt, at bussen kører udenom Årslev, når den er fuld – og uden at man underretter de ventende passagerer i Årslev. Temperaturen i Årslev var to graders frost og storm. Flere timers venten var ganske umenneskeligt og kostede flere sygedage. Var der givet en korrekt information, havde det været muligt at besøge Brugsen og få en kop varm kaffe. Der er ingen venterum i Årslev.

Der er ingen højtaler ved togbusholdepladsen.

Klokken 17:42 kom der endelig en togbus, uden at der var givet information herom. Altså over to timer efter den ordinære afgang.

Det viste sig efterfølgende at årsagen til, at DSB valgte at aflyse toggangen på hele Svendborgbanen, var, at et tog havde holdt 28 minutter ved Fruens Bøge. DSB oplyser, at det tog som var gået i stå, holdt på den enkeltsporede del af Svendborgbanen, hvorfor der ikke kunne køre tog på den resterende del af Svendborgbanen. Hele banen er enkeltsporet - og ikke dobbeltsporet - med en række krydsningsstationer, så det er ingen undskyldning. DSB oplyser at de tog som var på den sydlige del af banen ikke kunne køre, da de skulle tankes. Af maskinomløbsplanerne fremgår at ingen af disse togsæt havde behov for at blive tanket – eller skulle normalt tankes i dette tidsrum. Denne oplysning var altså heller ikke korrekt.

DSB nægtede at udlevere den driftsrapport, som omhandlede de aflyste tog, formentlig for helt bevidst at skjule de korrekte oplysninger.

DSB oplyser, at der først kunne køre tog på Svendborg banen igen klokken 16:50. Det er ikke korrekt, det kunne der klokken 16:15 oplyser Banedanmark. Alligevel ønskede DSB først at køre tog igen klokken 18, selv om man var klar over, at de bestilte busser ikke magtede at medtage alle passagerer.”

Banedanmark

Trafik

Driftrapport: 2079403 FRS:Underboring ved Frs. Der stikker et rør op som 2844 køre over og sidder fas

Tognummer	Tidspunkt	Planafv. Station	Litra Nummer	Aflyste/Ialt berørte tog
	03.01.2019 15:06	Fruens Bøge		20/22

Årsag	Ansvarlig	Fejlkategori
740 Sporanlæg	Bane Teknik Spor	FATAL

ATC fejl	HKT nr
Anmeldt af VHAFA-DC	Tidspunkt 03.01.2019 15:41

-----Opfølgning / Svar-----

Anm. af	Tidspunkt	Tekst
VHAFA-DC	03.01.2019 15:47	FRS:Underboring ved Frs. Der stikker et rør op som 2844 køre over og sidder fast. Spor skal tilses efter at toget er væk.
VHAFA-DC	03.01.2019 15:47	Spor vagt tilkaldt
SAPPM	03.01.2019 15:47	VHordre:40331027 (Spor)
VHAFA-DC	03.01.2019 16:31	kl. 16.15 sporet meldt Ok igen af sporvagt.

-----Tilkald-----

Anmeldt af	Anmeldt kl	Vagt ank.	Fejl rettet
VHAFA-DC	03.01.2019 15:47	03.01.2019 16:15	03.01.2019 16:31

-----Fejlrapporter-----

Fejltype	Fejlrapnr	Fejlbeskrivelse
FEJL		FRS:Underboring ved Frs. Der stikker et rør op som 2844 køre over og sidder fast. Spor skal tilses efter at toget er væk.

-----Tilknyttede hændelser-----

Min. andel	Tognr	KørePlantid	Planafv. I/U/G Stat.	Traf. årsag	Års. tog	Tekst
28	2844	03.01 15:06	-27.95	I Frs		
20	2648	03.01 15:32	0	U Re	150	
20	2649	03.01 15:06	0	U Frs	150	
20	2653	03.01 15:59	0	U Od	150	
20	2848	03.01 15:32	0	U Svg	150	
20	2853	03.01 15:44	0	U Od	150	
20	4648	03.01 15:29	0	U Re	150	
20	4649	03.01 15:13	0	U Od	150	
11	2844	03.01 15:06	-39.26	U Frs		
20	2652	03.01 16:32	0	U Re	150	
20	2656	03.01 17:32	0	U Re	150	

[Side #1]

Driftrapport fra Banedanmark indsendt af klageren.

Derudover har klageren fremlagt to billetter fra hhv. den 9. og 10. januar 2019, hvor prisen er 82 kr. for samme rejse, som den 7. januar 2019 kostede 84 kr.

Tak for dit køb i DSB app. Husk at din billet skal vises på den enhed, hvor den er købt.
Bemærk at denne kvittering ikke kan bruges som billet.

Du har d. 9. januar 2019 15:00 købt:

Til rejsen: Årslev St. > Fredericia St., d. 9. januar 2019

Billet fra	Årslev St. (2051)	>	Fredericia St. (3530)	Pris
Afgang	15:40*		16:38*	
Antal Produkter	1		Standard billet, ung	82,00 kr.

Pris i alt: 82,00 kr.

* Billetten er ikke begrænset til et specifikt afgangstidspunkt.

Din mobilbillet kan ikke ændres eller tilbagebetales.

Under ankenævns sag har DSB oplyst, at der den 7. januar 2019 i tidsrummet 13:50-16:20 af tekniske årsager har været fejl i nogle billetpriser i DSB's netbutik, og at de efterfølgende har taget

kontakt til de kunder direkte, som var berørt af fejlen, herunder skrevet til klageren på den e-mail, som blev benyttet til at købe billetten, uden at DSB har modtaget en tilbagemelding fra ham med henblik på at refundere det for meget betalte. DSB har fremlagt kopi af mailen med klagerens e-mailadresse. Klageren har bestridt at have modtaget e-mailen i sin indbakke og ved ikke, om den har ligget i spamfilteret, som ikke længere kan gendannes.

Derudover har DSB oplyst, at klageren på baggrund af forsinkelsen er berettiget til en Basis Rejsetidsgaranti på 100%, når han indsender kopi af den den 3. januar 2019 benyttede togbillet, og at de i den forbindelse vil tilbagebetale beløbet på 2 kroner til klagers NemKonto, når han oplyser sit personnummer.

Videre har DSB oplyst, at de har indført en ny praksis, således at Kundeservice kan vejlede ventende passagerer om togbusser ud fra vejledende køreplaner og tage stilling til, om der i den konkrete situation skal tilbydes taxatransport.

Endelig har DSB undskyldt, at klageren ikke fik den fornødne hjælp, da han den 3. januar 2019 kontaktede DSB telefonisk. DSB burde i den konkrete situation have hjulpet de ventende kunder på Årslev Station, eftersom de første af de indsatte togbusser mod Odense ikke kørte omkring denne station, da der ikke var flere ledige siddepladser. De har på grund af mangelfuld og utilstrækkelig håndtering af klagerens henvendelse til DSB tilbudt ham to gæstebilletter til en rejse efter eget valg.

Klageren har hertil svaret, et DSB's tilbud ville have været en udmærket løsning, hvis det havde været fremsat i januar 2019, og inden sagen måtte indbringes for ankenævnet, men at han ønsker sagen behandlet af ankenævnet.

For så vidt angår parternes yderligere bemærkninger under ankenævnsagen henvises til afsnittet nedenfor ***PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET.***

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Alle medlemmer udtaler:

Ankenævnet finder, at det var i strid med god sagsbehandlingsskik og kritisabelt, at DSB Kundeservice den 3. januar 2019 ikke ringede tilbage og oplyste om togbusserne, således som de stillede klageren i udsigt. Ankenævnet noterer med tilfredshed, at DSB nu har indført en praksis i DSB Kundeservice, som med adgang til vejledende køreplaner for togbusser kan vejlede ventende kunder og alt efter den konkrete situation tage stilling til, om der er behov for at tilbyde kunden videre transport med taxa.

Det kræver en bevisførelse, der ligger uden for ankenævnets virke, at afgøre, om det skyldtes ventetiden på stationen i frostvejr, at klageren efterfølgende blev sengeliggende, og om han som konsekvens deraf er berettiget til at få godtgørelse for udokumenterede sygedage, hvorfor denne del af klagen afvises, jf. ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 3).

På baggrund af indholdet i klagerens første henvendelse til DSB den 11. januar 2019 finder ankenævnet, at DSB i sit første reelle svar burde have givet klageren oplysninger om, hvordan man søger Basisrejsetidsgaranti og ikke først i det tredje svar.

Det burde have stået sagsbehandleren klart, at klageren var blevet forsinket på sin rejse den pågældende dag i et sådant omfang, at han enten efter Togpassagerrettighedsforordningen art. 17 eller DSB's egne regler var berettiget til en økonomisk godtgørelse. Ankenævnet bemærker, at efter de nugældende retningslinjer fra EU-Kommissionen om fortolkning af artikel 17 kan jernbanevirksomheden ikke undlade at betale godtgørelse, selv om der måtte have foreligget force majeure.

Passagerrettighedsforordningen art. 18, 1. pålægger jernbanevirksomheden ved forsinkelser i afgang og ankomst at underrette passagererne om situationen og det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger, samt i muligt omfang at tilbyde forplejning, når forsinkelsen er på 60 minutter eller mere.

Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, og som erkendt af DSB, blev der den 3. januar 2019 ikke ydet tilstrækkelig information og assistance til passagererne på Årslev st. i overensstemmelse med passagerrettighedsforordningen art. 18. Ankenævnet finder, det er en skærpende omstændighed, at DSB efter nævnets afgørelse af 15. juni 2017 i sagen 2016-0198, hvor et flertal fandt, at DSB ikke i tilstrækkelig grad havde overholdt togpassagerrettighedsforordningen artikel 18 om assistance, heller ikke ydede den tilstrækkelige assistance til passagererne på Årslev st. den 3. januar 2019 ved indsættelse af togbusser og informationen herom.

Klageren skrev i henvendelserne af 22. februar og 7. marts 2019 til DSB om sin *undring over forskellige billetpriser for den samme rejse*. Den 21. marts 2019 sendte han desuden DSB en kopi af en enkeltbillet til 84 kr. og skrev, at denne pris varierede fra prisen på en anden billet, som han havde købt til samme rute, men han indsendte han ikke denne billet til sammenligning.

På den baggrund var det efter ankenævnets opfattelse ikke muligt for sagsbehandleren på det foreliggende grundlag at besvare spørgsmålet om prisdifferencen på anden måde end gjort. Sagsbehandleren havde adgang til prisviseren på rejseplanen, som han sendte klageren en kopi af. Men selv om denne var forkert, idet prisen skulle have været 82 kr. frem for 84 kr., kunne sagsbehandleren ikke gøre andet end at henholde sig til den pris, som fremgik dér. Det var derfor ikke kritisabelt, at klageren ikke på dette tidspunkt blev tilbudt en godtgørelse på differencen på 2 kr.

DSB har indsendt kopi af den mail, som de sendte til klagerens e-mailadresse, hvori han blev anmodet om at kontakte DSB for at få refunderet de 2 kr. i difference i billetprisen. Ankenævnet lægger derfor til grund, at det beror på klagerens egne modtagerforhold, hvis han ikke har modtaget denne mail. Klageren har oplyst, at mailen kan være havnet i spamfilteret, men at dette ikke kan reableres på så sent et tidspunkt.

Det ligger uden for rammerne for ankenævnets virke at afgøre, om der bestod en pligt for DSB til at give klageren aktindsigt i driftsrapporten. Denne del af klagen afvises derfor jf. ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 3). Klageren har selv anskaffet rapporten fra BaneDanmark.

Klageren har sat spørgsmålstegn ved, om det var nødvendigt at indstille hele togdriften på Svendborgbanen. Dette finder ankenævnet, at DSB ikke er forpligtet til at redegøre for over for klageren. Det er ankenævnets klare opfattelse, at en beslutning om indstilling af togdriften med gener til følge for mange passagerer samt ekstraudgifter til indsættelse af togbusser, udbetaling af rejse-

tidsgaranti mv., er en beslutning, som træffes efter grundige overvejelser, og ankenævnet har ikke grundlag for at statuere, at DSB's beslutning herom var forkert.

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

Inden sagen blev oversendt til ankenævnets afgørelse, erkendte, beklagede og undskyldte DSB, at de ikke havde levet op til forordningen, og de tilbød ud over den hjemlede godtgørelse en kompensation i form af gæstebilletter. Herefter finder vi, at der på tidspunktet for nævnets behandling ikke længere forelå en tvist, der kan begrunde, at DSB skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for tabt sag i ankenævnet.

Efter vores opfattelse er der hverken i selve forordningen eller i ankenævnets egne vedtægter hjemmel til at ankenævnet kan pålægge jernbanevirksomheden en sanktion for overtrædelse af forordningen. Vi har ikke hermed taget stilling til, om Jernbanenævnet har hjemmel til pålægge en sanktion.

2 medlemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen) udtaler:

Uanset, at DSB har beklaget og undskyldt og vil udstede gæstebilletter, finder vi, at DSB skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for tabt sag til ankenævnet, idet de ikke har overholdt forordningen.

Der afsiges kendelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

DSB's Basisrejsetidsgaranti:

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

Togpassagerrettighedsforordningen art. 17 og 18:

”

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.

Passagerer, der har abonnementskort eller periodekort, og som rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i kortets gyldighedsperiode, kan søge om passende erstatning i overensstemmelse med jernbanevirksomhedernes erstatningsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for definition af forsinkelse og beregning af erstatning.

Erstatningen for forsinkelse beregnes i forhold til den pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede tjeneste.

Når befordringskontrakten gælder en returrejse, beregnes erstatningen for forsinkelse på enten ud- eller returrejsen i forhold til halvdelen af billetens pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste i en hvilken som helst anden form for befordringskontrakt, der tillader flere efterfølgende etaper, i forhold til den fulde pris.

Ved beregningen af forsinkelsen skal der ikke tages hensyn til en forsinkelse, som jernbanevirksomheden kan påvise er opstået uden for områder, hvor traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab finder anvendelse.

2. Erstatningen for billetprisen betales senest én måned efter indgivelse af erstatningsansøgningen. Erstatningen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible (navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet). Erstatningen udbetales kontant på passagerens anmodning.

Artikel 18

Assistance

1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang skal jernbanevirksomheden eller stationslederen underrette passagererne om situationen og det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.

2. Ved forsinkelser som nævnt i stk. 1 på mere end 60 minutter skal passagererne gratis tilbydes

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

eller på stationen

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

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

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

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

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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

Den 03.01.2019 skulle jeg med toget fra Årslev klokken 15.40 mod Odense. Desværre viste det sig at toget – og de mange følgende tog – var aflyst, så jeg kom først afsted med en bus klokken 17.42.

- Det blev meddelt i højtaleren at toget var aflyst, men intet om næste forbindelse – det er jo det man har brug for.

- Senere blev der meddelt i højtaleren ” For næste forbindelse se rejseplanen”. Det kræver at man er på nettet, der var der så heldigvis andre ventende passagerer der var, men det hjalp ikke, da rejseplanen kun var opdateret med aflysningen og ingen erstatningsbefordring.

- Jeg ringede til DSB 70131415 for at få oplyst næste togbusafgang. Efter meget lang ventetid blev jeg tilbudt at DSB ville ringe tilbage indenfor 5 minutter. Det valgte jeg så, men der blev aldrig ringet tilbage. Det er jo en kendt måde at holde utilfredse kunder væk. Ringer man op igen, vil man få at vide at der var optaget da de ringede tilbage. Så man kan intet gøre, med mindre man har 2 telefoner. Det var derfor heller ikke muligt at bestille en taxa – det ville kræve flere opringninger, da jeg ikke var på internettet og derfor først skulle have oplyst et nummer. Jeg har efterfølgende prøvet at ringe til DSB og der er i intet tilfælde ringet tilbage, så det er åbenbart normal praksis at der ikke ringes tilbage.

- Senere viste det sig at der var lagt en busplan på DSB's hjemmeside. Der skulle komme en bus klokken 16.36. Denne kom imidlertid ikke. Efter det oplyste var den fuld ved afgang fra Ringe og kørte derfor direkte til Odense. DSB var underrettet herom, men foretog sig

INTET – hverken en anden befordring eller underretning af passagererne på stationerne. Der har givetvis også stået passagerer andre steder end Årslev.

- DSB underrettede IKKE de ventende passagerer i Årslev om at der ville gå yderligere en time inden næste bus kom. Normalt er der halv-timedrift med tog fra Årslev. På strækningen Ringe-Odense kører 3 tog i timen, som erstattes med en enkelt bus i timen, da det åbenbart er billigere at betale kompensation til de få som klager end at sætte flere busser ind.
- De lokale kunne fortælle at det er ganske normalt at bussen kører udenom Årslev når den er fuld – og uden at man underretter de ventende passagerer i Årslev.
- Temperaturen i Årslev var 2 graders frost og storm. Flere timers venten var ganske umenneskeligt og kostede flere sygedage. Var der givet en korrekt information havde det været muligt at besøge Brugsen og få en kop varm kaffe. Der er ingen venterum i Årslev.
- Der er ingen højtaler ved togbusholdepladsen.
- Klokkeren 17.42 kom der endelig en togbus, uden at der var givet information herom. Altså over 2 timer efter den ordinære afgang.
- DSB's betjening af Svendborg banen er det sidste års tid blevet markant dårligere, efter at DSB's direktionen besluttede ikke at byde på Svendborg banen, som i stedet overtages af Arriva til december.
- Det viste sig efterfølgende at årsagen til at DSB valgte at aflyse toggangen på hele Svendborg banen var at et tog havde holdt 28 minutter ved Fruens Bøge. Da DSB's driftsledelse åbenbart ikke magtede at køre tog på de resterende 43 km af banen og nøjes med bus på en 5 km strækning, ja så valgte man at aflyse alle tog i over 3 timer på hele banen. Det var åbenbart lettere end at genoprette den forsinkede togtrafik.
- Banedanmark oplyser efterfølgende at toggangen til/fra Fruens Bøge kunne være genoptaget klokken 16.15, men DSB ønskede ikke trafikken genoptaget før klokken 18.00
- Andre ventende passagerer oplyser at de fik en ekstra kompensation af DSB på grund af den lange ventetid, men jeg var åbenbart for kritisk og skulle ikke have noget!
- Befordringen af passagererne fra Årslev kunne være klaret med en taxa, men det ønskede DSB ikke. Af de oprindelige 4 ventende passagerer blev de 2 hentet af familie. Det er det DSB kalder ” problemet løses som regel af sig selv”
- Denne hændelse er identisk – eller værre – end klage/ journal nummer
 - 2016-0198 fra ankenævnet. DSB har altså ikke fundet anledning til at efterleve ankenævnets kritik. Bilag 5.

Jeg henvendte mig til DSB med en klage og en række spørgsmål den 11.01.2019. Efter 5 uger modtog jeg en række direkte forkerte svar på nogle af spørgsmålene, mens man har nægtet at svare på andre spørgsmål. Efter 4 henvendelser til DSB har jeg måttet give op.

- DSB oplyser at det tog som var gået i stå holdt på den enkeltsporede del af Svendborg banen, hvorfor der ikke kunne køre tog på den resterende del af Svendborg banen. Hele banen er enkeltsporet - og ikke dobbeltsporet- med en række krydsningsstationer, så det er ingen undskyldning.
- DSB oplyser at de tog som var på den sydlige del af banen ikke kunne køre, da de skulle tankes. Af maskinomløbsplanerne fremgår at ingen af disse togsæt havde behov for at blive tanket – eller skulle normalt tankes i dette tidsrum. Denne oplysning var altså heller ikke korrekt.

- DSB nægtede at udlevere den driftsrapport som omhandlede de aflyste tog, formentlig for helt bevidst at skjule de korrekte oplysninger.

- DSB oplyser at der først kunne køre tog på Svendborg banen igen klokken 16.50. Det er ikke korrekt, det kunne der klokken 16.15 oplyser Banedanmark. Alligevel ønskede DSB først at køre tog igen klokken 18, selv om man var klar over at de bestilte busser ikke magtede at medtage alle passagerer. Driftsrapport fra Banedanmark vedhæftet som bilag 4– den som DSB nægtede at udlevere.

- Grunden til mine mange spørgsmål til DSB er at man hver gang giver helt ukorrekte og usandfærdige oplysninger, for at stille DSB i et bedre lys. Sandheden tæller ikke hos DSB.

2. Jeg forespurgte DSB, hvorfor prisen på en almindelig billet varierede. Jeg var blevet opmærksom på at der en række dage var betalt mere end den pris DSB opgiver som billetpris. Den korrekte pris Årslev-Fredericia er for en ung og pensionistbillet købt online eller i billetautomat 82 kroner i januar 2019. DSB oplyser i forbindelse med klagen at den er 84 kroner, hvilket ikke er korrekt. Samtidig mener DSB at jeg nok har rejst via Ringe for at få en 15 km længere togrejse – og komme væsentlig senere hjem! Det fremgår klart af billetten at den ikke er gyldig til en sådan rejse, så det er en meget dårlig undskyldning. Det fremgår klart og tydeligt af en billet, hvor den er gyldig til og fra. DSB nægter at der kan være betalt for meget, hvilket ikke er korrekt. Desværre er alle billet bilag ikke gemt, jeg har kun gemt bilag fra 2019. Se bilag 1-3.

I forbindelse med en tidligere uoverensstemmelse om korrekt billetpris skrev jeg til DSB's kommercielle direktør Aske W Knudsen. Jeg fik her en uforskammet behandling da DSB ikke tåler nogen form for kritik. Aske W Knudsen fandt ikke anledning til at undersøge om jeg havde ret. Selv om det for meget betalte beløb ikke er stort i denne sag 2 kroner pr kunde, så bliver det alligevel en god indtægt for DSB, når man på den måde snyder kunderne, derfor bringer jeg også dette op i ankenævnet. Uanset om fejlen er stor eller lille, bør DSB anerkende sine fejl."

Indklagede anfører følgende:

"Efter at DSB har gennemgået sagen, kan det konstateres, at klager i forbindelse med aflysning af flere tog den 3. januar, ikke fik den fornødne hjælp, da han kontaktede DSB telefonisk. DSB burde i den konkrete situation have hjulpet de ventende kunder på Årslev Station, eftersom de første af de indsatte togbusser mod Odense, ikke kørte omkring denne station, da der ikke var flere ledige siddepladser. DSB undskylder, at dette ikke skete.

Klager oplyser, at han blev mere end 2 timer forsinket, hvilket berettiger til en Rejsetidsgaranti på 100%. Klager kan derfor indsende kopi af den benyttede togbillet og få billetbetalingen fuldt tilbagebetalt.

DSB kan oplyse, at der den 7. januar i tidsrummet 13.50-16-20 af tekniske årsager har været fejl i nogle billetpriser i DSB's netbutik. Klagers billet købt til en rejse den 7. januar fra Årslev til Fredericia er solgt i dette tidsrum med fejl, og klager har derfor betalt 2 kroner for meget for billetten.

DSB har efterfølgende taget kontakt til de kunder, som var berørt af fejlen. Klagers billet blev købt fra mailadressen [udeladt], hvortil der er sendt en mail med denne ordlyd:

"Du har mandag d. 7. januar 2019 i tidsrummet 13.50-16.20 betalt mellem 1 og 9 kroner for meget for din billet. Det beklager vi meget og beder dig derfor om, at du benytter dette link og sender os nogle

oplysninger, så vi kan refundere det skyldige beløb. Du kan forvente pengene på din Nem Konto i løbet af ca. 10 arbejdsdage."

DSB har ikke modtaget en tilbagemelding fra klager.

I forbindelse med udbetalingen af Rejsetidsgaranti for rejsen den 3. januar, vil DSB tillige tilbagebetale beløbet på 2 kroner til klagers Nemkonto."

Hertil har klageren anført:

"Jeg har noteret mig at DSB nu erkender at den udviste service i Årslev var for dårlig, uden dog at besvare nogen af de stillede spørgsmål. Jeg må stadig betragte kundeservice som noget ikke eksisterende hos DSB. Man finder ikke at over 2 timers ophold i **ekstrem frost og storm** med efterfølgende sygedage er så meget som en chokoladefrø eller en gæstebillet værd. Hertil kommer de mange timer der er brugt på klage til DSB, som stædigt fastholdt at der var ydet en god og fuldstændig korrekt service og at den betalte pris naturligvis var korrekt. Efterfølgende har der måttet bruges megen tid på at ulejlige ankenævnet samt søge aktindsigt hos Banedanmark på forhold som DSB nægtede at besvare eller kom med direkte usande forklaringer på. Det er uhørt at Banedanmark skal belastes med aktindsigtsanmodninger, for at få korrekte og sandfærdige oplysninger frem i sager om DSB.

DSB erkender i sit svar at jeg blev over 2 timer forsinket. Egentlig skulle forsinkelsen kun have været 1 time - altså næste erstatningsbus, men på grund af yderligere direkte fejl fra DSB's side blev den over 2 timer. Dette undskylder DSB i mail af 06.05.2019 til ankenævnet og finder så åbenbart at man har gjort alt godt igen. Man har haft 5 måneder til at sige undskyld til mig, men har ikke ønsket det. Og en mindre kompensation for sygedage ligger desværre helt uden for DSB's tankegang og service.

Angående billetpris er det direkte usandt at DSB har sendt en mail om at der var opkrævet for meget. Det har heller ikke tidligere været fremført i sagen, hvor DSB har fastholdt at der var betalt den korrekte pris. Jeg har tidligere oplevet at prisen har varieret (ikke blot fra Årslev, men også andre stationer), men har desværre ikke gemt bilag fra 2018. DSB har tilsyneladende ikke ønsket at undersøge dette forhold, som jeg betragter som meget alvorligt. For meget betalt billetpris den 07.01.2019 - som er dokumenteret - blev også NÆGTET at have fundet sted, gennem mange mail fra DSB - indtil man ændrede standpunkt i svaret til ankenævnet. DSB satser åbenbart på at kunderne ikke klager over et par kroner og det er en kendt sag at man ikke får ret ved at klage til DSB og at der skal betales for at klage til ankenævnet, hvilket begrænser klagelysten hos de fleste.

DSB hævder i mail til ankenævnet, at man har sendt en mail om at der var betalt for meget for billetten - hvilket ikke er korrekt. Hvis man var klar over at der var betalt for meget, hvilket man altså nu hævder, hvorfor tilbagebetalte man så ikke beløbet med det samme? Det er en uforklarethed at dette ikke fandt sted og man stadig hævdede i mail til mig at prisen var korrekt. Det gør sagen endnu grovere.

Tilbage står yderligere spørgsmålet om DSB's medarbejdere virkelig er så dårligt uddannede at de ikke er i stand til at finde den korrekte billetpris eller ledelsen forlanger at der skal svares med usande oplysninger. Når DSB's personale ikke kan finde ud af billetpriserne, hvordan skal kunderne så kunne?"

Til dette har indklagede svaret:

”DSB skal endnu en gang undskylde over for klager, at han ikke fik den fornødne hjælp på Årslev Station. På grund af denne hændelse og på grund af mangelfuld håndtering af klagers henvendelse til DSB, vil DSB tilbyde klager to gæstebilletter til en rejse efter eget valg.

Såfremt klager vil tage imod dette kan sagen afsluttes med en udbetaling til klager af Rejsetidsgaranti for forsinkelsen den 3. januar, tilbagebetaling af for meget betalt for billet til en rejse den 7. januar samt fremsendelse af gæstebilletter.”

Klageren har hertil anført:

”DSB's tilbud ville have været en udmærket løsning, hvis den havde været fremsat i januar 2019 og inden sagen måtte indbringes for ankenævnet. Jeg ønsker derfor sagen behandlet af nævnet.”

På den baggrund skrev indklagede afslutningsvist:

” Forsinkelse den 3. januar

DSB har i mail til Ankenævnet den 6. maj tilkendegivet enighed med klager i, at DSB i forbindelse med en akut forsinkelse på Svendborgbanen den 3. januar 2019 ikke tilbød klager den assistance, som klager var berettiget til.

DSB har undskyldt dette over for klager, og har som compensation herfor tilbudt klager to gæstebilletter til rejser med DSB. Klager har ikke ønsket at tage imod dette.

Forsinkelsen den 3. januar berettiger også til compensation med Rejsetidsgaranti. Klager vil få udbetalt Rejsetidsgaranti, når DSB modtager den billet, som klager havde købt til rejsen.

DSB kan endvidere oplyse, at der foranlediget af denne sag er indført en ny praksis i DSB Kundeservice, som med adgang til vejledende køreplaner for togbusser nu kan vejlede ventende kunder, samt alt efter den konkrete situation tage stilling til, om der er behov for at tilbyde kunde videre transport med taxa.

DSB er dermed enig med klager i dennes kritikpunkter vedrørende den akut opståede forsinkelse på Svendborgbanen den 3. januar 2019.

For meget opkrævet billetbetaling

På grund af en beklagelig teknisk fejl blev nogle kunder den 7. januar opkrævet for meget for betaling af billetter købt i DSB's Netbutik. Klager har derfor betalt 2 kroner for meget for den billet, som er købt til rejsen den 7. januar. Klager har derfor krav på at få 2 kroner tilbagebetalt fra DSB – beløbet er endnu ikke tilbagebetalt, da DSB afventer svar fra klager.

Kunder berørt af denne fejl har fået en mail fra DSB med opfordring til at henvende sig for at få det for meget opkrævede beløb tilbagebetalt. Det har været nødvendigt med denne praksis, da DSB skal bruge kundens personnummer for at kunne foretage udbetaling til kundens NemKonto. Så snart DSB modtager dette, vil beløbet blive udbetalt. Klager anmodes om at indsende sit personnummer til brug for udbetaling via dette sikre link: <http://www.dsb.dk/yderligere-oplysninger>

Mailen er udsendt manuelt fra DSB Kundeservice. Herunder er kopi af den udsendte mail, hvoraf det fremgår, at mailen er sendt til den mailadresse, som klager benyttede i forbindelse med billetkøbet den 7. januar [udeladt]

Sagsbehandling

DSB erkender at håndtering af sagen har været mangelfuld og utilstrækkelig. Det undskylder DSB. DSB kan på denne baggrund imødekomme klager.”

Klageren svarede hertil:

”DSB har på intet tidspunkt undskyldt over for mig og har heller ikke sendt mig noget tilbud om gæstebilletter inden sagen blev fremsendt til ankenævnet. Tværtimod fik andre kunder fra samme situation sendt gæstebilletter, men jeg fik INTET tilbudt. Det er altså IKKE korrekt at DSB har fremsendt et tilbud til mig som jeg ikke har ønsket at modtage. Efter sagen var indanket for ankenævnet, har jeg fundet at det var bedst for alle parter at ankenævnet traf en afgørelse om den ydede service var tilstrækkelig, da jeg ellers må antage at DSB vil fortsætte med samme service ved driftsuregelmæssigheder. Driftsuregelmæssighederne har efterhånden antaget et sådant omfang, at jeg finder det nødvendigt at ankenævnet tager stilling til hvilken service kunderne har krav på. Ved senere rejser har jeg oplevet at DSBs service stadig er ligeså mangelfuld og at der ingen forbedringer er sket, bortset fra at vejret har været bedre! DSB må jo kunne oplyse, hvornår man har sendt det nævnte tilbud tilbud til mig, inden sagen den 10.04.2019 blev oversendt til ankenævnet. Jeg har selvfølgelig noteret mig at DSB overfor ankenævnet har tilbudt at tilbagebetale de 2 kr der er betalt for meget, på trods af at man hele tiden nægtede at der var betalt for meget, men har ikke fra DSB modtaget noget tilbud herom. Jeg har ikke modtaget noget fra DSB siden sagen er sendt til ankenævnet.

Den påståede afsendte mail om for meget betaling er ikke modtaget og DSB har ikke fremlagt afsenderkvittering. DSB har hele tiden hævdet at der ikke var betalt for meget, hvordan kan man så pludselig have sendt en mail om for meget betalt billetpris, når den betalte pris var den korrekte pris ? Og at man afventer svar ! Hvad er det for en mail man afventer svar på ? DSB har nok gennem sagen glemt at de havde forhøjet taksterne og det finder jeg at en jernbanefaguddannet sagsbehandler burde have styr på! Hvis den påståede mail skulle være havnet som spam (da den angiveligt er udsendt til mange), kan den ikke længere efterspores hos teleudbyderen på grund af den langstrakte sag.

Jeg har noteret mig at DSB i sin sagsfremstilling 23.08.2019 har ændret markant i sit ansvar og hvilken service man burde have ydet. Det glæder mig.

Jeg har noteret mig at DSB ikke har ønsket at gå nærmere ind i de mange usande oplysninger de har givet gennem sagsforløbet. Eller måske svaret ligger i at DSB skriver at man giver klageren ret! Det vil være ønskeligt at DSB fremkom med korrekte svar på begivenhederne, så det ikke var nødvendigt at indhente oplysninger hos Banedanmark, som feks driftsrapporten for hændelsen den 03.01.2019, som DSB nægtede at fremsende (fremsendt med den oprindelige klage).

Jeg har med glæde noteret mig at DSB vil ændre service for strandede passagerer. Det var så åbenbart ude af kraft, da jeg strandede i Vamdrup den 13.07.2019! Der var altså ikke sket nogen forbedring for passagererne på dette tidspunkt.

DSBs bilag over mailudveksling er totalt uoverskuelig. Der mangler datoer på mail og korrekt rækkefølge, ligesom der mangler mail. Spørgsmål og svar er flettet sammen uden det er muligt at se hvad der er hvad. Der er ganske enkelt ikke styr på sagen. Hvis mailudvekslingen skal bruges til noget, skal der laves en ny oversigt.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved