

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0091
- Klageren:** XX
2400 København NV
- Indklagede:** DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Erstatning for udgift til taxakørsel grundet driftsforstyrrelser – efter 25 minutters ventetid tog klageren en taxa sammen med to kollegaer
- Parternes krav:** Klageren ønsker erstatning for taxaregningen på 481 kr. og gør gældende, at han ville være blevet mere end 60 minutter forsinket med togbussen, at der ikke blev informeret om forsinkelsens varighed eller alternative rejsemuligheder, samt at DSB's tab blev begrænset ved, at de rejste tre personer sammen i én taxa til Bispebjerg st., hvorfra de alle tre kunne rejse videre, frem for at køre til døren hver især
- Indklagede afviser at refundere beløbet
- 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 28. oktober 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit erstatningskrav.

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Da klageren om eftermiddagen den 3. februar 2020 skulle rejse med DSB S-tog (linje A) fra Allerød st. i retning mod København, var der driftsforstyrrelser på linjen. Det blev annonceret over højtalernerne, at der var nedbrud på linjen, og at der ville blive indsat togbusser, men det blev ikke oplyst, hvornår busserne ville ankomme til stationen.

Ifølge klageren ankom han selv til stationen ved 15:30-tiden, og da han havde ventet i ca. 25 minutter, vurderede han, at han ville ankomme til sin destination med mere end 60 minutters forsinkelse, hvis han forblev på stationen for at rejse med en togbus. Han besluttede derfor sammen med to kollegaer, som han fulgtes med, at tage en taxa til Bispebjerg st., hvorfra de hver især kunne komme videre til deres slutdestinationer. Det fremgår af taxabonen, at taxameteret blev sat i gang kl. 15:58.



Kopi af den indsendte taxabon

Ifølge DSB var tekniske problemer med en fjernstyringscentral den pågældende dag årsag til, at togdriften for S-tog mellem Hillerød st. og Svanemøllen st. ikke kunne opretholdes. DSB har oplyst, at logs for driftsafviklingen viser følgende:

- Kl. 14:56 – driften er indstillet
- Kl. 15:11 – togbusser er bestilt
- Kl. 15:35 – 65 busser er på vej
- Kl. 15:46 – Der er 85 busser ude at køre
- Kl. 16:20 – Første bus kørte fra Allerød mod Svanemøllen

Ifølge DSB var det i den konkrete situation ikke muligt at informere om, hvornår togbusserne ville ankomme til stationen, hvorfor det alene blev annonceret, at der var togbusser på vej.

Strækningsoversigt:



Køreplan:

Mandag-fredag
Monday-Friday

A Hillerød

↓					↑							
46	56	06	16	26	36	Hillerød	51	01	11	21	31	41
51	01	11	21	31	41	Allerød	45	55	05	15	25	35
56	06	16	26	36	46	Birkerød	41	51	01	11	21	31
00	10	20	30	40	50	Holte	37	47	57	07	17	27
						Virum						
05	15	25	35	45	55	Sorgenfri						
						Lyngby	32	42	52	02	12	22
						Jægersborg						
11	21	31	41	51	01	Gentofte						
14	24	34	44	54	04	Bernstorffsvej						
16	26	36	46	56	06	Hellerup	26	36	46	56	06	16
19	29	39	49	59	09	Svanemøllen	23	33	43	53	03	13
21	31	41	51	01	11	Nordhavn	21	31	41	51	01	11
23	33	43	53	03	13	Østerport	19	29	39	49	59	09
26	36	46	56	06	16	Nørreport	16	26	36	46	56	06
						Vesterport	14	24	34	44	54	04
						København H	13	23	33	43	53	03

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

På sekretariatets anmodning om at modtage oplysninger samt logs vedrørende første togbus, som afgik fra Allerød st. mod Svaneøen st., har DSB indsendt følgende:

”Afgangen var planlagt til at køre fra Hillerød til Svaneøen med stop ved alle stationer. Dog var bussen tom, da den kom til Lyngby og der var ingen kunder videre mod Svaneøen. Bussen blev derfor omdirigeret til at køre direkte mod Hillerød igen. Den planlagte køretid mellem Allerød og Svaneøen er 65 min for en stopbus, som denne. Så med en afgangstid kl. 16.10 [senere korrigeret til kl. 16:20] vil planlagt ankomst være 17:15 i Svaneøen

Planlagte stop

- Hillerød
- Allerød
- Birkerød
- Holte
- Virum
- Sorgenfri
- Lyngby
- Jægersborg
- Gentofte
- Bernstorffsvej
- Hellerup
- Svanemøllen

Her er data fra bussen.

03.02.2020 - 16:06:18	0	Hillerød St	55,92946512,309653	18	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:07:19	0	Københavnsvej 12, 3400 Hillerød, Danmark	55,933433	12,312625	15	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:08:20	0	Københavnsvej 38, 3400 Hillerød, Danmark	55,930042	12,318245	51	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:09:22	0	Københavnsvej 40, 3400 Hillerød, Danmark	55,923678	12,32832	51	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:10:23	0	Københavnsvej, 3400 Hillerød, Danmark	55,922088	12,33012	6	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:11:25	0	Københavnsvej 65, 3400 Hillerød, Danmark	55,91595	12,337098	69	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:12:26	0	Københavnsvej, 3400 Hillerød, Danmark	55,906662	12,349852	78	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:13:27	0	Københavnsvej, 3400 Hillerød, Danmark	55,898805	12,364405	78	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:14:28	0	Kongevejen 84, 3450 Lillerød, Danmark	55,892822	12,369793	45	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:15:30	0	Kongevejen 80A, 3450 Lillerød, Danmark	55,882972	12,371083	72	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:16:31	0	Nymøllevej, 3450 Allerød, Danmark	55,874942	12,374075	33	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:17:32	0	Nymøllevej, 3450 Lillerød, Danmark	55,869462	12,362902	18	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:18:33	0	Banevang, 3450 Lillerød, Danmark	55,869722	12,360173	33	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:19:35	0	Banevang 1, 3450 Lillerød, Danmark	55,871818	12,35722	12	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:19:57	0 26	Banetorvet 3, 3450 Lillerød, Danmark	55,87101	12,357992	3	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:20:37	0	Banetorvet 1, 3450 Lillerød, Danmark	55,871017	12,357828	0	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:21:05	0 25	Banetorvet 3, 3450 Lillerød, Danmark	55,870937	12,35789	15	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:21:39	0	Banevang, 3450 Lillerød, Danmark	55,87002	12,3589	12	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:22:40	0	Banevang, 3450 Allerød, Danmark	55,868952	12,361972	0	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:23:41	0	Sortemosevej 14, 3450 Lillerød, Danmark	55,865532	12,37026	48	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:24:41	0	Sortemosevej 20, 3450 Lillerød, Danmark	55,866178	12,383272	30	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:25:42	0	Kongevejen 2, 3450 Lillerød, Danmark	55,862025	12,392022	66	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:26:45	0	Kongevejen, 3460 Birkerød, Danmark	55,855627	12,409453	75	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:27:45	0	Vestervang 8, 3460 Birkerød, Danmark	55,851617	12,417525	24	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:28:46	0	Ludvig Jensens Vej 12, 3460 Birkerød, Danmark	55,844298	12,416	45	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:29:48	0	Tornevangsvej 14, 3460 Birkerød, Danmark	55,841328	12,421318	18	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:30:31	0 26	Tornevangsvej 2, 3460 Birkerød, Danmark	55,8408	12,423343	0	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:30:49	0	Tornevangsvej 2, 3460 Birkerød, Danmark	55,8408	12,423315	0	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:31:51	0	Tornevangsvej 2, 3460 Birkerød, Danmark	55,840787	12,423403	0	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:32:31	0 25	Birkerød st, 3460 Birkerød, Danmark	55,840647	12,424228	15	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:32:52	0	Stationsvej 36, 3460 Birkerød, Danmark	55,84	12,426193	36	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:33:54	0	Havestien 3A, 3460 Birkerød, Danmark	55,838307	12,432012	18	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:34:55	0	Søndervangen 51, 3460 Birkerød, Danmark	55,839978	12,438128	36	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:35:56	0	Birkerød Kongevej 35, 3460 Birkerød, Danmark	55,839033	12,443865	39	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:36:58	0	Birkerød Kongevej 3, 3460 Birkerød, Danmark	55,833578	12,456285	60	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:37:59	0	Kongevejen 173, 2840 Holte, Danmark	55,827797	12,460538	0	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:39:00	0	Kongevejen 125, 2840 Holte, Danmark	55,822412	12,464763	51	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:40:01	0	Kongevejen 95, 2840 Holte, Danmark	55,820365	12,466307	0	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:41:02	0	Kongevejen 45E, 2840 Holte, Danmark	55,815068	12,469988	42	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:42:04	0	Kongevejen 27, 2840 Holte, Danmark	55,81261	12,471577	24	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:43:06	0	Holte Stationsvej 6, 2840 Holte, Danmark	55,811003	12,472477	0	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:44:07	0	Holte Stationsvej 14, 2840 Holte, Danmark	55,810492	12,470782	15	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:44:52	0 26	Holte St. (togbus), 2840 Holte, Danmark	55,807858	12,469407	0	FALSK FALSK
03.02.2020 - 16:45:08	0	Holte Stationsvej 34, 2840 Holte, Danmark	55,807903	12,469345	0	FALSK FALSK

03.02.2020 - 16:46:10	0	Holte St. (togbus), 2840 Holte, Danmark	55,807895	12,469417	0	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:46:22	0 25	Holte Stationsvej 36, 2840 Holte, Danmark	55,807772	12,469405	12	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:47:12	0	Holte Stationsvej 34, 2840 Holte, Danmark	55,808542	12,469508	12	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:48:12	0 26	Holte Stationsvej 3, 2840 Holte, Danmark	55,810888	12,472363	0	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:48:13	0	Holte Stationsvej 3, 2840 Holte, Danmark	55,810888	12,472363	0	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:49:16	0 25	Holte Stationsvej 3, 2840 Holte, Danmark	55,810993	12,472568	12	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:49:16	0	Holte Stationsvej 3, 2840 Holte, Danmark	55,810932	12,472367	0	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:50:17	0	Kongevejen, 2840 Holte, Danmark	55,805167	12,476547	60	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:51:19	0	Kongevejen 197, 2830 Virum, Danmark	55,796612	12,48216	57	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:52:20	0	201, 2830 Virum, Danmark	55,789158	12,486512	18	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:53:22	0	Kongevejen 111, 2830 Virum, Danmark	55,788628	12,486317	0	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:54:23	0	Kongevejen 67, 2800 Kongens Lyngby, Danmark	55,784307	12,490288	24	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:55:25	0	Lyngby Hovedgade 2A, 2800 Kongens Lyngby, Danmark	55,777672	12,495107	51	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:56:27	0	Lyngby Hovedgade 36, 2800 Kongens Lyngby, Danmark	55,77269	12,500597	9	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:57:28	0	Jernbanevej 20, 2800 Kongens Lyngby, Danmark	55,769932	12,500307	0	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:58:22	0 26	Jernbaneplassen 51, 2800 Kongens Lyngby, Danmark	55,76903	12,502185	0	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:58:29	0	Jernbaneplassen 51, 2800 Kongens Lyngby, Danmark	55,769027	12,502198	0	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 16:59:31	0	Jernbaneplassen 51, 2800 Kongens Lyngby, Danmark	55,769017	12,502242	0	FALSK	FALSK
03.02.2020 - 17:00:00	0 25	Jernbaneplassen 51, 2800 Kongens Lyngby, Danmark	55,76901	12,502253	9	FALSK	FALSK

..."

DSB har over for sekretariatet bekræftet, at den første togbus mod Svanemøllen st. afgik fra Allerød st. kl. 16:20, som det fremgår af ovenstående data, og ikke kl. 16:10, som tidligere oplyst af DSB.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

DSB's rejseregler (De fælles landsdækkende rejseregler) og EU's Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 regulerer passagerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse, aflysninger og forsinkelser på minimum 60 minutter.

DSB iværksatte i henhold til disse regler alternativ transport med togbus for passagerer, som var berørte af den akutte indstilling af togdriften mellem Hillerød st. og Svanemøllen st., og informerede herom via stationens højtalere, så snart information herom var tilgængelig.

I henhold til forordningens artikel 16 har passageren på en rejse, som forventes at blive mere end 60 minutter forsinket, valget mellem at afbryde rejsen og få refunderet billetens fulde pris, videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår ved først givne lejlighed, eller videreførelse eller omlægning af rejsen på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

Klageren valgte at afbryde sin rejse, hvorfor han har krav på refusion af billetens pris, hvilket i henhold til artikel 16 skal ske efter reglerne for udbetaling af erstatning i forordningens artikel 17. Efter det oplyste havde klageren pendlerkort og var tilmeldt DSB's pendlerrejsetidsgarantiordning. DSB har oplyst, at klageren derfor automatisk via denne ordning har fået udbetalt rejsetidsgaranti for den forsinkede rejse, hvilket klageren ikke har bestridt. Herefter er der ikke grundlag for at kompensere klageren yderligere efter artikel 16 og artikel 17.

I henhold til de fælles landsdækkende rejseregler påtager DSB sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse.

Spørgsmålet er herefter, om DSB på andet grundlag skal erstatte klagerens taxaregning på 481 kr.

Klageren bor tæt på Bispebjerg st., hvortil han valgte at tage en taxa, og ankenævnet lægger derfor til grund, at han den pågældende dag havde planlagt at rejse fra Allerød st. til Hellerup st., hvorfra han kunne være rejst videre med S-togslinje F til Bispebjerg st. Ved planmæssig drift på S-togslinjen kunne klageren have nået en togafgang fra Allerød st. enten kl. 15:31 eller kl. 15:41 med ankomst til Hellerup st. henholdsvis kl. 15:51 eller kl. 16:01.

Som anført ovenfor iværksatte DSB togbusdrift efter indstilling af S-togsdriften, jf. artikel 18, stk. 3. Med en planlagt rejsetid for togbussen på 65 minutter mellem Allerød st. og Svanemøllen st., estimerer ankenævnet rejsetiden mellem Allerød st. og Hellerup st. til ca. 55 minutter, idet Hellerup st. er sidste stop før Svanemøllen st. Klageren kunne derfor, hvis han havde afventet DSB's togbus fra Allerød st. kl. 16:20, være ankommet til Hellerup st. omkring kl. 17:15 med ca. 75 - 85 minutters forsinkelse.

Ankenævnet finder i den konkrete sag, at der ikke er et grundlag for at pålægge DSB et erstatningsansvar for klagerens udgift til taxakørsel.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at DSB har opfyldt sine forpligtelser i henhold til Passagerrettighedsforordningen, samt at klageren af egen drift valgte at afbryde rejsen og tage en taxa kl. 15:58 direkte til Bispebjerg st. på trods af, at det blev annonceret, at der var indsat togbusser.

Det bemærkes dog afslutningsvis, at ankenævnet finder det af største betydning, at DSB iagttager sin forpligtelse til hurtigst muligt at informere passagererne om første afgangstidspunkt for togbussen såvel som den estimerede rejsetid, da denne information er af stor betydning for passagererne.

RETSGRUNDLAG:

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

”

14. Driftsforstyrrelser

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af

- Rejsetidsgaranti for rejser med Arriva, Nordjyske Jernbaner og DSB inkl. S-tog, eller
- Rejsegaranti for rejser med trafiksselskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus) eller
- Rejsegaranti for rejser med Metro eller
- Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (jævnfør nedenfor afsnit 14.2)

14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti

Ved rejsetidsgaranti forstås: en kompensation, enten i form af en ny billet, eller en økonomisk kompensation, der beregnes ud fra forsinkelsens størrelse.

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befordring (herunder taxa), når forsinkelse eller forbikørsel forårsager ventetid.

Kunden skal søge information hos det selskab, der er benyttet på rejsen:

- DSB rejsetidsgaranti
- Arriva rejsetidsgaranti
- Metro rejsegaranti
- Movia rejsegaranti
- FynBus rejsegaranti
- Sydtrafik rejsegaranti
- Midttrafik rejsegaranti
- Nordjyllands Trafiksselskabs rejsegaranti
- BAT rejsegaranti

14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro og lokalbaner)

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder artikel 17 ved transport i tog (herunder lokalbanetog) og metro. Der henvises til uddrag af forordningen bagerst i rejsereglerne. Forordningen gælder også ved en samlet rejse med flere togselskaber. Ved rejse med tog gælder forordningens regler om godtgørelse også i tilfælde af force majeure (se afsnit 22 for bilag).

14.3. Begrænsning af ansvar

Ud over rejse(tids)garantierne, jævnfør afsnit 14.1 og reglerne i afsnit 14.2, påtager selskaberne sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse, herunder refusion af tabt arbejdsfortjeneste eller tab som følge af udgifter til f.eks. hotel, fly-, tog- eller teaterbilletter.

Det gælder dog ikke, hvis selskaberne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler. Selskaberne er aldrig erstatningsansvarlige, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for selskabernes kontrol, så som forhold hos tredjemand, ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold.

Selskaberne er ikke ansvarlige for manglende plads i bus eller tog.

”

Fra DSB's hjemmeside vedrørende DSB's Basis Rejsetidsgaranti:

”

Når din ankomsttid er mere end 30 minutter forsinket

Du kan søge kompensation hvis, du er:

- Forsinket mere end 30 minutter på din rejse med fjern-, regional- eller S-tog (DSB eller Arriva) i Danmark og
- har du rejst med billet, klippekort, rejsekort eller et Bus & Tog Årskort

Det er ankomsttiden på din bestemmelsesstation (altså den sidste station, du ankommer til) og ikke tidspunktet for din afrejse, der afgør, hvor meget du er forsinket.

Rejser du med DSB og en privatbane/metro kan du også få rejsetidsgaranti, men efter andre regler. Søg om Rejsetidsgaranti på samme måde, som hvis du rejser med DSB.

Er der forsinkelser over 30 minutter med andre transportmidler, fx bus før eller efter togrejsen, og toget er mindre end 30 minutter forsinket, kan du ikke få kompensation.

Fx rejser du fra København H til Præstø og tager toget fra København til Næstved og videre med bus fra Næstved til Præstø. Toget er 15 minutter forsinket i ankomsten til Næstved, og bussen til Præstø er kørt. Så kan du ikke få kompensation.

Din kompensation afhænger af, hvor forsinket du blev

Størrelsen på din kompensation, afhænger af, hvor meget du er blevet forsinket på din rejse.

Har du krav på kompensation, kan du vælge enten:

- At få din kompensation som en ny billet.
Denne billet udstedes til samme strækning som du blev forsinket på. Rejsetidsgarantibillet kan kun udstedes til stationer hos DSB, Arriva eller Skånetrafikken. Billetten er gyldig til rejser med tog, bus og metro i de zoner som er angivet på billetten. En Rejsetidsgaranti-billet er gyldig i 6 måneder efter billettens udstedelse. Vælger du at få en ny billet, kompenserer vi ikke Pladsbillet.
- At få indsat penge på din NemKonto som kompensation, hvis beløbet er større end 25 kr.
Beløbet beregnes ud fra forsinkelsens størrelse.

Din kontante kompensation regnes sådan ud

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

”

Samt:

”

Spørgsmål og svar

- × Skal jeg vælge Pendler Rejsetidsgaranti eller Basis Rejsetidsgaranti?

Når du pendler og rejser på et kort, som gælder i mindst 30 dage, er Pendler Rejsetidsgaranti nemt for dig. Alternativt kan du vælge at søge Basis Rejsetidsgaranti for hver enkelt rejse, der bliver forsinket 30 minutter eller mere. Kompensationsstørrelsen beregnes derved af kortets dagspris. Vær dog opmærksom på, at du ikke samtidig kan være tilmeldt den automatiske Pendler Rejsetidsgaranti, der beregner forsinkelser ved 3 minutter. "

Fra EU-forordning nr. 1371/2007:

"

KAPITEL IV

FORSINKELSE, IKKE-OPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSE OG AFLYSNING

Artikel 15

Erstatningsansvar for forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomhedens erstatningsansvar med hensyn til forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning omfattet af bestemmelserne i bilag I, kapitel IV, afsnit II.

Artikel 16

Refusion og omlægning af rejsen

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

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

Artikel 17

Erstatning for billetprisen

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste retten til befordring kræve erstatning af jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten anførte afgangs- og ankomststed, som ikke har medført billetrefusion i henhold til artikel 16. De minimale erstatningsbeløb for forsinkelse er fastsat til:

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

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.

3. Erstatningen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer og udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomhederne kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder erstatning ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over fire EUR.

4. Passageren har ikke ret til erstatning, hvis han eller hun blev underrettet om forsinkelsen før køb af billetten, eller hvis forsinkelsen på grund af fortsættelse på en anden forbindelse eller omlægning af rejsen fortsat er på mindre end 60 minutter.

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.

”

Bilag I, kapitel IV, afsnit II til EU-forordning nr. 1371/2007:

”

Artikel 32

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

1. Operatøren er ansvarlig for tab, som påføres passageren på grund af aflysning, forsinkelse eller svigtende forbindelse, så rejsen ikke kan fortsættes samme dag, eller ikke er fornuftig at gennemføre den samme dag på grund af de givne omstændigheder. Erstatningen omfatter rimelige udgifter til logi samt udgifter til underretning af personer, som venter på passageren.
2. Operatøren fritages for dette ansvar, når aflysningen, forsinkelsen eller svigtende forbindelse skyldes:
 - a) uden for jernbanedriften værende forhold, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge,
 - b) en fejl fra passagerens side eller
 - c) tredjeparts handling, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå og hvis konsekvenser ikke kunne afværges; en anden jernbanevirksomhed, der benytter den samme infrastruktur betragtes ikke som tredjepart; regresretten er ikke berørt.
3. National ret afgør, om og i hvilket omfang operatøren skal betale skadeserstatning for andre tab end dem, der er omtalt i stk. 1. Denne bestemmelse gør ikke indgreb i artikel 44. "

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" To kollegaer ([NN] og [NN]) og jeg blev d. 3. februar 2020 nødt til at tage en taxa fra Allerød til Bispebjerg St. som følge af nedbrud på togdriften.

Vi befandt os på Allerød st. i tidsrummet ca. 15.30-15.55, hvor togdriften blev stoppet. Vi ventede på information over højtalerne, som kun bestod af varsling om nedbrud, men ikke nyt om genoptagelse eller alternativer (f.eks. togbus), og kl. 15.55 blev alle afgang mod København, som hidtil havde været på infotavlen, fjernet (billede vedhæftet til klage hos DSB).

På det tidspunkt, grundet ventetiden, grundet den manglende information, og da vi skulle videre til andre, uopsættelige aftaler, tog vi sammen en taxa til Bispebjerg st. Jeg søger derfor refusion for denne udgift på 481 kr (kvittering vedhæftet til klage hos DSB).

Jeg gør gældende:

- at forsinkelsen, såfremt vi havde ventet på anden transport arrangeret af DSB, var væsentlig og i hvert fald over 30 minutter
- at vi forsøgte at orientere os via både højtalere og infotavle på station, inden vi tog taxaen, uden at modtage information om status på forsinkelse eller alternative rejsemidler
- at vi har gjort hvad vi kunne for at minimere DSBs tab ved at tage tre personer i én taxa og ved at stå af et sted, hvorfra vi alle tre kunne tage videre til vores slutdestinationer, snarere end at køre til døren tre gange.

Jeg er opmærksom på muligheden for at modtage rejsetidsgaranti, men mener, at dette krav er adskilt, da vi jo også har haft udgifter til månedskort, som rejsetidsgarantien dækker, hvorimod den jo ikke dækker den nødvendige udgift til en taxa.

Jeg gør i øvrigt opmærksom på, at jeg tidligere i lignende situationer to gange har taget en taxa med kollegaer og fået refusion af DSB.

Jeg henviser til sagsnumrene [xx] og [xx].

Begge gange afviste DSB først refusion, hvorefter de gav refusion, efter jeg havde klaget til Ankenævn for Bus, Tog og Metro.

DSB har yderligere vanskeliggjort situationen ved i deres afgørelse af 10. marts 2020 at henvise til information "indhentet internt" som grundlag for afgørelsen, uden at vedlægge disse informationer til afgørelsen, eller i øvrigt angive, hvad informationerne var.

Jeg anmodede derfor d. 10. marts 2020, samme dag jeg modtog den oprindelige afgørelse, om aktindsigt i DSB's sag, så jeg kunne se disse interne informationer. Dette svar på anmodning om aktindsigt modtog jeg, trods de forvaltningsretlige regler om aktindsigt, først d. 2. april 2020.

Det fremgår af DSB's svar på aktindsigtsanmodningen, at der alene er tale om en note, hvoraf det fremgår, at S-Togbusser begyndte at køre den pågældende dag kl. 16.10.

Dette ændrer dog ikke på, at oplysningerne, vi modtog på stationen, alene var, at der på et ikke nærmere angivet tidspunkt ville blive indsat togbusser. Jeg kan således ikke at kunne gætte, hvornår DSB indsætter togbusser.

Dertil følger selvfølgelig, at togbusser fra Allerød til Hellerup st. tager væsentlig længere tid end normal togdrift, dels grundet langsommere fart, dels grundet yderligere stop på stationer, som A-toget normalt ikke standser på.

Samlet set er det altså fortsat min opfattelse, at vi handlede rimeligt efter de informationer, vi havde på tidspunkt, og at vi minimerede tabet for DSB ved at tage tre personer i én taxa."

Indklagede anfører følgende:

"DSB kan oplyse, at der den 3. februar 2020 akut opstod tekniske problemer med en fjernstyringscentral, som betød, at det ikke var muligt at opretholde togdriften for S-tog mellem Svanemøllen og Hillerød/Klampenborg Station. I DSB's logs for driftsafviklingen blev det kl. 14:56 anført, at togdriften blev indstillet mellem disse stationer.

Da DSB ikke havde en prognose for, hvornår problemet ville være udbedret, og togtrafikken kunne genoptages, bestilte DSB kl. 15:11 busser, som skulle indsættes som erstatning for toget mellem de berørte stationer. Der er i den forbindelse registreret følgende i DSB's driftslog:

- f Kl. 15:35, 65 busser er på vej
- f Kl. 15:46, Der er 85 busser ude at køre
- f Kl. 16:10, Første bus kørte fra Allerød mod Svanemøllen

Når DSB ikke kan opretholde kørsel med tog som annonceret i de aktuelle køreplaner, og forsinkelsen forventes at blive af en længere varighed, og mere end 60 minutter, skal DSB tilbyde kunden alternativ transport på tilsvarende vilkår. DSB skal også, så snart det er muligt, give informationer til kunderne om ændringerne.

Følgende fremgår af EU forordningen for Togpassagerer:

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 billettens 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 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.

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.

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

Som oplyst herover måtte DSB den 3. februar 2020 kl. 14:56 af tekniske årsager indstille togdriften mellem Svanemøllen og Hillerød/Klampenborg Station. Kløkken 15:11 - 15 minutter efter den tekniske fejl opstod - var der taget kontakt til busselskaber og bestilt togbusser, der skulle indsættes som erstatning for toget.

I en situation hvor togdriften akut og med meget kort varsel helt må indstilles, og der hurtigt skal bestilles busser, er det i den første tid efter, at togdriften er blevet indstillet alene muligt at give de berørte kunder informationer om, at togdriften er indstillet, og at der er bestilt togbusser, som hurtigst muligt vil ankomme til stationerne. Det er på dette tidspunkt i genopretningsforløbet ikke muligt at komme med mere præcise tidsangivelser af, hvornår busserne vil ankomme til de berørte stationer.

Dette var årsag til at klager på Allerød Station i tidsrummet 15:30 – 15:55, hvor han ventede på stationen, over stations højtalere fik information om, at der var bestilt togbusser som var på vej.

Som det fremgår af DSB's driftslog, ankom den første bus, som klager kunne være kommet med, til Allerød Station kl. 16:10.

Klager har oplyst, at han efter en ventetid på Allerød stationen på ca. 25 minutter valgte selv at arrangere den videre transport med taxa, som han ønsker, at DSB skal betale.

Da DSB i overensstemmelse med gældende lovgivning havde arrangeret alternativ transport i form af busser, og klager kunne være kommet videre med en bus fra Allerød Station kl. 16:10, er der ikke grundlag for at pålægge DSB at dække klagers udgifter til kørsel i taxa. Klager har selv oplyst, at han på Allerød Station fik informationer om, at der var togbusser på vej.

Klager har også oplyst, at han er tilmeldt DSB's Pendlerrejsetidsgaranti. Klager får derfor automatisk udbetalt rejsetidsgaranti i overensstemmelse med de vilkår som gælder for denne ordning.

At klager i en anden situation af DSB har fået dække sine omkostninger til taxakørsel, er i denne sammenhæng ikke relevant, da det vil være en konkret vurdering af sagens faktiske forhold, som afgør, om DSB kan dække klagers udgifter til kørsel i Taxa."

Hertil har klageren bemærket:

"Som det fremgår af DSBs skrivelse, havde jeg på tidspunktet for beslutningen om at tage taxa ventet i 25 minutter på stationen. Der var på dette tidspunkt alene givet besked om, at togbusser var på vej, men in-

gen konkret information om, hvornår de ville komme. Jeg havde forgæves forsøgt at ringe til DSB's kundeservice (som i situationer med tognedbrud har meget lang ventetid).

Da togbusser medfører væsentlige forsinkelser selv ved øjeblikkelig og optimal drift -- da de kører væsentligt langsommere, stopper på flere stationer og regelmæssigt er fyldte, så man må vente på den næste -- var det på tidspunktet for beslutningen om at tage taxa helt usandsynligt, at jeg ville kunne nå min slutdestination med under 1 times forsinkelse, hvad DSBs efterfølgende oplysninger også bekræfter. I den forbindelse gør jeg også opmærksom på, at mine kollegaer og jeg naturligvis kun kunne agere efter de oplysninger, som DSB faktisk gav os på stationen, over højtalerne, på skærmene osv, og ikke efter hvad DSB efter flere måneder har kunnet klarlægge omkring hændelsesforløbet.

At jeg er tilmeldt DSB's garantiordning anser jeg i denne forbindelse for irrelevant. Den dækker mine udgifter til månedskortet for den pågældende dag, men ikke for ekstraudgiften til taxaen."

Hertil har indklagede bemærket:

" At DSB, i de 25 minutter klager ventede på togbusser på Allerød station, kun kunne give information om, at der var bestilt togbusser, og endnu ikke kunne oplyse præcist hvornår, busserne ville ankomme og afgå til/fra stationen, kan ikke danne grundlag for at pålægge DSB at dække klagers udgifter til en taxa. At køretiden i bus mellem stationerne kunne forlænge rejsetiden, kan heller ikke danne grundlag for at pålægge DSB at betale for kørsel i taxa.

I en situation hvor det ikke er muligt at opretholde togdriften og forsinkelsen forventes at blive på mere end 60 minutter er DSB forpligtiget til at tilbyde erstatningskørsel på samme vilkår samt at give oplysninger om, hvornår kunderne kan forvente, at de kan fortsætte rejsen -- når sådanne oplysninger foreligger.

Klager fik i ventetiden på Allerød station information om, at der var togbusser på vej. At klager valgte ikke at afvente at komme med en togbus, og i stedet valgte at fortsætte sin rejse i taxa, berettiger ikke til at DSB skal dække klagers udgifter til denne."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand