

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0315
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Erstatning af udgift til taxakørsel i anledning af togaflysninger på klagerens rejse fra København H til Kolding st.
- Parternes krav:** Klageren kræver erstatning af taxaregningen på 4.134 kr. og et brotillæg på 500 kr. med fradrag af togbilletternes pris på 937 kr., i alt 3.697 kr., og gør gældende, at han rejste med sin dårligt gående mor, som ikke kunne klare adskillige skift mellem tog og bus undervejs, samt at de ikke kunne nå frem til Kolding i tide til deres aftale kl. 18
- Indklagede afviser at erstatte taxaregningen og brotillægget, men har refunderet 937 kr. for de ubenyttede togbilletter
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Torben Steenberg (2 stemmer)
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. februar 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om godtgørelse af udgiften til taxaregning og brotillæg.

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:

Klageren skulle den 18. august 2023 i selskab med sin hustru og sin mor rejse fra København til Kolding, hvor de havde en aftale kl. 18, og dagen forinden havde han købt DSB Orange Fri billetter til DSB's togafgang fra København H kl. 14:20 med planmæssig ankomst til Kolding st. kl. 16:49:

DSB wishes you a pleasant journey and a nice day.

Ticket

From
14:20 København H

To
16:49 Kolding

DSB Orange Fri

2 Adults
1 Senior 67+

Price 847 kr.

Ticket no. [REDACTED]

Time of sale 17. Aug 2023 18:08:08

Supplements

Seats

From
14:20 København H

To
16:49 Kolding

Standard seat InterCity 50855

Wagon 34

Seat 64, 65, 67

Price 90 kr.

[Map](#)
[Refund](#)
[Receipt](#)

Før afrejsen hjemmefra læste klageren i nyhedsmedierne, at DSB var ramt af en nedfalden køreledning, som påvirkede togtrafikken i retning mod Jylland og dermed også deres planlagte rejse.

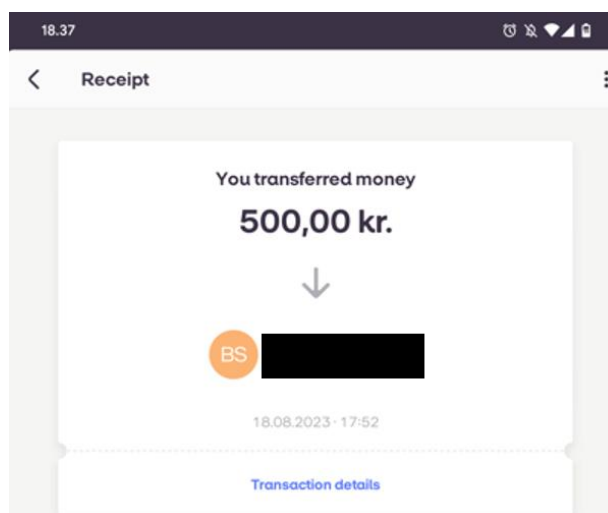
Det fremgår af medieomtalerne fra den pågældende dag, at der var indsat togbusser på strækningen mellem Ringsted og Slagelse.

Efter ankomst til Hovedbanegården forekom det ham, at de umuligt kunne nå frem i tide til deres aftale i Kolding kl. 18 med DSB-tog, og da rejsen nu også indebar skift til togbus og tilbage til DSB-tog, hvilket hans dårligt gående mor ikke kunne klare, besluttede de derfor at tage en taxa til Kolding.

Taxaregning

4x27 TAXI	
Dato	18/08 17:51
Tilladelse	7894477
Vogn ID	1305
Chauffør	645402
Reg. nr.	BB98294
Tur ID	7505
Betalings ID	7523
Start	18/08 14:37
Slut	18/08 17:51
Fra:	_____
Til:	_____
Total	km 236,60
Startgebyr	DKK 37,00
T1	
236,57 km * 12,7 DKK	3016,30
03:07.56 * 5,75 DKK	1080,70
Total	DKK 4134,00
Kreditkort	DKK 4134,00

Mobile Pay-overførsel for brotillæg



Efterfølgende anmodede klageren DSB om at godtgøre udgiften til taxaregningen og brotillægget fraregnet togbilletternes pris og anførte som refereret ovenfor.

DSB afviste at erstatte klagerens udgift til taxakørsel, men refunderede 937 kr. til klageren for de ubenyttede togbilletter og pladsbilletter. DSB begrundede afgørelsen således:

"Jeg beklager meget, at din rejse til Kolding med din mor og ægtefælle den 18. august ikke forløb som planlagt grundet en nedrevet køreledning ved Sorø, som desværre medførte ændringer i togdriften.

DSB kan ikke imødekomme at betale for kørsel med taxa, fordi vi kunne tilbyde erstatningskørsel med togbusser mellem Ringsted og Slagelse, hvorfra vi igen kunne køre tog. DSB er ikke forpligtet til at betale for udgifter til kørsel med taxa i forbindelse med forsinkelser. Når der opstår forsinkelser eller aflysninger, henviser DSB til næste tog eller anden offentlig transport. Ved længerevarende forsinkelser, som ved denne hændelse, indsætter DSB togbusser. Selvom vi har forståelse for, at du havde en aftale i Kolding og du gerne ville sørge for en siddeplads til din mor, så kan det ikke danne grundlag for, at DSB skal betale for din kørsel i taxa."

Hertil svarede klageren:

"Det er muligt at DSB besluttede at indsætte togbusser på strækningen Ringsted-Slagelse, men i praksis afspejler det ikke virkeligheden d. 18. august. Som mediebilledet dokumenterer, lykkedes det ikke jeres leverandør at levere nok til at håndtere mængden af passagerer, og vi ville derfor under ingen omstændigheder nå frem til destinationen i tide.

[links til nyhedsmedier er udeladt]

BT påstår der skulle ankomme 30 togbusser, men i praksis var der 2.

Havde vi kørt med DSB til Ringsted og togbusser videre, ville I ikke kunne få mig frem på det aftalte tidspunkt.

Eftersom der i den akutte situation ikke fandtes alternativ offentlig transport end DSB, var der ganske enkelt ikke andre muligheder, hvis vi skulle frem på det aftalte tidspunkt.

Jeg må derfor stille mig uenig i jeres afgørelse i min sag, og ønsker vejledning om mine videre klagemuligheder i sagen, da der her ikke er tale om småpenge.”

DSB fastholdt sin tidligere afgørelse og anførte, at DSB tilbød togafgange fra København H til Ringsted kl. 14:44, kl. 14:49 og igen kl. 15:37, samt at der fra Ringsted til Slagelse kørte 12 togbusser i pendulfart. DSB medgav, at klageren ikke kunne være nået frem til sin aftale i Kolding i tide, men dette kunne ikke danne grundlag for, at DSB skulle betale for klagerens kørsel med taxa.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har bedt DSB om at indsende dokumentation i form af logs, GPS-data mv. for de alternative transportmuligheder, som DSB tilbød passagererne den pågældende dag:

DSB har svaret følgende:

” DSB kan oplyse, at klager kunne have gennemført rejsen med en ankomst til Kolding Station kl. 19:02. Såfremt klager havde gennemført rejsen, ville denne forsinkelse berettigt til 100% i Rejsetidsgaranti.

Herunder den rejseplan, som klager kunne benytte fra København H til Kolding Station:

Tog fra København til Ringsted med ankomst i Ringsted kl. 16:02:

Atg Dato	Atg Togkat	Atg Operatør	Atg Tognr.	Atg Station	Atg RUS Plan tid	Atg Afvigelse	Atg Melding	Atg Aflyst Planlagt	Ank RUS Plan tid	Ank Station	Ank RUS Kørt	Ank Afvigelse	Ank Melding	Ank Aflyst Planlagt
18-08-2023	IC	DSB	153	KH	14:05:00	0:04:25	K	0	14:37:30	RG	15:33:16	0:55:46	K	0
18-08-2023	RØ	DSB	52253	KH	14:06:00	0:00:00	A	0	14:55:30	RG	14:55:30	0:00:00	A	0
18-08-2023	RØ	DSB	992253	KH	14:06:00	0:53:00	K	0	14:55:30	RG	16:02:03	1:06:33	K	0
18-08-2023	RØ	DSB	2253	KH	14:07:00	0:00:00	A	1	14:52:30	RG	14:52:30	0:00:00	A	1
18-08-2023	IC	DSB	50855	KH	14:20:00	0:00:00	A	0	15:03:00	RG	15:03:00	0:00:00	A	0
18-08-2023	IC	DSB	855	KH	14:29:00	0:00:00	A	1	15:07:00	RG	15:07:00	0:00:00	A	1
18-08-2023	RØ	DSB	4255	KH	14:37:00	1:05:30	K	0	15:22:30	RG	15:22:30	0:00:00	A	1
18-08-2023	RØ	DSB	1255	KH	14:44:00	0:00:55	K	0	15:11:30	RG	15:11:30	0:00:00	A	0
18-08-2023	IC	DSB	157	KH	15:05:00	0:00:00	A	0	15:37:30	RG	15:37:30	0:00:00	A	1
18-08-2023	IC	DSB	50157	KH	15:05:00	0:15:15	K	0	15:37:30	RG	16:11:50	0:34:20	K	0
18-08-2023	RØ	DSB	52257	KH	15:06:00	1:26:23	K	0	15:55:30	RG	17:29:53	1:34:23	K	0
18-08-2023	RØ	DSB	2257	KH	15:07:00	0:00:00	A	1	15:52:30	RG	15:52:30	0:00:00	A	1
18-08-2023	IC	DSB	50859	KH	15:20:00	0:00:00	A	0	16:03:00	RG	16:03:00	0:00:00	A	0
18-08-2023	IC	DSB	859	KH	15:29:00	0:00:00	A	1	16:07:00	RG	16:07:00	0:00:00	A	1
18-08-2023	RØ	DSB	4259	KH	15:37:00	0:00:00	A	0	16:22:30	RG	16:22:30	0:00:00	A	1
18-08-2023	RØ	DSB	1259	KH	15:44:00	0:02:35	K	0	16:11:30	RG	16:22:20	0:10:50	K	0
18-08-2023	L	DSB	50059	KH	15:53:00	0:25:45	K	0	16:22:00	RG	17:00:40	0:38:40	K	0

Busforbindelser fra Ringsted til Slagelse, som kunden kunne benytte:

Busafgang RG 16:06 – ankomst SG 16:54 (TR06)

Busafgang RG 16:12 – ankomst SG 16:58 (TR12)

Busafgang RG 16:14 – ankomst SG 17:13 (TR09)

Busafgang RG 16:25 – ankomst SG 17:23 (TR14)

Tog fra Slagelse til Odense med ankomst i Odense kl. 18:12:

18-08-2023	L	DSB	950059	SG	16:35:00	1:00:14	K	0	17:04:00	OD	18:12:50	1:08:50	K	0
------------	---	-----	--------	----	----------	---------	---	---	----------	----	----------	---------	---	---

Tog fra Odense til Kolding med ankomst til Kolding station kl. 19:02:

18-08-2023	IC	DSB	98363	OD	18:13:00	0:11:37	K	0	18:49:30	KD	19:02:35	0:13:05	K	0
------------	----	-----	-------	----	----------	---------	---	---	----------	----	----------	---------	---	---

Oversigt over busser mellem Ringsted og Slagelse Station samt gps-data for busser er vedhæftet.”

Ovennævnte oversigt og GPS-data har været forelagt for ankenævnet og har været fremsendt til klageren sammen med DSB’s bemærkninger.

Klageren har hertil kommenteret:

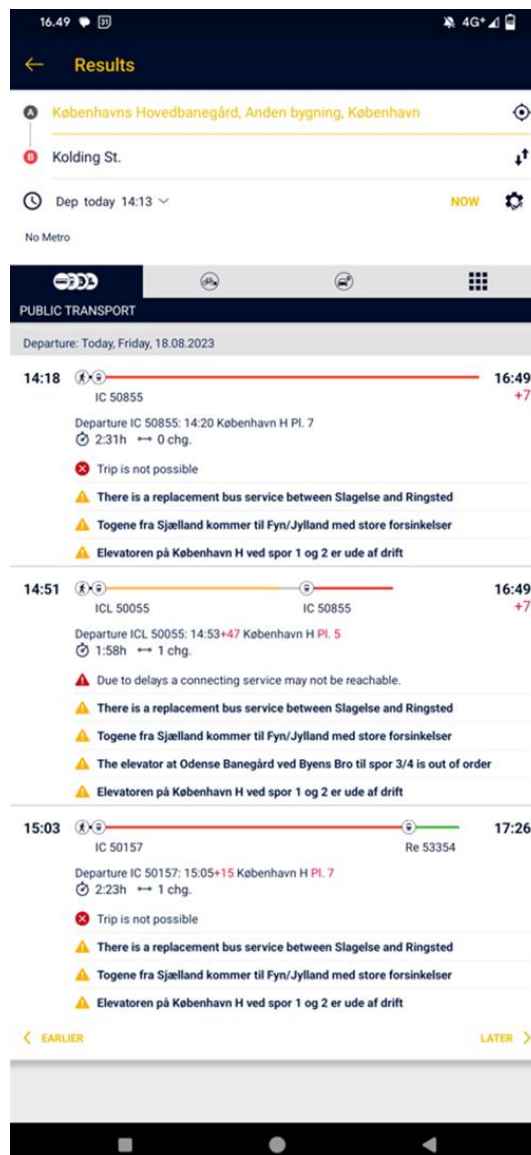
” DSB har i retrospekt og teoretisk ret i, at vi kunne have benyttet alternativt fremsendt rejseplan, med ankomst kl. 19:02.

Her bemærker jeg at rejsen omfatter

- 3 stop
- med menneskemængderne der er tvunget ud i et alternativ, er der ingen garanti for plads i bus eller tog til 3 mennesker
- ingen garanti for en siddeplads på hvert transportmiddel til min mor med dårlig balance

Yderligere bemærker jeg at rejse-alternativet er en time forsinket.

DSB var ikke i stand til oplyse mig om dette rejse-alternativ mellem kl. 14:00 og 14:37 hvor vi befinder os på Københavns Hovedbanegård, og digitale hjælpemidler som 'Rejseplanen'-appen, viste kun aflysninger (- se vedhæftede screenshot).



Rejse-alternativet, er en væsentlig forringelse af det billet-køb jeg oprindeligt har lavet hos DSB, og praktisk talt en helt anden rejse DSB foreslår.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at en køreledning var faldet ned på togstrækningen mellem Ringsted og Slagelse, da klageren den 18. august 2023 sammen med sin hustru og mor skulle rejse med DSB-tog fra København H til Kolding st., og at klagerens togafgang med planlagt ankomst til Kolding st. kl. 16:49 som følge heraf blev akut aflyst, hvorefter klageren og hans selskab tog en taxa fra København H til Kolding.

Det lægges endvidere til grund, at det trods flere akutte togaflysninger var muligt at komme med DSB-tog fra København H til Ringsted st., at DSB havde indsat togbusser mellem Ringsted st. og Slagelse st., og at der fra Slagelse st. afgik tog videre i retning mod Fyn og Jylland.

Efter det oplyste kunne klageren og hans selskab således være kommet med DSB-tog fra København H med skift til togbus på Ringsted st., skift til DSB-tog på Slagelse st. samt togskift på Odense st., hvorefter de ville være ankommet til Kolding st. kl. 19:02. Dette ville have givet dem en forsinkelse i ankomst på 2 timer og 13 minutter.

DSB's rejseregler (de Fælles landsdækkende rejseregler) og EU's Passagerrettighedsforordning 2021/782 regulerer passagerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse, aflysninger og forsinkelser på minimum 60 minutter.

I henhold til forordningens artikel 18 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 og hans selskab valgte at afbryde rejsen, hvorfor de har krav på refusion af billetternes pris. DSB har ifølge det oplyste refunderet 937 kr. til klageren svarende til det fulde beløb for billetterne og pladsbilletterne, og der er herefter ikke grundlag for at kompensere klageren yderligere efter artikel 18.

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 er erstatningsansvarlig over klageren og hans selskab for den merudgift på 3.697 kr., som de havde ved at tage taxa i stedet for DSB-tog til Kolding st.

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

Ankenævnet finder, at de akutte aflysninger af såvel klagerens togafgang som flere andre togafgange den pågældende eftermiddag, der skete som følge af en nedfalden køreledning, udgør et ansvarsgrundlag for DSB. Imidlertid kunne DSB tilbyde klageren alternativ befordring med henholdsvis DSB-tog og togbusser. Uanset, at denne alternative befordring indebar en forsinkelse i ankomst på 2 timer og 13 minutter for klageren og hans selskab, samt indebar flere skift mellem forskellige transportformer, finder ankenævnet, at det ikke var påregneligt for DSB, at klageren og hans selskab ville foretage deres rejse hele vejen fra København H til Kolding med taxa.

Ankenævnet bemærker, at hvis klageren og hans selskab havde gennemført rejsen med DSB-tog og togbusser, ville de i henhold til DSB's Rejsetidsgaranti have været berettiget til en kompensation på 100 % af rejsens pris.

Herefter finder ankenævnet, at klageren ikke kan gives medhold i sit erstatningskrav på 3.697 kr.

RETSGRUNDLAG:

Uddrag af de Fælles landsdækkende rejseregler:

”

14. Driftsforstyrrelser

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af

- Rejsetidsgaranti for rejser med Arriva, Nordjyske Jernbaner, Lokaltog og DSB inkl. S-tog, eller
- Rejsegaranti for rejser med trafikkselskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus samt Odense Letbane), Nordjyske Jernbaner eller 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.

Der tilbydes ikke refusion af udgifter til alternativ befordring på egen foranledning (f.eks. taxa). Rejsetidsgaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med Arriva Tog, Nordjyske Jernbaner og DSB.

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befordring (f.eks. taxa), når forsinkelse eller forbikørsel forårsager ventetid. Kunden får ikke sin billet refunderet. Rejsegaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med bus, lokaltog, metro og Aarhus Letbane samt Odense Letbane.

...

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

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier og rejsegarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro, lokalbaner og letbaner). Der henvises til uddrag af forordningen bagerst i rejsereglerne. Forordningen gælder også ved en samlet rejse med flere togselskaber, såfremt der benyttes en gennemgående billet, jf. afsnit 2 Ved rejse med tog gælder forordningens regler om refusion og omlægning af rejsen, kompensation og assistance, jf. artikel 18-20. (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, tog eller metro. ”

Fra DSB's hjemmeside om DSB 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 DSB i kombination med Arriva, Nordjyske Jernbaner eller Skånetrafikken) i Danmark og
- har du rejst med billet eller rejsekort.

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. Dette gælder både, hvis du kun rejser med DSB, og hvis du rejser med DSB i kombination med andre jernbanevirksomheder.

...

Din kontante kompensation regnes sådan ud

Forsinkelse	Kompensation
30 minutter eller mere	50% af rejsens pris
60 minutter eller mere	75% af rejsens pris
90 minutter eller mere	100% af rejsens pris

Du vil få indsat pengene på din NemKonto, hvis du har oplyst dit cpr-nr. på ansøgningskemaet. Ellers udstedes automatisk en ny billet til samme strækning. ”

Uddrag af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbapassagerers rettigheder og forpligtelser:

”

KAPITEL IV

FORSINKELSER, IKKEOPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSER OG AFLYSNINGER

Artikel 17

Ansvar for forsinkelser, ikkeopnået tilslutningsforbindelser og aflysninger

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomheders ansvar med hensyn til forsinkelser, ikkeopnået tilslutningsforbindelser og aflysninger omfattet af bestemmelserne i bilag I, afsnit IV, kapitel II.

Artikel 18

Refusion og omlægning af rejsen

1. Når det med rimelighed forventes, enten ved afgang eller i tilfælde af en ikkeopnået tilslutningsforbindelse eller en aflysning, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mindst 60 minutter forsinket, giver den jernbanevirksomhed, der driver den forsinkede eller aflyste forbindelse, omgående passageren valget mellem en af følgende muligheder og træffer de fornødne ordninger:

- 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
- b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed
- c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

”

Uddrag af Bilag I, afsnit IV til forordningen:

”

KAPITEL II

Ansvar ved manglende overholdelse af køreplaner

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:

” D. 18. august 2023 havde jeg en aftale i Kolding kl. 18:00, med min gamle mor der er dårligt gående og har brug for en siddeplads, samt min ægtefælle.

Vi bookede derfor dagen før en DSB Orange-billet (55R0R440) til afgangen mod Esbjerg kl. 14:20 til 847 kr + 3 sæder til 90 kr.

I alt 937 kr.

Uheldigvis er DSB ramt af en nedfalden køreledning i Sorø, som aflyser afgangene med ganske kort varsel, men vi beslutter alligevel at drage til Hovedbanegården, for at finde en alternativ afgang.

Det går hurtigt op for os, at afgangene væk fra Sjælland i vestlig retning aflyses på stribe.

Jeg på dagen læse i medierne, at DSB ikke ville være i stand til at få os frem til Kolding inden kl. 18:00, og at DSB oplevede problemer med leverancen af togbusser i situationen.

Se evt:

<https://www.berlingske.dk/samfund/nyt-togkaos-paa-sjaelland-togbusser-indsat>

BT påstår i denne artikel:

<https://www.bt.dk/trafik/fanget-i-togkaos-med-fire-maaneder-gammel-baby-der-var-tumult>

- at kun 2 ud af 30 togbusser skulle have været nået frem til Ringsted i tide.

Rejsegarantien er sat ind, og vi overvejer derfor nøje vores muligheder.

I situationen er der ingen alternativ offentlig transportmuligheder væk fra Sjælland i vestlig retning, og vi ser ingen anden udvej end modvilligt at tage en taxa til Kolding, da 2-3 transportskift og manglende information om situationen og ingen garanteret siddeplads, ikke kan lade sig gøre med min mor.

DSB giver mig medhold i, at jeg med DSBs togbusser ikke ville kunne have været i Kolding, kl. 18:00, men afviser min klage, med begrundelsen at

- mit billetkøb igennem dem er refunderet

- de har stillet 12 togbusser til rådighed mellem Ringsted og Slagelse

Jeg mener DSBs afgørelse er forkert, da vi som forbrugere i situationen er stillet temmelig uheldigt, og jeg mener derfor at jeg bør få medhold i min klage og kompensation for uventede udgifter, foranlediget af DSB idet:

- Rejsegarantien er sat ind, og havde vi benyttet DSBs togbusser ville vi være +2 timer forsinket.

- DSB havde problemer med leverancen af togbusser i Ringsted
- Informationerne fra DSB i situationen, mildest talt var mangelfulde.
- DSB ville ikke kunne garantere en siddeplads til min mor
- Aflysningen af togafgangen med så kort varsel gør det praktisk talt umuligt at finde alternativ offentlig transport fra KBH til Kolding.
- Aflysningen og det kaos den nedfaldne køreledning har medført er veldokumenteret i medierne.”

Indklagede anfører følgende:

” DSB kan oplyse, at der den 18. august 2023 desværre var flere akutte ændringer i togtrafikken på grund af en nedfalden køreledning ved Sorø.

DSB wishes you a pleasant journey and a nice day.

Ticket

From
14:20 København H

To
16:49 Kolding

DSB Orange Fri 2 Adults
1 Senior 67+

Price 847 kr.

Ticket no. [REDACTED]

Time of sale 17. Aug 2023 18:08:08

Supplements

Seats

From
14:20 København H

To
16:49 Kolding

Standard seat InterCity 50855

Wagon 34

Seat 64, 65, 67

Price 90 kr.

Map Refund Receipt

Klager havde købt billet til en rejse den 18. august fra Københavns Hovedbanegård til Kolding Station med planlagt ankomst i Kolding kl. 16:49.

Klagers planlagte rejse var påvirket af de akutte ændringer, hvilket betød, at klager skulle med en togbus mellem Ringsted og Slagelse Station, da det på grund af den nedfaldne køreledning ikke var muligt at gennemføre rejsen med tog mellem disse stationer.

Klager havde mulighed for at rejse med toget fra Københavns Hovedbanegård til Ringsted Station bl.a. kl. 14:44, 14:49 og 15:37. På Stationen i Ringsted skulle der skiftes til en togbus, som kørte til Slagelse Station, hvorfra det var muligt at rejse med toget videre til Kolding Station.

DSB kan oplyse, at der var indsat 33 busser, som erstatning for toget mellem Ringsted og Slagelse, svarende til 25 busafgange i timen fra Ringsted mod Slagelse. De 33 busser var indsat som erstatning for toget i tidsrummet 11:35 til 22:15. Kl. 22 var det igen muligt at rejse med toget fra Ringsted til Slagelse.

DSB kan også oplyse, at der på Ringsted Station var kø til at komme med en togbus til Slagelse. De kunder, der blev forsinket på grund af de akutte ændringer den 18. august, har haft

mulighed for at søge om kompensation/Rejsetidsgaranti i overensstemmelse med EU forordningen for togpassagerer og DSB's Rejsetidsgaranti. Ved en togforsinkelse på mere end 30 minutter tilbyder DSB rejsetidsgaranti ved at tilbagebetale en procentmæssig andel af den billet, kunden har købt til den forsinkede rejse: [DSB Rejsetidsgaranti - når du bliver forsinket](#)

Klager har oplyst, at de i stedet for at rejse med tog og togbus valgte at tage en taxa fra København til Kolding, og klager har anmodet DSB om at dække udgifter til kørsel i taxa samt til broafgift – i alt 4634 kroner.

DSB har afvist at imødekomme klagers krav, og har i stedet for tilbagebetalt klagers ubenyttede togbilletter. Denne afgørelse er truffet i overensstemmelse med de gældende regler, når der er togforsinkelser på mere end 60 minutter.

Artikel 18

Refusion og omlægning af rejsen

1. Når det med rimelighed forventes, enten ved afgang eller i tilfælde af en ikkeopnået tilslutningsforbindelse eller en aflysning, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mindst 60 minutter forsinket, giver den jernbanevirksomhed, der driver den forsinkede eller aflyste forbindelse, omgående passageren valget mellem en af følgende muligheder og træffer de fornødne ordninger:

a) refusion af billetens fulde pris på de betingelser, som gælder 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

b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed

c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

Da klager havde mulighed for at gennemføre den planlagte rejse – dog med forsinkelser, flere skift undervejs samt kørsel i togbus noget af vejen – kan DSB ikke imødekomme klagers krav om dækning af udgifter til taxakørsel samt broafgift.”

Hertil har klageren bemærket:

” Der er kun en enkelt bemærkning fra min part.

Jeg søger kun dækning af de ekstra udgifter som er pålagt os uventet, modregnet den originale billet-pris.

Dvs 3753 kr og altså ikke 4634 kr som DSB forelægger i sit svar til ankenævnet.”

Hertil har indklagede bemærket:

” DSB kan fortsat ikke imødekomme klagers krav om betaling for transport fra København til Kolding arrangeret på klagers egen foranledning. Som oplyst tidligere var det muligt at gennemføre en rejse fra København til Kolding med tog og togbus, og DSB har kompenseret med Rejsetidsgaranti i forhold til forsinkelser grundet en nedfalden køreledning ved Sorø. Da klager valgte ikke at benytte den transport, som DSB kunne tilbyde, har klager fået tilbagebetalt de ubrugte togbilletter.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nilesen
Nævnensformand