

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2011-0032

Klageren: XX

Indklagede: DSB Fjern- og Regionaltog

Klagen vedrører: Erstatning for køb af nye flybilletter i anledning af forsinkelse

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 14. december 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 14. februar 2011.

Sagens omstændigheder: Klageren og hans ledsager skulle den 30. november 2010 rejse med Norwegian fly til Nice fra Kastrup Lufthavn med afgang kl. 10:30. De tog et Intercity-tog fra Røde Kro station kl. 05:52 med planlagt ankomst til Hovedbanegården kl. 08:49 og skift til Øresundstog kl. 08:55 med ankomst til Kastrup Lufthavn kl. 09:07.

Imidlertid opstod der sporskifteproblemer ved Hvidovre station, der medførte at klageren og ledsageren blev mere end 2 timer forsinket i ankomst og måtte købe nye flybilletter til i alt 1.815 kr.

De anmodede efterfølgende DSB om godtgørelse af 2.213 kr. svarende til prisen for tog- og flybilletter. DSB udbetalte 398 kr. i rejsetidsgodtgørelse, svarende til 100 % af togbilletternes pris men afviste at godtgøre udgifter til flybilletterne med henvisning til, at klageren og ledsageren ikke havde beregnet tilstrækkelig tid mellem ankomst og check-in i lufthavnen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker godtgørelse af 1.980 kr. og har til støtte herfor gjort gældende, at beløbet udgør erstatning for nye flybilletter de måtte købe, fordi toget blev forsinket,

at hvis DSB havde orienteret om fejlen, kunne de være stået af toget før Hvidovre station og have taget en taxa til lufthavnen,

at DSB bruger millioner reklamekroner på at forklare, hvor fortræffeligt et transportmiddel toget er, og at stort set alle tog kommer til tiden, og hvordan det hænger sammen med, at der skal være mindst 1,5 times "luft" afhængig af, hvilket flyselskab, der anvendes, har klageren svært ved at se,

at det må være den gældende køreplan man skal forholde sig til og intet andet,

at de planlagde en togrejse, hvor der var 1 time og 23 minutters "luft" fra togankomst til flyafgang, så de havde masser af tid, da check-in er senest 45 minutter før afgang kl. 10:30,

at toget var mere end 2 timer forsinket p.g.a. en teknisk fejl - sporskifte defekt. Hvis DSB havde udvist rettidig omhu, da de vidste, at der holdt mere end 20 tog i kø foran det defekte sporskifte, kunne de have informeret klageren ved stationen umiddelbart før, toget stod stille, så de kunne have nået flyafgangen ved at tage en taxa til lufthavnen,

at sagens fakta er:

DSB er forpligtet til, at erstatte ekstra omkostninger, da forsinkelse beroede på en teknisk fejl. DSB's hjemmeside oplyste dagen før og på afrejsedagen, at der ingen køreplansændringer var. DSB oplyser ikke nogen steder, at hvis man skal til lufthavnen, gælder køreplanen ikke.

Indklagede: Fastholder afvisning af kravet og har til støtte herfor gjort gældende,

at klagerens rejseplan byggede på en afgang fra Rødekro med dagens første tog mod København og medførte efter DSB's opfattelse for kort overgangstid mellem tog og fly i Københavns Lufthavn,

at Norwegian anbefaler, at man møder i lufthavnen 1½ time før afgang. Denne anbefalede mødetid har Norwegian bekræftet mundtligt over for DSB,

at toget ankommer ved terminal 3, og Norwegian har hjemme i terminal 2, som er 5-10 minutters gang fra togets ankomststed. Set i lyset heraf har klageren således efter DSB's opfattelse planlagt med en for kort overgangstid i lufthavnen, og der mangler så at sige ca. 20 minutter for at rejseplanen kan hænge sammen, når der tages højde for den planlagte ankomsttid til Københavns Lufthavn, Kastrup og det benyttede luftfartsselskabs anbefalede mødetidspunkt.

Klagerens valg af afgang med deraf følgende korte overgangstid er måske præget af de tidligere alternativer, der kunne tilbydes:

Rødekro kl. 22:47

Ank. Fredericia kl. 23:38

Afg. Fredericia kl. 00:11

Kastrup kl. 03:08.

Rødekro kl. 00:40

Ank. Fredericia kl. 01:33

Afg. Fredericia kl. 03:03

Kastrup kl. 05:59

Det er klagerens eget valg at rejse at rejse med Norwegian på et tidspunkt, der reelt ikke passede med togforbindelser mellem Røddekro og København. Klageren kunne alternativt have valgt en anden flyafgang fra København eller at benytte anden befordring til Fredericia (eksempelvis kl. 5:36 eller kl. 6:01) eller Middelfart (kl. 5:44 eller kl. 6:09) for at nå et tidligere tog til København og på den måde sikre den fornødne overgangstid i Københavns Lufthavn Kastrup.

Valget af tog- og flyafgang er klagers ansvar, og DSB kan uanset den indtrufne forsinkelse ikke pålægges at bære ansvaret for, at klageren ikke nåede sin flyforbindelse i København, da klageren havde planlagt sin rejse med en for kort overgangstid. DSB kan derfor ikke som ønsket af klageren godtgøre købet af nye flybilletter København-Nice retur.






SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Fra Norwegians hjemmeside:

Fremmøde ved check ind

Vi beder vores passagerer om at møde op ved check-in i god tid inden afgang. Check-in åbner normalt senest 2 timer før og lukker 30 minutter før flyets annoncerede afgangstid på indenrigsflyvninger. På udenrigsrejser lukker check-in 45 minutter før annonceret afgang. Ved check-in via automat skal bagagen være afleveret senest 30 minutter før afgang ved indenrigsrejser og senest 45 minutter før afgang ved udenrigsrejser. Rejsende med dyr skal checke ind mindst 1 time inden afgang. Norwegian forbeholder sig retten til at afvise passagerer, som ankommer ved check-in efter angivet frist for check-in. Norwegian gør opmærksom på at man også ved rejser i Danmark må checkes ind, og være i besiddelse af et boardingkort før man skal igennem sikkerhedskontrollen.

Fra lufthavnens hjemmeside om check-in:

	NIKI	2 timer	80 88 77 85	2	
	Norwegian	1 ½ time	70 80 78 80	2	
	Novair	2 timer	+46 86738600	2	

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra DSBs forretningsbetingelser:

”§ 5 Forsinkelser

5.1 I Danmark

Bestemmelserne i denne paragraf har kun gyldighed for rejser i Danmark med DSB tog inkl. S-tog.

Ved forsinkelser søger DSB at reducere forsinkelsen og generne for passagererne.

Vælger en passager at afbryde en rejse på grund af en større forsinkelse, eller fordi en tilslutningsforbindelse ikke opnås, kan passageren få tilbagebetalt billetten for den del af rejsen, som ikke gennemføres på grund af forsinkelsen. Tilbagebetalingen sker uden gebyr. Bestemmelsen om tilbagebetaling er kun gældende, såfremt billetten er omfattet helt eller delvist af DSB's takstkompetence.

Hvis DSB ikke inden for rimelig tid og maksimalt inden for en time har sørget for videre transport, dækker DSB passagerens rimelige omkostninger til videre transport til den station i Danmark, hvortil passageren har billet eller kort.

Ved vurderingen af, hvad der er rimelig tid, lægger DSB til grund, at DSB med al fornøden energi og uden ophold søger at tilvejebringe videre transport for alle de passagerer, der er ramt af den pågældende forsinkelse.

Passageren skal indhente udtrykkeligt tilsagn fra DSB's personale til de dispositioner, der træffes af passageren med henblik på videre transport som beskrevet ovenfor.

Passageren er i øvrigt under alle omstændigheder forpligtet til at minimere omkostningerne til erstatningsbefordringen. Forsinkelser kan medføre, at forbindelse med andet tog ikke opnås. I vurderingen af, om en forbindelse skal afvente et forsinket tog, inddrager DSB, hvor lang ventetid der vil være til den næste forbindelse på den pågældende strækning.

Hvis ventetiden er over 1 time, eller det er sidste forbindelse på strækningen den pågældende dag, vil DSB som hovedregel sikre forbindelse eller tilbyde erstatningsbefordring til den station i Danmark, hvortil passageren har billet eller kort.

DSB dækker ikke passagerens omkostninger til videre transport, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for DSB's kontrol, så som ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold.

DSB yder rejsetidsgaranti. Mulighederne og vilkårene herfor er udførligt beskrevet i særskilt brochure og kan også ses på www.dsb.dk. Ved internationale rejser med internationale tog yder DSB godtgørelse for forsinkelser i overensstemmelse med General Conditions of Carriage.

DSB yder ikke anden eller yderligere erstatning end ovenfor nævnt som følge af forsinkelser.”

Den konkrete sag:

Klageren ønsker erstattet sine udgifter til nye flybilletter i anledning af forsinkelse ved ankomsten til Kastrup Lufthavn.

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

Spørgsmålet er herefter om DSB på andet grundlag er erstatningsansvarlig over for klageren i anledning af den opståede forsinkelse.

For at være berettiget til erstatning efter almindelige erstatningsretlige regler kræves det, at skadelidte skal have lidt et økonomisk tab, at der skal være et erstatningsgrundlag, samt at der skal være årsagssammenhæng og påregnelighed mellem handlingen/undladelsen og skadelidtes tab.

Forsinkelsen i nærværende sag skyldtes ifølge det oplyste en sporskiftefejl ved Hvidovre station. Uanset at sporskifte, køreledninger, skinner m.v. henhører under BaneDanmarks forretningsområde, er det ankenævnets opfattelse, at DSB, som den, der udfører transporten, og som er den part, klageren har indgået kontrakt med om transport til lufthavnen, hæfter direkte over for klageren for det ansvar, BaneDanmark måtte ifalde som følge af denne tekniske fejl. Et eventuelt tab hos DSB som følge af BaneDanmarks erstatningspådragende adfærd må afgøres de to parter imellem.

Det er ankenævnets opfattelse, at en sporskiftefejl med heraf følgende flere timers forsinkelse udgør et ansvarsgrundlag efter de almindelige erstatningsretlige regler, og at den ansvarsfraskrivelsesklausul, der fremgår af DSB's rejseregler ikke dækker i et sådant tilfælde.

Klageren ville formentlig have nået check-in til sit fly, hvis toget ikke havde været forsinket. Ankenævnet finder, at det med en så betydelig forsinkelse, som der var tale om i nærværende sag,

måtte være påregneligt for DSB, at der ville være passagerer til lufthavnen, som mistede deres flyforbindelse i anledning af forsinkelsen. Selvom klageren ved sin planlægning af rejsen alene beregnede 1 time og 23 minutter mellem ankomst til lufthavnen og flyets afgang, ville klageren selv med en mere rummelig tidsplan på grund af forsinkelsen ikke have kunnet nå check-in, inden den af luftfartsselskabet anbefalede tidsgrænse på 1 time og 30 minutter før flyets afgang. En togforsinkelse på 2 timer ligger uden for, hvad man med rimelighed kan forlange, at en passager skal tage højde for i sin planlægning.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke skal ske nedsættelse eller bortfald af erstatningen grundet egen skyld hos klageren, og da der heller ikke i øvrigt findes grundlag for at nedsætte erstatningskravet, tages klagen til følge.

Klagerens betalingskrav er fremsat i klageformularen, som var vedlagt i forbindelse med ankenævnets fremsendelse af klagen til DSB den 21. februar 2011. Efter rentelovens § 3, stk. 2, skal der betales rente, når der er forløbet 30 dage efter afsendelse eller fremsættelse af et betalingskrav. Klageren kan derfor kræve kravet forrentet fra den 23. marts 2011 med rentelovens rentesats, som ifølge § 5 fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 7 pct. Som referencesats anses den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. den 1. januar og den 1. juli det pågældende år.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB skal erstatte klagerens dokumenterede udgifter til nye flybilletter på i alt 1.815 kr. inkl. renter beregnet efter ovennævnte princip.

DSB skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægterne § 6, stk. 4.

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

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

På ankenævnets vegne, den 5. juli 2011.



Tine Vuust
Nævnshoved