

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0193
- Klageren:** XX  
2660 Brøndby Strand
- Indklagede:** DSB Fjern- og Regionaltog  
**CVR-nummer:** 25050053
- Klagen vedrører:** Taxaregning på 1.320 kr. og pladsbilletter til 60 kr. grundet aflyst tog
- Parternes krav:** Klageren ønsker refundering af sine udgifter, da hun ventede en time og derefter besluttede sig for at tage en taxa hjem
- Indklagede afviser kravet, men vil godtgøre klagerens udgift til rejsen på hendes rejsekort på 25 kr. samt udgifter til let forplejning mod dokumentation
- 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 11. december 2019 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

DSB er berettiget til at afvise kravet om betaling af taxa.

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 fx på [ww.domstol.dk](http://ww.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 10. maj 2019 rejste klageren med bus kl. 16:59 fra Fjordbakken Øst og videre fra Nykøbing F. med togbus til Næstved st., hvorfra hun skulle med regionaltoget til Køge og derfra videre med S-tog til Brøndby Strand st. Ifølge rejseplanen kunne rejsen foretages på denne måde fra kl. 16:55:

**Rejs: i Danmark**

Bakkehuset Øst (Fjordbakken) Afg. 10.05 16:55

Brøndby Strand St. Tilpas søgning

**Tidligere**

Fre. 10.05.2019

17:28 20:35

317 min, 3 afd. 112,00 kr. (inkl. Regional)

Vis pris Køb billet Detaljer

**17:28 Bakkehuset Øst (Fjordbakken)**

**Bus 701** → Lindholmcentret Østerbro

15 min, 13 stop undervejs  
Kører ca. hvert 30 min

**17:43 Nykøbing Falster St. (Banegårdspladsen)**

Til fods 69 m, 3 min

**17:47 Nykøbing F St.**

**Togbus BLÅ** → Næstved St.

11 17 min, 1 stop undervej  
Kører ca. hvert 18 - 42 min

Cykler kan ikke medtages

**19:04 Næstved St.**

**19:17 Næstved St.** Sp. 5

**Re 2456** → Køge St.

34 min, 5 stop undervejs  
Kører ca. hvert 60 min

Toget har lav indstigning

**19:51 Køge St.** Sp. 4

**20:07 Køge St.**

**A** → Hillerød St.

28 min, 8 stop undervejs  
Kører ca. hvert 20 min

Toget har lav indstigning  
Mulighed for internet

**20:35 Brøndby Strand St.**

DSB har oplyst, at det fremgår af klagerens rejsekorthistorik, at hun checkede ind i bussen kl. 16:59. På strækningen Nykøbing F. – Næstved var der indsat togbusser grundet planlagt sporarbejde. Efter ankomst med togbussen på Næstved st. foretog klageren et skiftecheck ind kl. 19:01, men på grund af signalfejl, var der forsinkelser og aflysninger fra Næstved st.

Ifølge klageren løb hun fra togbussen til toget, som holdt køreklar på Næstved st., men passagererne blev informeret om, at der ville være ventetid på personale, som skulle reparere sporskiftet. Dette kunne imidlertid ikke lade sig gøre, hvorfor det efter ca. ½ time blev meddelt, at toget var aflyst. Klageren samlede sine ting og forlod toget. Hun så DSB-personalet tage en taxa, og dette besluttede hun sig også for.

Det fremgår af den indsendte taxabon, at turen kostede 1.320 kr., blev påbegyndt fra Næstved st. kl. 19:51 og blev afsluttet kl. 20:43.



Klagerens taxabon:

Ifølge DSB var førstkommande mulige togafgang fra Næstved st. mod København klokken 20:31 – 74 minutter senere end den aflyste afgang kl. 19:17. På Næstved st. blev de ventende kunder orienteret om situationen via stationens højtalere, og det blev, så snart det var muligt, oplyst, hvornår togene igen kunne køre fra stationen. Der blev som erstatning for toget ikke indsat togbusser, da det blev vurderet, at det ville være muligt at genoprette togtrafikken, førend der kunne nå at ankomme togbusser.

Det fremgår af den fremlagte oversigt fra højtalerudkaldene, at det første udkald:

kl. 19:28 meddelte, at der ikke kunne siges noget om, hvornår der igen kørte tog mod København og Roskilde.

Dette blev gentaget kl. 19:37.

Kl. 19:47 blev det annonceret, at der ikke kørte tog til eller fra Næstved, og at man forventede at køre igen om ½ time.

Kl. 19:47 blev det annonceret, at toget mod Køge kl. 19:17 var aflyst, og at næste tog var kl. 20:17.

Dette blev gentaget kl. 19:49.

Kl. 19:51 påbegyndtes klagerens taxatur.

Kl. 19:54 blev det annonceret, at der ikke var tog til eller fra Næstved, men at man forventede at køre igen om ½ time.

Dette blev gentaget kl. 20:01.

Kl. 20:08 blev det annonceret, at der ikke i øjeblikket kørte tog mod København og Roskilde via Køge.

Kl. 20:13 blev det annonceret, at der kl. 20:17 ville afgang tog fra spor 4 til Køge.

Kl. 20:29 blev det annonceret, at der ville afgang tog til København fra spor 1.

Kl. 20:31 afgik toget, som var annonceret til afgang kl. 20:17.

Efter klagerens hjemkomst anmodede hun DSB om at refundere sine taxaudgifter, hvilket DSB afslog med den begrundelse, at der igen kørte tog fra Næstved kl. 20:31. De bad hende indsende en eventuel ubenyttet billet, som de ville refundere.

Klageren indgav derpå klage til ankenævnet med krav om, at DSB skulle godtgøre hende "1.500 kr. samt 60 kr. til pladsbilletter, som hun var tilkendt refusion for, men ikke havde modtaget."

DSB har under ankenævns sagen undersøgt klagerens rejsekorthistorik, og det fremgår heraf, at der blev trukket 25 kr. for turen. DSB har derfor tilbudt at refundere 25 kr. i medfør af Rejsetidsgarantien, da klageren blev forsinket i mere end 60 minutter. Derudover har de tilbudt dækning af udgifter til "let forplejning" mod hendes fremlæggelse af dokumentation, jf. togpassagerrettighedsforordningen artikel 18.

For så vidt angår de to pladsbilletter, har DSB oplyst, at de ikke har modtaget nogen henvendelse fra klageren inden ankenævns sagen. Klageren har ikke kommenteret på dette.

### **Sekretariatets undersøgelser:**

Sekretariatet har skrevet følgende til parterne:

"Til brug for sagens fuldstændige oplysning, skal vi høre parterne om, hvorvidt klageren har fået refunderet de 60 kr. til pladsbilletter, som i klageskemaet omtales som "sag2", hvori klageren anfører, at hun er tilkendt refundering, men ikke har modtaget denne. DSB svarer, at de ikke tidligere har hørt fra klageren om denne sag, men dette står i modforhold til det, som klageren gør gældende."

"Er det muligt at skaffe logs fra højtalerudkaldene om, hvornår der ville køre tog igen?"

### **Klageren har hertil svaret:**

"Jeg mener at al vores kommunikation fuldt oplyser mine problemer. Bortset fra, at jeg ikke husker at ha` omtalt at højtalerforbindelsen i den forreste/ bagerste vogn, som jeg sad i var meget dårlig. Jeg har sendt alt jeg har skrevet til relevante modtagere, samt dokumentation."

**DSB har svaret**, at der ved de første udkald blev oplyst, at togdriften var indstillet fra Næstved, og at der



ville komme mere information. Fra klokken 19:47 blev det oplyst, at der forventedes at ville køre tog igen om ½ time, og kl. 20:31 afgik toget, som var annonceret kl. 20:17.

Udkald om den aktuelle situation	Beskrivelse af manuelt udkald		
Vi kører tog mod Kh igen, første tog kører fra sp. 1	10-05-2019 20:29		1762
Der kører til Kj kl. 20:17 fra sp. 4	10-05-2019 20:13		
Der kører til Kj kl. 20:17 fra sp. 4	10-05-2019 20:13		
I øjeblikket ingen tog til Kh og mod Ro via Kj	10-05-2019 20:08		Ingen tog til og fra Næ
I øjeblikket ingen tog til og fra Næ, vi forventer, at kører igen om ½ time	10-05-2019 20:01		Ingen tog til og fra Næ
I øjeblikket ingen tog til og fra Næ, vi forventer, at kører igen om ½ time	10-05-2019 19:54		Ingen tog til og fra Næ
	10-05-2019 19:49	Automatiske Udkald	<b>Tog 1762 til Østerport kl. 19:29 kører fra NÆ spor 1 kl. 19:51 (-22)</b>
Tog mod Kj kl. 19:17 aflyst. Næste tog kl. 20:17. Der kører Togbus mellem Kj og Ro	10-05-2019 19:49		
Tog mod Kj kl. 19:17 aflyst. Næste tog kl. 20:17. Der kører Togbus mellem Kj og Ro	10-05-2019 19:47		
I øjeblikket ingen tog til og fra Næ, vi forventer, at kører igen om ½ time	10-05-2019 19:47		Ingen tog til og fra Næ
	10-05-2019 19:37	Automatiske Udkald	<b>Tog 2456 til Roskilde &lt; kl. 19:17 er desværre aflyst</b>
	10-05-2019 19:37	Automatiske Udkald	<b>Tog 1856 til Østerport kl. 19:11 er desværre aflyst</b>
	10-05-2019 19:30		
Vi kan ikke oplyse hvornår tog mod Kh og Ro kommer til at køre	10-05-2019 19:30		
	10-05-2019 19:29	Automatiske Udkald	<b>Tog 1762 til Østerport kl. 19:29 kører fra NÆ spor 1 kl. 19:32 (-3)</b>
pga en fjernstyringsfejl her på Næ, kan vi ikke sige hvornår, der kører tog fra stationen. Vi vender tilbage med mere	10-05-2019 19:28		
pga en fjernstyringsfejl her på Næ, kan vi ikke sige hvornår, der kører tog fra stationen. Vi vender tilbage med mere	10-05-2019 19:28		
	Annonceret togtid		
	Aflyst med henvisning		
	Aflyst uden henvisning		
	Træde vande		

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det følger af artikel 16 i togpassagerrettighedsforordning 1371/2007, at på en rejse, som forventes at blive mere end 60 minutter forsinket, har passageren valget mellem at afbryde rejsen og få refusion for den ikke gennemførte del af rejsen, at videreføre rejsen ved først givne lejlighed, eller at videreføre rejsen på et senere tidspunkt efter eget ønske.

DSB har oplyst, at de kunne tilbyde passagererne at komme med toget kl. 20:31 med 74 minutters forsinkelse. Herefter har DSB overholdt artikel 16 om ved en forsinkelse på mere end 60 minutter *ved først givne lejlighed at videreføre rejsen på lignende vilkår*.

Klageren valgte at afbryde rejsen, og DSB har oplyst, at de vil refundere de 25 kr., som klageren har betalt for den afbrudte rejse på sit rejsekort. Herefter er der ikke grundlag for at kompensere klageren yderligere efter artikel 16.

Artikel 18 om at tilbyde alternativ transport finder ligeledes først anvendelse, når der er en forsinkelse på mere end 60 minutter. DSB har oplyst, at de ikke indsatte togbusser, da næste tog ville afgå kl. 20:31 – hvilket ville være inden togbusserne ville kunne nå at blive sat i drift. DSB har videre tilbudt klageren at refundere udgifter til en let forplejning mod dokumentation. I overensstemmelse med kravene i artikel 18, hvoraf det fremgår, at passagerne skal underrettes om det forventede afgangstidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger, gav DSB løbende besked over højtaleren. Herefter finder ankenævnet, at DSB har overholdt artikel 18.

Spørgsmålet er derfor, om DSB på andet grundlag skal erstatte klagerens taxaregning på 1.320 kr.

Ankenævnet lægger til grund ud fra den viste rejseplan for den 10. maj 2019, at klageren, som var checket ind på Næstved st. kl. 19:01, havde planlagt at rejse med regionaltoget til Køge kl. 19:17. Herefter ville planmæssig ankomst til slutdestinationen Brøndby Strand st. være kl. 20:35.

Hvis klageren havde ventet til togafgangen fra Næstved kl. 20:31 ville hun være ankommet til Køge kl. 21:05 og kunne have nået et S-tog enten kl. 21:07 eller 21:27. Herefter ville hun efter Rejseplanen være ankommet til Brøndby Strand st. kl. 21:34 eller kl. 21:54 med enten 1 time eller 1 time og 20 minutters forsinkelse.

På trods af at det kl. 19:47 blev annonceret, at næste tog mod Køge ville afgå kl. 20:17, valgte klageren kl. 19:51 at påbegynde sin taxatur. Når dette sammenholdes med, at der reelt afgik et nyt tog med 74 minutters forsinkelse, finder ankenævnet, at en taxaudgift på 1.320 kr. var upåregnelig for DSB. Hertil kommer, at klageren valgte at tage taxaen hele vejen hjem og ikke blot til Køge st., som var destinationen med det aflyste tog. Klageren har dermed ikke iagttaget sin tabsbegrænsningspligt

På baggrund af det anførte er klageren ikke erstatningsberettiget, og DSB er berettiget til at afvise hendes krav om godtgørelse af 1.320 kr.

## RETSGRUNDLAG:

### EU Passagerrettighedsforordning art. 16 og 18:

#### *Artikel 16*

##### **Refusion og omlægning af rejsen**

Når det med rimelighed forventes, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mere end 60 minutter forsinket, skal passageren omgående have valget mellem:

- a) refusion af billetens fulde pris på de betingelser, som gjaldt ved købet, for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed. Refusionen betales på de betingelser, som gælder for udbetaling af erstatning, jf. artikel 17, eller
- b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed, eller c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

#### *Artikel 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 ANKENÆVNET:

### **Klageren anfører følgende:**

”Toget blev aflyst i Næstved og at jeg efter at have ventet 1 time tillod mig at tage en taxa hjem. Sag 2: pladsbilletter som jeg er blevet tilkendt refusion for, men ikke har modtaget.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”DSB kan oplyse, at der den 10. maj på grund af signalfejl desværre var forsinkelser og aflysninger fra Næstved Station.

Det fremgår ikke tydeligt af klagers oplysninger til DSB og Ankenævnet, præcist hvilken togforbindelse klager havde planlagt at benytte. I historikken fra klagers rejsekort fremgår, at der klokken 16:59 blev foretaget et check ind ved Bakkehuset Øst og klokken 19:01 endnu et check ind på Næstved Station. Baseret på denne information antages det, at klager havde planlagt denne rejseforbindelse med ankomst til Brøndby Strand Station kl. 20:35: [gengivet ovenfor].

Da toget med planlagt afgang fra Næstved Station klokken 19:17 desværre var aflyst, var førstkommande mulige togafgang fra Næstved mod København klokken 20:31 – 74 minutter senere end planlagt.

På Næstved Station blev de ventende kunder orienteret om situationen via stationens højtalere, og det blev, så snart det var muligt, oplyst, hvornår togene igen kunne køre fra stationen.

Der blev som erstatning for toget ikke indsat togbusser, da det blev vurderet, at det ville være muligt at genoprette togtrafikken, førend der kunne nå at ankomme togbusser.

Følgende fremgår af Artikel 16, 17 og 18 i EU Forordningen 1371/2007 om passageres rettigheder: [ude-ladt da fremgår af retsgrundlaget ovenfor].

Da klager blev forsinket i mere end 60 minutter, er klager i henhold til disse rettigheder berettiget til Rejsetidsgaranti samt dækning af udgifter til let forplejning mod fremsendelse af bilag. Klager har betalt 25 kroner for rejsen med sit rejsekort. DSB vil tilbagebetale dette beløb, da klager valgte ikke at gennemføre rejsen med tog. Eventuelle udgifter til let forplejning kan ligeledes blive kompenseret.

Klager omtaler i sin klage til Ankenævnet refusion af to pladsbilletter. Denne del af klagen har ikke tidligere været behandlet af DSB. Klager opfordres derfor til at henvende sig til DSB herom.

Klager er ikke berettiget til at få udgifter til en taxa betalt af DSB, og DSB kan derfor ikke imødekomme klagers krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand