

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0291
- Klageren:** XX
5970 Ærøskøbing
- Indklagede:
CVR-nummer:** DSB Fjern- og Regionaltog
25050053
- Klagen vedrører:** Taxaregning på 728 kr. for at nå færgen fra Svendborg til Ærø
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at DSB godtgør hendes udgifter til taxa, fordi hun grundet forsinkelse hos DSB ellers ikke ville have nået færgen før 2 timer senere
- Indklagede fastholder afvisningen
- 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 1. maj 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at afvise klagerens krav.

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 www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 27. november 2019 fra Bernstorffsvej st. til Svendborg st. for at tage færgen kl. 13:05 til Ærø. De planmæssige togtider så således ud på klagerens Orange DSB Billet til 93 kr.:

Start/Stop	Kl.	Tog
Bernstorffsvej St.	10:26	S-tog
København H	10:43	
København H	10:52	IC-Lyntog
Odense St.	12:08	
Odense St.	12:13	Regional-tog
Svendborg St.	12:55	

Imidlertid opstod der på strækningen fra København til Odense en forsinkelse på ca. 12 minutter, som betød, at klageren ikke kunne nå toget videre fra Odense kl. 12:13.

Det næste tog mod Svendborg afgik kl. 12:44 og ville ankomme kl. 13:26 – med en forsinkelse i forhold til planlagt ankomst på i alt 31 minutter.

Da klageren forudså, at hun ikke ville kunne nå færgen kl. 13:05, og da næste færgeafgang var kl. 15:05, besluttede hun sig for at tage en taxa fra Odense st. til Svendborg. Hun nåede derfor færgen kl. 13:05 og købte en færgebillet til 84 kr. kl. 13:31.



Taxaen kostede 728 kr., som hun anmodede DSB om at refundere med den begrundelse, at hun ville være blevet 2 timer forsinket i ankomst til Ærø, hvis hun havde ventet på næste tog i Odense, og at Rejseplanen havde foreslået de valgte togtider, da hun skulle købe sin Orange billet, samt at DSB tidligere havde reklameret med en hurtig rejsetid på ruten København – Svendborg på 2 timer og 5 minutter.

DSB afviste klagerens krav, fordi klageren havde beregnet for kort overgangstid mellem ankomst til Svendborg kl. 12:55 og færgens afgang kl. 13:05, og at hendes rejse ikke var udbudt i Rejse-

planen, men at de i medfør af DSB's Rejsetidsgaranti kunne kompensere hende for 25 % af prisen for Orange billetten til 93 kr., svarende til 23,25 kr.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

DSB er hverken efter EU togpassagerrettighedsforordningen eller egne rejseregler forpligtet til at erstatte klagerens udgift til taxa ved en forsinkelse på 31 minutter, og DSB har i medfør af deres Rejsetidsgaranti, der træder i kraft ved 30 minutters forsinkelse, refunderet 25 % af togrejsens pris på 93 kr.

Efter EU Passagerrettighedsforordning artikel 16 skal passageren omgående have valget om refusion af billetens fulde pris for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, når ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten, kan forventes mere end *60 minutter* forsinket. Klageren havde imidlertid ikke købt en sammenhængende tog- og færgebillet, og artikel 16 finder derfor ikke anvendelse på forsinkelse på færgerejsen.

Det er herefter alene togets ankomst til Svendborg, som er relevant, og en forsinkelse på 31 minutter er ikke omfattet af forordningen.

Spørgsmålet er herefter om DSB på andet grundlag har pligt til at erstatte klagerens udgifter til taxa for at nå færgen. Efter dansk rets almindelige erstatningsbetingelser kræves, at skadevolder (DSB) har handlet erstatningspådragende.

Klageren havde planlagt at nå færgen fra Svendborg til Ærø kl. 13:05 ved at købe en togbillet, som havde planmæssig ankomst til Svendborg kl. 12:55. DSB har oplyst, at Google Maps har beregnet gåafstanden fra togstationen til færgeterminalen til 350 meter/ 4 minutter, og at færgeselskabet på deres hjemmeside anmoder gående passagerer om at møde 5 minutter før afgang.

Det er på den baggrund ankenævnets opfattelse, at klageren på en togrejse af 2 ½ timers varighed og med flere skift undervejs ikke havde beregnet tilstrækkelig tid ved de 10 minutter mellem togets planmæssige ankomst til Svendborg og færgens afgang. Selv med ingen eller en lille togforsinkelse på blot 1 eller 2 minutter ville der være tvivl om, hvorvidt klageren ville kunne nå færgen.

Herefter beroede det på klagerens eget forhold, at hun blev nødsaget til at tage en taxa fra Odense for at nå færgen kl. 13:05, og der er intet ansvarsgrundlag for DSB i anledning af den opståede forsinkelse på ca. 12 minutter, som betød, at klageren først ville kunne nå et tog fra Odense kl. 12:44.

DSB har afvist, at klagerens rejserute bliver foreslået på Rejseplanen, og ankenævnet bemærker generelt, at Rejseplanen foreslår den mest optimale rejse, men at passageren selv må sørge for at indregne tilstrækkelig tid til uforudsete hændelser. (I den konkrete situation ville dette betyde, at klageren skulle have taget toget fra Bernstorffsvej st. kl. 9:36 i stedet for 10:26, hvilket efter ankenævnets opfattelse ikke er et urimeligt krav.)

RETSGRUNDLAG:

Togpassagerrettighedsforordningen:

Artikel 16

Refusion og omlægning af rejsen

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

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

Artikel 17

Erstatning for billetprisen

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste retten til befordring kræve erstatning af jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten anførte afgang- 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg var med toget fra Kbh til Odense, for at fortsætte videre mod Svendborg (Svb) og Ærø. Toget fra Kbh var forsinket, så der ikke kunne opnåes forbindelse til Svb og færgen til Ærø. Toget fra Kbh var kun ca 12 min forsinket, men den betød at jeg ikke kunne nå færgen kl.13.05 og næste færge gik først kl.15.05.

Jeg tog derfor en taxa og nåede færgen kl.13.05 og undgik 2 timers senere ankomst til Ærø.

Jeg sendte ønske om refusion for taxa til DSB og de argumenterer for at jeg har valgt en for ”tæt” afgang, men det er deres eget forslag.

Og som jeg skrev i svaret til dem (som de angiveligt ikke har taget notits af, for de overførte bare 23kr uden at kommentere på det jeg havde lagt op som svar på sagen). Det er ikke mit forslag at lave en sådan rejseplan, men DSB, da jeg skulle købe min orangebillet. Desuden er det jo netop en af de ruter I har reklamerer for korte rejsetid på i forbindelse med jeres ”nye” togplaner for nogle år siden. Netop København - Svendborg.

Se link og foto (<https://www.dsb.dk/togture-i-danmark/kobenhavn-svendborg/>)image1.png

Yderligere kan jeg tilføje at da DSB lavede ovennævnte ”nye køreplan”, så ændrede Ærøfærgerne afgangs- og ankomsttider, så det passede med netop disse tog.”

Indklagede anfører følgende:

”DSB kan oplyse, at klager havde købt billet til en rejse med DSB fra Bernstorffsvej Station til Svendborg Station gyldig til den 27. november 2019:

Start/Stop	Kl.	Tog
Bernstorffsvej St. København H	10:26 10:43	S-tog
København H Odense St.	10:52 12:08	IC-Lyntog
Odense St. Svendborg St.	12:13 12:55	Regional-tog

Undervejs fra København blev toget forsinket. Såfremt klager havde gennemført den planlagte togrejse, ville dette have været med en forsinket ankomst i Svendborg på 31 minutter.

Med en ankomst til Svendborg Station kl. 13:26 ville klager kunne benytte en færge med afgang fra Svendborg havn kl. 15:05. Klager har indsendt dokumentation for køb af billet til færgen. Denne er først købt kl. 13:31 og er dermed ikke købt på forhånd. Klager ville derfor ikke have lidt et økonomisk tab ved at afvente færgeafgangen kl. 15:05.

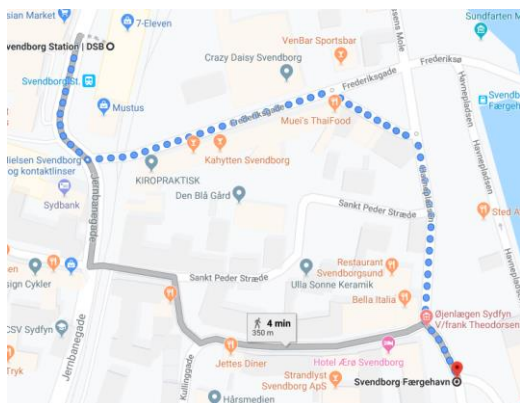
København H - Svendborg										
27.11.2019 10:50										
Plan ank.: 27.11.2019 12:55										
Real ank.: 27.11.2019 13:26										
Rejseafvigelse: 0:31 - Min. overgang: 0:23										
Delrejse=1 København H - Odense afgang 10:50										
Tog	Fra	Fra tid	Til	Til tid	Real overgang	Real afgang	Real ankomst	Real afvigelse	Korr. afvigelse	LA
L 51345	KH	27.11.2019 10:52	OD	27.11.2019 12:08		27.11.2019 10:53	27.11.2019 12:21	0:13		
Delrejse=2 Odense - Svendborg afgang 12:08										
Tog	Fra	Fra tid	Til	Til tid	Real overgang	Real afgang	Real ankomst	Real afvigelse	Korr. afvigelse	LA
RV 4637	OD	27.11.2019 12:13	SVG	27.11.2019 12:55			Aflyst (150)			
RV 2841	OD	27.11.2019 12:44	SVG	27.11.2019 13:25	0:23	27.11.2019 12:44	27.11.2019 13:26	0:31		

I henhold til EU forordningen for togkunder, har klager krav på følgende ved forsinkelser: [udeladt. Gengivet ovenfor].

DSB tilbyder dog Rejsetidsgaranti allerede efter 30 minutters forsinkelse. DSB har valgt at udbetale Rejsetidsgaranti til klager baseret på en forsinkelse i ankomst til Svendborg på 31 minutter, selvom klager valgte ikke at gennemføre rejsen med DSB. Ved en forsinkelse på 30-59 minutter kompenserer DSB med et beløb svarende til 25 % af billetprisen. Klager havde betalt 93 kroner for billetten og har på den baggrund fået 23 kroner udbetalt fra DSB.

Klager har oplyst, at hun efter ankomst til Svendborg Station havde planlagt at rejse videre derfra med færge til Ærø med planlagt afgang fra Svendborg Færgehavn kl. 13:05. Færgeselskabet oplyser på deres hjemmeside, at gående passagerer skal møde senest 5 minutter før afgang - dvs. fremmøde for klager senest kl. 13:00.

Klager havde dermed i sin planlægning kun indlagt 5 minutter efter ankomst med toget på stationen, til hun skulle være fremme ved Svendborg Færgehavn. Ifølge Google Maps er der en gåafstand på 350 meter og en anslået gå-tid på 4 minutter.



Selv med en meget lille forsinkelse på få minutter ville det med den valgte rejserute til Svendborg, ikke være muligt at nå en færge til Ærø med afgang fra Svendborg kl. 13:05.

På grund af den meget begrænsende tid til at nå at skifte fra tog til færge i Svendborg er den rejserute, som klager havde planlagt at benytte, ikke et af de alternativer, som bliver foreslået ved søgning på Rejseplanen. Som det fremgår herunder, skal der benyttes en togforbindelse med afgang fra Københavns Hovedbanegård kl. 9:36 for at nå færgeforbindelsen med afgang fra Svendborg kl. 13:05.

Det er DSB's klare opfattelse, at det var klagers egne planlægning med meget snæver tidsmargin til at nå frem til færgen, som var årsag til, at klager måtte tage en taxa for at nå færgen med afgang fra Svendborg kl. 13:05.

Når det var vigtigt for klager, at hun kunne nå frem til Svendborg Station for at nå færgeforbindelsen kl. 13:05, burde klager i sin planlægning have valgt en anden rejserute med indregnet tid til uforudsete hændelser undervejs. Med klagers disponering og valg af rejserute, ville selv en meget lille forsinkelse have betydet, at klager ikke kunne nå den planlagte færge.

Klager er allerede blevet kompensert i overensstemmelse med DSB's Rejsetidsgaranti. Hverken EU Forordningen eller De fælles landsdækkende rejseregler berettiger til betaling for kørsel i taxa ved forsinkelser.







Da det var klagers egen planlægning, som var årsag til, at det ikke var muligt at nå med færgen kl. 13:05 fra Svendborg Færgehavn, kan DSB ikke gøres ansvarlig for at dække udgifter til en taxa.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav. Som det fremgår af udsnit fra Rejseplanen herunder, er den rejserute, som klager havde valgt til sin rejse den 27. november ikke en rute, som fremkommer ved søgninger på Rejseplanen.

Med planlagt afgang fra Bernstorffsvej Station kl. 10:26 foreslås en rejserute via Faaborg/Søby med planlagt ankomst til Ærø havn kl. 16:26.

Som det også fremgår af Rejseplanen, skulle klager have været med et tog fra Bernstorffsvej Station kl. 9:36 for at nå frem til færgeforbindelsen i Svendborg kl. 13:05 med planlagt ankomst til Ærø Havn. Kl. 14:20.

Det skal også bemærkes, at den billet klager havde købt til rejsen i DSB's netbutik, var til en rejse fra Bernstorffsvej Station til Svendborg Station. Denne rejse var det muligt for klager at gennemføre med en forsinkelse i ankomst i Svendborg på 31 minutter.

	Bus 140 → Faaborg	
	50 min, 42 stop undervejs Kører ca. hver 30 - 50 min	
13:54	Havnegade (Faaborg Midtby)	
	50 bus 107 m, 1 min	
14:00	Faaborg Havn (Færge)	
	Færge → Sæby Havn (Ålme Kommune)	
	11	
15:10	Sæby Havn (Ålme Kommune)	
16:00	Sæby Havn (Ålme Kommune)	
	Bus 140 → Marsdal Havn (Ålme Kommune)	
	20 min, 6 stop undervejs Kører ca. hver 50 - 60 min	
16:20	Ålbækvej Havn (Ålme Kommune)	

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnetsformand