

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0042

Klageren: XX på vegne YY

Indklagede: DSB Fjern- og Regionaltog.

Klagen vedrører: Om det var berettiget, at klagerens kæreste og barn blev sat af toget.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 16. januar 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 4. februar 2010.

Sagens omstændigheder: Klagerens kæreste skulle den 16. januar 2010 rejse med IC3- tog fra Valby st. til Hvalsø st. med deres barn og barnevogn. Imidlertid blev de sat af toget på Tåstrup St.

Klageren og DSB har divergerende beskrivelser af hændelsesforløbet. Parternes beskrivelser gives nedenfor:

Klagerens: " Forud for denne afsmидning er [kæresten og sønnen] steget på toget på Valby st. De kom i god tid inden toget kom til perronen, men da toget var af typen IC 3, vidste [klagerens kæreste] ikke, hvor hun skulle have barnevognen ind henne. Konduktøren anviste hende ikke til den rette vogn for barnevogne, og da hun ikke kunne finde den rette vogn, fik hun en ung mand til at hjælpe hende op med barnevognen i en tilfældig vogn. Samtidig fløjter konduktøren afgang. [De] nåede op i toget. Togkonduktøren var meget utilfreds med, at hun var kommet med toget og fortalte hende derfor, at hun ville blive smidt af på Høje Tåstrup, selvom hun skulle til Hvalsø.....I klagesagen har også været behandlet en ordveksling i toget. Ifølge [klagerens kæreste] var tonen meget ubehageligt fra konduktøren, og ifølge konduktøren var det omvendt. Indholdet i denne ordveksling er ord mod ord, og kan desværre ikke videre forfølges."

DSBs: "Togføreren oplever, at klagerens kæreste begynder at stige på toget med barnevogn i Valby efter, at der er fløjtet afgang, og afgangsproceduren er igangsat. Togføreren har ikke forinden haft opfattelsen af, at den pågældende ville med "hans" tog, da der ikke har været nogen form for kontakt under stationsopholdet. Da togføreren observerer den begyndende indstigning afbryder han afgangsproceduren og lader den pågældende stige ind i toget. Efter togets afgang fra Valby station opsøger togføreren derfor pågæl-

dende for at gøre opmærksom på såvel det farlige som ulovlige i at stige på toget efter, at der er fløjtet afgang. Han gør klagerens kæreste opmærksom på det farlige og ulovlige i det passerede og beder samtidig pågældende om at trække væk fra midtergangen i vognen, hvor pågældende opholder sig og på den måde spærrer for passagen gennem toget. Pågældende forholder sig hverken til togførerens påpegning af det farlige og ulovlige i at begynde indstigning efter, at der er fløjtet afgang eller anmodning om at trække væk fra midtergangen i det pågældende vognafsnit og siger angiveligt: "Jeg gider ikke høre på dig."

Togføreren siger herefter, at hvis pågældende ikke efterkommer hans anmodning må pågældende forlade toget i Høje Tåstrup og henviser til sine beføjelser efter forretningsbetingelserne. Pågældende nægter fortsat at efterkomme togførerens henstilling og togføreren meddeler herefter, at pågældende skal forlade toget i Høje Tåstrup, og at toget ikke kører videre, før hun har forladt toget.

Det er således først efter, at togføreren har påtalt, at indstigning i Valby havde været farlig og ulovlig, efter at have bedt pågældende om at fjerne sig fra midtergangen og efter at have gjort opmærksom på sine beføjelser, at togføreren skrider til at sætte den pågældende af toget

Togføreren aftalte herefter med et andet par, der havde benyttet samme indstigningsdør, at de i Høje Tåstrup skal skifte til et vognafsnit, der indeholder et flexareal til blandt andet barnevogne. Dette par skiftede plads i Høje Tåstrup og klagerens kæreste steg ligeledes ud. Pågældende forsøgte efter togførerens opfattelse atter at stige på toget efter, at afgangsproceduren er påbegyndt, og togføreren råber i den anledning "Væk fra dørene" – en gængs formulering, der især er blevet benyttet, når nogen lagde op til at springe på et toget med udvendige trin, der var ved at eller havde sat i gang."

Klageren skrev efterfølgende til DSBs administrerende direktør og anførte blandt andet følgende:

Der stod ikke nogen steder på skærmene hvor barnevogne skulle være henne i toget. Min kæreste er derfor lidt forvirret over hvor hun skal gå hen. Da toget ankommer til perronen, ser togkonduktøren min kæreste og barnevognen. Min kæreste ser, at en anden barnevogn er på vej ind et par vogne nede. Min kæreste spørger en ung mand på stationen om han vil hjælpe med at bære barnevognen op i toget. Før min kæreste når at få løftet barnevognen op i toget fløjter togkonduktøren afgang. Min kæreste når imidlertid med hjælp at få barnevognen med op i toget. Dørene lukker og toget kører. Herefter kommer togkonduktøren ned til min kæreste og siger, at pga. hende er toget nu 2 minutter forsinket og når han fløjter skal man blive på perronen. Min kæreste siger hertil, at hun godt ved at man ikke skal gå op i toget når der er fløjtet, men at det var tarveligt af ham, når han kunne se at hun stod alene med sin lille søn, at fløjte afgang uden at give hende en chance for at komme op eller guide hende hen til den rette vogn. Hertil svarer togkonduktøren i en nu meget hård og ubehagelig tone, at det ikke var hans ansvar at få en barnevogn op i toget. Herefter bryder et andet par med barnevogn ind i samtalen og siger til konduktøren at de synes han skulle tale pænt og at de heller ikke kunne se hvor de skulle have barnevognen op. Min kæreste siger til konduktøren, at hvis han havde guidet hende det rette sted hen kunne det hele være gået noget hurtigere. Så svarer konduktøren, at hvis min kæreste er utilfreds med at være i toget, så synes han at hun skal stå af på næste station. Min kæreste siger, at det vil hun ikke, hun skal til Hvalsø og togene går kun en gang i timen, det er minusgrader udenfor og hun er af sted med sin lille søn. Hertil siger konduktøren, at hun skal stå af på næste station og at toget ikke kører videre før hun er stået af næste gang.

Derudover siger han, at der ikke er plads til to barnevogne i denne mellemgang i toget. Det andet par, der havde blandet sig før, siger nu, at de kan stå af ved næste station og gå ned i en anden vogn.

Herefter siger konduktøren at der faktisk ikke er plads til nogen barnevogne overhovedet i vognen. Derefter går han.

På Høje Tåstrup St. kommer konduktøren tilbage til min kæreste og siger at nu skal hun stå af med barnevognen. Det ene par løfter sin barnevogn ned og hjælper derefter min kæreste med at få hendes barnevogn ned. De er begge på vej over i den anden vogn. Det første par når at få sin barnevogn op på toget igen. Herefter er min kæreste ved at blive hjulpet op i den anden vogn med sin barnevogn, da konduktøren pludselig fløjter afgang og dørene lukker. Denne handling var helt bevidst af konduktøren, da det ville have taget 10 sekunder at få barnevognen op. Konduktøren råber i en igen ubehagelig tone, til min kæreste helt ordret: "Du skal bare skride og holde dig væk når jeg har fløjtet". Min kæreste kommer derfor ikke med toget videre. Hun må blive hentet i bil fra Hvalsø.

Hertil svarede DSB følgende:

I fortsættelse af vores mail af 22. januar 2010 kan jeg oplyse, at vi nu har modtaget en redegørelse fra vores medarbejder i toget der oplyser følgende:

Ved afgang fra Valby station bliver der fløjtet afgang da alle er kommet ind, og ud af toget. Vores medarbejder er ved at lukke dørene - da han ser, at en dame med barnevogn er ved at stå på toget - selvom afgang fløjten har lydt. Medarbejderen når at afbryde dørlukningen, så dørene ikke lukker omkring barne/klapvognen.

Da damen(din kæreste) og vognen er kommet ind i toget - lukkes dørene, og toget kører lidt forsinket fra Valby station.

Herefter går vores medarbejder ned for at tale med din kæreste - da situationen sikkerhedsmæssig er meget alvorlig. Det er ikke tilladt, at stå på toget efter fløjten har lydt. Din kæreste befinder sig i i vestibulen - hvor der ikke er flexareal - og som er flugtvej. Her befinder sig også et par med en barnevogn.

Når et tog skal forlade en perron, er der en fastlagt en afgangprocedure. Proceduren foregår sådan, at togføreren fløjter afgang, når tiden er inde, og der ikke er flere kunder, der skal af og på toget. Derefter bliver dørene lukket og lokomotivføreren får et signal om, at toget må køre.

Vores medarbejdere oplever af til konsekvensen for de passagerer der overtræder disse sikkerhedsmæssige henstillinger - derfor er det altid en voldsom oplevelse når en passagerer overtræder de sikkerhedsmæssige henstillinger der er udstukket.

Eksemplet kunne være - situationer hvor en passagerer forsøger at komme på toget efter der er givet afgang - toget sætter i gang - ofte med et ryk - og den der forsøger at komme på - falder ned mellem tog og perron - da trinnet glider ind under toget når det starter.

Da medarbejderen når ned til din kæreste henvender han sig direkte og siger "at det ikke er tilladt at stige på toget efter der er givet afgang - og det er forbundet med livsfare - derudover giver sådanne situationer også forsinkelser". Din kæreste svarer " det gider jeg ikke hører på - du skal bare hjælpe mig op med min barnevogn" .

Til orientering vil jeg her oplyse, at passageren har selv ansvar for medbragt bagage - herunder barnevogne under rejsen, og må selv sørge for ind - og udstigning af toget. Ovenstående fremgår af DSB's Forretningsbetingelser - disse udleveres fra alle DSB stationer, samt kan ses på vores hjemmeside www.dsb.dk.

Jeg vil også nævne, at vores personale i toget ifølge deres arbejdsbeskrivelse ikke skal - eller må løfte passageres bagage. DSB er som andre virksomheder underlagt arbejdsmiljøloven og skal sikre medarbejderne for skader ved tunge løft. Det er dog vores erfaring, at mange af vores medarbejdere yder denne ekstra service.

Efter din kærestes svar beder vores medarbejder om at begge barnevogne flyttes til flexarealet - hertil svarer din kæreste atter " jeg gider ikke hører på dig". Da toget ankommer til Høje Tåstrup beder vores medarbejder din kæreste om at forlade toget. På Høje Tåstrup station er der ventefaciliteter - og mulighed for at benytte andre afgange - så barnet ikke udsættes for unødigt ophold i kulden.

Din kæreste nægter fortsat, at forlade toget - og siger atter "jeg gider ikke hører på dig". Her bliver hun så oplyst om, at toget ikke kører videre før hun er stået af toget. Da din kæreste er stået af toget, sammen med parret med barnevognen - som går til flexarealet, prøver din kæreste, at komme ind i toget igen - ved

flexarealet. Her råber vores medarbejder "væk fra døren " og toget kører herefter fra Høje Tåstrup station.

Ifølge DSB's forretningsbetingelser kan DSB udelukke personer fra transport - uanset om de har gyldig billet - hvis de udgør en sikkerhedsmæssig risiko, eller ikke følger de anvisninger fra DSB's personale.

Som det fremgår af ovenstående er hændelsen oplevet forskelligt - og beskrivelserne ligger langt fra hinanden. Det er derfor ikke muligt på det foreliggende grundlag at få afdækket hvad der præcist er foregået.

"

Togførers beskrivelse af forløbet er fremlagt af DSB og gengives her:

Jeg har nu læst klagen og en stor del af den, kan jeg ikke genkende. Grunden til det kan være at kvinden ikke selv har skrevet klagen, men fået sin kæreste til at skrive den. Kæresten til kvinden var ikke tilstede i forløbet.

Jeg var togfører i 2523 d. 16.01-10. Togsættet bestod af 2 mf sæt og toget er på vej mod Kalundborg. I Valb 10⁴² fløjer jeg afgang, efter at jeg har sikret mig at ingen er ved døre. Jeg skal til at brumme luk døre og stopper brat i mit brum. En ung kvinde prøver at få sig selv og en barnevogn ind i toget. Jeg har brummet og er sikker på, at hun nu kommer i klemme i døren. Men gudskelov var jeg opmærksom og har ikke brummet ordentlig for dørene lukker ikke.

Jeg er dybt rystet over at man kan bli myk ombord med barnevogn efter jeg har fløttet af. Da hun er kommet ind i toget og jeg har trykket, engang igen, at ingen er ved døre, fortsætter jeg afgangsproceduren og toget kører 3 min forsinket pga kvindens hensynsløse opførelse. Jeg går dybt rystet og chokeret ned til kvinden og ser at hun har placeret sig i midtergangen af toget og spærrer for flugtvej. Et andet par står heller ikke hensigtsmæssig, med deres barnevogn.

Jeg siger til den unge kvinde, at hun ikke "se" om noget omstændighed må hoppe på toget, efter det er blevet fløjt. Det er forbundet med fare og hun forsinkes også toge

Kvinden siger så, "Det gider jeg ikke **DSB** på og 2 du skal hjælpe min barnevogn op i toget. Kvinden gider slet ikke tale med mig.

I klagen skrives der, at hun godt er klar over, at man ikke springer på toget når det er fløttet. Og alligevel udsætter hun sig selv og barn for fare, ved at gøre det.

Hun siger at jeg så hende og ikke hjalp hende op i toget. Det passer ikke. Hun viste på ingen måde at hun ønskede at komme med mit tog.

Ikke før jeg fløtter, sætter hun i løb med ender.

Hun har ikke prøvet, at få kontakten med mig, selv om hun ser mig, stå ude ved toget.

Hun siger inde i toget at jeg skal hjælpe hende op i toget med hendes barnevogn. Jeg skal ikke løfte noget. Det kan og skal jeg ikke. Jeg har ingen forsikring som dækker evt. skade. I Brevet fremstår det, som om vi havde en dialog. Det eneste hun kunne sige, var at hun ikke gider høre på mig, og jeg skal løfte barnevogn op.

Jeg gør opmærksom på at hun sperrer for flugtvei og hun skal trække lidt frem i toget, så man kan komme forbi det gider hun at rette sig efter og siger igen: jeg gider ikke at høre på dig.

Jeg påtaler overfor kvinden at ønsker hun ikke at høre på mig og følger hun ikke mine anvisninger, ønsker jeg hende ikke ombord på toget og hun skal stå af i høretraastrap (som er en station med venteværelse og varme, skønt andet påståes i brevet) Jeg henviser til **S**retningsbetingelser. Her i står, at hvis en kunde udgør en sikkerhedsmæssig risiko og ikke følger personalets anvisninger kan de udelukkes for transport

Hun ønsker ikke at stå af toget og jeg fortæller at det skal hun. Toget kører ikke videre med hende ombord.

Jeg aftaler med det andet par som også står forkert i toget om, at fortage et skift i Høje Taastrup til flexarialet.

Det andet par har også en barnevogn.
I Høje Taastrup foretager parret et skift til flexarialet. Den unge kvinde, som jeg sagde skulle forlade mit tog står også af med barnevogn og går aligevel ned mod flexarialet. Da det unge par er kommet ind fløyter jeg afgang og brummer luk døre og aligevel prøver den unge kvinde, som jeg har fortalt at jeg ikke ønsker i mit tog at hoppe om bord med barnevogn. Hun udsætter igen sig selv og barn for fare. I Brevet skulle jeg have skrevet "Du skal bare skride og holde dig væk når jeg fløyter. Det er løn. Da døren lukker råber jeg, "væk fra døren!"

DSB er en service virksomhed og jeg må nogle gange gå på kompromis ang. billettering, for at få det til at glide.

Men jeg vil og må ikke gå på kompromis med sikkerheden. Det er livsvigtigt og vi husker alle avisoverskrifterne med barnevogne i klemme i togdøre.

Den unge kvinde, har med sin hensynsløse opførelse og ved ikke at rette sig efter personalets anvisninger udsat sig selv og andre for fare.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Gør gældende at det ikke var berettiget, at hans kæreste og barn blev sat af toget og har til støtte herfor gjort gældende,

at følge DSB har kæresten overtrådt de sikkerhedsmæssige henstillinger ved afgang. Men DSB har også erkendt, at kæresten befandt sig sammen med et andet par med barnevogn i vestibulen i toget, som ikke er beregnet til barnevogne. Dette tyder på, at konduktøren ikke har anvist hverken kæresten eller det andet par til den rette vogn og dermed skabt problemer for kæresten i at komme med toget,

at det er usandsynligt, at en mor med sit barn i en barnevogn vil udsætte sig selv og sit barn for fare ved at komme løbende i sidste øjeblik og forsøge at komme med toget,

at grunden til klagen er, at kæresten ikke fik nogen anvisninger fra konduktøren og derfor ikke kunne følge disse. Hun udgjorde ikke nogen sikkerhedsmæssig risiko, men konduktøren overtrådte derimod proceduren for afgang, idet alle passagerer ikke var kommet ombord, før han fløjtede afgang. Dermed var det ubegrundet, at kæresten og sønnen blev sat af toget på Høje Tåstrup st.,

at de er rystede over, at man kan behandle en mor med sit lille barn i en barnevogn således. Det er en rystende og ydmygende oplevelse at blive smidt af et tog, når man selv mener, at man er kommet i god tid, har billet og i øvrigt opført sig ordentligt,

at der bør være tungtvejende grunde for at smide passagerer af toget, og i denne sag er begrundelsen meget tynd,

at det af DSB's svar på klagen til ankenævnet fremgår, at togførerens grund til at smide kæresten og sønnen på halvandet år af toget var, at kæresten ikke forholdt sig til togførerens beskrivelse af det farlige i at stige på toget efter, at der er fløjtet afgang, samt at hun ikke ville trække væk fra midtergangen. I svaret på den oprindelige klage har DSB ikke skrevet, at togføreren anmodede kæresten om at flytte barnevognen væk fra midtergangen, og at dette var grund til, at de blev smidt af toget,

at togførerens udlægning af det passerede – herunder ordvekslingen bestrides,

at uanset om togføreren har anmodet kæresten om at flytte væk fra midtergangen eller ej, kan det påpeges, at da vognen ikke var beregnet til barnevogne, var det umuligt at flytte barnevogne væk fra midtergangen, og det andet par og kæresten ville derfor flytte barnevognene til det såkaldte flex-areal, der er beregnet til barnevogne,

at der ikke er overensstemmelse mellem DSBs forklaringer. I det oprindelige svar bad togføreren om, at barnevognen flyttes til flex-arealet, men i svaret til ankenævnet beder togføreren blot om, at barnevognen trækkes væk fra midtergangen. I DSB's svar i ankesagen fremgår, at togføreren oplyste, at hvis kæresten ikke efterkom hans anmodning om at flytte væk fra midtergangen, måtte hun forlade toget i Høje Tåstrup og henviste til sine beføjelser efter forretningsbetingelserne. Det fremgår ikke af det oprindelige svar fra DSB, at togføreren orienterede kæresten om konsekvensen ved ikke at følge hans anmodning (hvad den anmodning så ellers var), altså smide hende af toget. Det er da heller ikke kærestens opfattelse, at hun fik nogen som helst mulighed for at følge en anmodning fra togføreren, før han havde besluttet sig for, at hun skulle af. Hvis togføreren havde oplyst hende om, hvad hun skulle gøre, virker det nærliggende at antage, at en mor med sit barn vil følge disse, og at man ikke ønsker at blive smidt af toget, når man er på vej til Hvalsø for at besøge sin familie,

at klageren formoder, at togføreren havde besluttet sig for at smide kæresten af toget, fordi hun havde påpeget overfor ham, at hun var på vej op i toget, da han fløjtede afgang. Derudover virke-

de togføreren stresset over at være nogle minutter forsinket, hvilket ikke skal gå udover passage-
rerne,

at ifølge DSB's oprindelige svar på klagen er det, da toget ankommer til Høje Tåstrup, at togføre-
ren bad kæresten om at forlade toget, men i svaret til ankenævnet anfører DSB, at kæresten her-
efter fortsat nægter at efterkomme togføreren henstilling. Men af DSB's svar på den oprindelige
klage fremgår også, at kæresten steg af toget sammen med det andet par med barnevogn, det er
faktisk den ene person i dette par, der hjalp hende ned med barnevognen for at flytte sig ned på
flex-arealet. Dette må betyde, at kæresten ikke har nægtet at flytte sig til flex-arealet. Hvis hun
havde nægtet, som DSB påstår, ville hun vel være blevet i vognen, der ikke var beregnet til bar-
nevogne i meget længere tid. Så ville det andet par være nået ned til flex-arealet længe før kære-
sten var kommet ud af toget. Men sagen er, at både kæresten og det andet par med barnevogn
forlod vognen samtidig, og da kæresten gerne vil op i toget igen og var ved at blive hjulpet af det
andet par med barnevogn, fløjtede togføreren afgang, og efterlod hende og sønnen tilbage på
Høje Tåstrup station,

at sagsforløbet er oplevet forskelligt, men de grunde som DSB og togføreren har anført for at han
smed dem af toget er meget uklare. Det virker meget underligt, hvis togføreren vurderede at kære-
sten og sønnen på halvandet år har udgjort en sikkerhedsmæssig risiko, hvilket er anført af DSB
i det oprindelige svar,

at det er vanskeligt for en enlig person med barnevogn at rejse med DSB's regionaltog, særligt
med IC-3 togene (som i dette tilfælde), hvor det ikke på forhånd er anvist, hvor barnevognene
skal ind. Man er derfor nødsaget til at finde ud af, hvor man skal ind, efter at toget er ankommet
samt finde en person, der kan hjælpe barnevognen op. Dette kan være et stressende øjeblik, og
hvis togføreren ikke yder et minimum af service og høflighed, vil det være forbundet med stor
utryghed at tage toget med barnevogn. Det er denne utryghed, klageren og kæresten gerne vil
vide sig sikre på ikke at være nødsaget til at føle hver gang, man skal tage toget alene med sit
barn. En undskyldning fra DSB vil betyde, at de vil betrygge sig med, at det var en engangshæn-
delse, som ikke er en del af DSB's almindelige service.

Indklagede: Fastholder at det var berettiget at sætte de pågældende af toget og har til støtte
herfor gjort gældende,

at togføreren i forløbet har stræbt efter en mindelig løsning og har udfoldet rimelige bestræbelser
på at tilgodese såvel sit sikkerhedsmæssige ansvar og klagerens kærestes ønsker om at komme
med toget. I den konkrete situation har togføreren skønnet, at klagerens kæreste ikke har villet
efterkomme de henstillinger om placering af barnevogn, han er kommet med og har på den bag-
grund bedt pågældende om at forlade toget. Der vil altid være tale om, at en togfører i situationer
som denne må udøve et skøn. DSB finder, at togføreren i denne situation har haft det fornødne
grundlag for sin beslutning og først har gennemført den efter forgæves at have søgt at få klage-
rens kæreste til at efterkomme hans anmodninger og orienteret om konsekvenserne heraf. DSB
har derfor ikke grundlag for at tilsidesætte togføreren skøn i denne situation,

at der er tale om et beklageligt hændelsesforløb, der beror på, at klagerens kæreste har tilsidesat
vigtige sikkerhedsmæssige bestemmelser og ikke har villet efterkomme de anvisninger, som per-
sonalet har givet i den forbindelse,

at vedrørende togførerens beføjelser henvises til DSB's forretningsbetingelser § 2, hvoraf det endvidere fremgår, at passageren selv må sørge for ind- og udstigning og medtagning af bagage med mere,

at der henvises til § 20, 1. punktum i lov om jernbane vedrørende hindring af den automatiske dørlukning,

at det er togførerens redegørelse for hændelsesforløbet, der ligger til grund for såvel DSB's oprindelige svar til klageren som redegørelsen til ankenævnet. Det er derfor redegørelsen til ankenævnet, der skal lægges til grund for den videre behandling,

at et forløb, som det her passerede, også set med DSB's øje, er beklageligt. DSB kan udelukke personer fra transport som beskrevet i forretningsbetingelsernes § 2,7. Denne beføjelse er efter forholdets natur overladt til den enkelte togfører, som i hver enkelt situation må udøve et konkret skøn og vurdere, om betingelserne for at udelukke en person fra befordring er opfyldt. Det sker yderst sjældent, at personer udelukkes fra transport. I dette tilfælde er det sket under henvisning til, at den pågældende udtrykkeligt har afvist at ville efterkomme togførerens sikkerhedsmæssigt begrundede anvisninger med en bemærkning om, at det gider hun ikke rette sig efter, og efter at have givet udtryk for at "jeg gider ikke høre på dig" kombineret med det forhold, at pågældende umiddelbart forinden havde bragt sig selv i fare ved at påbegynde en indstigning efter, at der var givet afgang. På det grundlag har DSB ikke noget at indvende mod det skøn, togføreren i den konkrete situation har udøvet,

at togføreren gav en tilsvarende anvisning til en anden "barnevognspassager" om at flytte sig til togets flexareal, der er beregnet til blandt andet barnevogne, når toget kom til Høje Tåstrup. Denne anvisning blev efterkommet af de pågældende og gav ikke på tilsvarende måde anledning til konflikt, samt

at DSB dagligt har mange rejsende med barnevogne uden at det giver anledning til tilsvarende problemer. DSB ser gerne barnevognskunder i togene og ser ingen grund til, at det forløb, der her har fundet sted, vil skulle gentage sig.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER: De relevante bestemmelser gengives her:

Lov om jernbaner §§ 19 og 21:

Færdsel og ophold på jernbaneområde

§ 19. Jernbaneområde omfatter

- 1) banelinjer med tilhørende skråninger, banketter, grøfter, broer og andre anlæg,
- 2) stationernes område,
- 3) tog og andre jernbanekøretøjer samt
- 4) forpladser og adgangsveje til stationer og jernbanefærgesteder.

Stk. 2. Uden den pågældende jernbanevirksomheds eller infrastrukturforvalters tilladelse må ingen

- 1) færdes eller lade dyr færdes på de dele af jernbaneområdet, som ikke er åbne for offentligheden, eller
- 2) tage ophold i erhvervsøjemed, optage film eller fotografere i erhvervsøjemed eller til undervisningsbrug, foretage indsamlinger, omdele tryksager eller lignende på jernbaneområdet.

§ 20. Det er forbudt at hindre den automatiske dørlukning i tog. Når tog eller togdel er i bevægelse, er det endvidere forbudt at stige på eller af vognene eller at hjælpe andre dertil eller at åbne vognenes døre.

Stk. 2. Ind- og udstigning skal ske på den dertil bestemte side af toget og på de dertil bestemte eller anviste steder på stationer og færger.

Stk. 3. Der må ikke udcastes affald eller andre genstande fra tog.

Stk. 4. Nødbremsen i tog må kun benyttes, når virkelig fare foreligger.

§ 21. Enhver, der søger adgang til eller opholder sig på en jernbanevirksomheds eller infrastrukturforvalters område, skal rette sig efter de forskrifter til opretholdelse af orden og sikkerhed, der meddeles af virksomhedens personale, eller som af virksomheden er bekendtgjort ved opslag på virksomhedens område eller på anden hensigtsmæssig måde.

Stk. 2. Enhver, der overtræder bestemmelserne i § 19, stk. 2, § 20 og § 21, stk. 1, kan af virksomhedens personale udvises, om fornødent udsættes, fra virksomhedens område.

Stk. 3. Politiet skal efter anmodning bistå virksomhederne i håndhævelsen af virksomhedernes ordens- og sikkerhedsbestemmelser.

Forretningsbetingelser § 2:

§ 2 DSB's ydelse

DSB leverer rejser med tog.

DSB udgiver køreplaner og oplyser om togafgange og ændringer i køreplaner i brochurer og ved løbende information på stationer, via internetsiden dsb.dk og andre passende medier. Ændringer i køreplaner kan blandt andet forekomme i forbindelse med større planlagte sporarbejder. DSB kan løbende ændre på afgang, standsningssteder med videre. Det er passagerens ansvar at holde sig orienteret om ændringer i køreplanen. DSB bestræber sig på at overholde de ankomst- og afgangstider, der er angivet i køreplanen.

Køreplanen kan indeholde særlige bestemmelser om benyttelse af visse tog, herunder eventuelt tillæg.

DSB transporterer alle, der har gyldig billet eller kort. Passagererne må selv sørge for ind- og udstigning og medtagning af bagage med mere. DSB hjælper, så vidt det er muligt, den enkelte rejsende med ind- og udstigning eller at finde plads i toget.

DSB kan i særlige tilfælde afvise passagerer til det enkelte tog, såfremt pladsforholdene betinger det.

DSB kan udelukke personer fra transport – uanset om de har gyldig billet – hvis de udgør en sikkerhedsmæssig risiko, er til gene for andre passagerer, togets personale eller i øvrigt ikke følger anvisninger fra DSB's personale eller de anvisninger, som fremgår af opslag eller anden tilsvarende information om benyttelse af det enkelte tog.

Den enkelte rejsende kan uden særskilt betaling medtage personlig bagage i kufferter, tasker eller lignende i det omfang, der er plads i toget. Det enkelte stykke bagage må maksimalt måle 100x60x30 cm. Musikinstrumenter og ski kan dog medtages i det omfang, pladsforholdene efter togpersonalets skøn tillader det.

Togets personale kan give nærmere anvisninger om placering af den medbragte bagage, cykler og barnevogne.

For medbringning af cykler er fastsat særlige regler og priser. Pladsbillet betales særskilt. Cykler kan i øvrigt kun medbringes i det omfang, pladsforholdene tillader det. Barnevogne kan medtages uden særskilt betaling i det omfang, pladsforholdene tillader det. For enkelte tog kan DSB fastsætte, at barnevogne ikke kan medtages. Oplysninger om medtagning af cykler og barnevogne findes på dsb.dk.

Hver betalende rejsende kan mod betaling medtage én hund. Små hunde og andre mindre husdyr, der under rejsen transporteres i en håndtaske eller lignende, kan medtages gratis.

Passageren har selv ansvar for medbragt bagage med mere under rejsen og den skade, den måtte forvolde i forhold til DSB eller tredjemand, medmindre skaden kan tilregnes DSB.

DSB orienterer om praktiske forhold på rejsen og andre tilsvarende serviceinformationer på www.dsb.dk og i brochurer. Informationer her er alene af orienterende art og træder ikke i stedet for disse forretningsbetingelser.

Passageren er selv ansvarlig for valg af togafgang og skal ved valg af togafgang beregne rimelig tid til at kunne nå frem til sit bestemmelsessted eller til et eventuelt forbindelsessted. DSB opbevarer hittegods fra stationer og tog i op til 30 dage. Hittegods kan efterlyses på dsb.dk ved henvendelse til en station eller på telefon 70 13 14 15. Ved forsendelse af hittegods kan DSB udover forsendelsesomkostningerne opkræve gebyr.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

På baggrund af parternes divergerende forklaringer om hændelsesforløbet skønnes klagen ikke egnet til behandling i ankenævnet, hvorfor sagen afvises.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Klagen afvises.

Som følge heraf tilbagebetales klagegebyret til klageren, jf. § 26, 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. juni 2010.



Tine Vuust
Nævningsformand