

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	23-0318
Klageren:	XX 8920 Randers
Indklagede:	DSB
CVR-nummer:	25 05 00 53
Klagerens krav:	Erstatningskrav på ca. 8.000 kr. i forbindelse med mistet flyforbindelse, hoteludgift og ny togbillet i anledning af driftsforstyrrelser hos DSB, der gjorde, at han måtte skifte tog 3 gange og ikke nåede sit fly
DSB:	Afviser klagerens krav
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Rolf Høymann Olsen Torben Steenberg Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. april 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at afvise klagerens krav.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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

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

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle flyve fra Kastrup til Bangkok den 13. juni 2023 kl. 14:30. For at komme til lufthavnen fra Struer st. havde han købt en togbillet til 348 kr. Planmæssig afgang fra Struer var kl. 06:04, og ankomst til lufthavnen var kl. 12:54.

Imidlertid var der allerede den 12. juni 2023 opstået driftsforstyrrelser på DSB's togstrækninger, der fortsatte den 13. juni 2023, som bevirkede, at klageren måtte skifte tog tre gange undervejs og blev 61 minutter forsinket i ankomst til lufthavnen.

Seneste check ind var kl. 13:40, men da klageren først ankom til lufthavnen kl. 13:55, var check ind lukket, og han mistede sin flyforbindelse. Han måtte derfor overnatte på hotel, indtil han kunne komme med et fly næste dag, hvilket kostede ham 2.090 kr.

Klageren anmodede efterfølgende DSB om refusion af togbilletten, flybilletten og hotelregningen, skønsmæssigt fastsat til i alt 8.000 kr.

DSB tilbød at refundere 50 % af togbillettens pris, svarende til 174 kr., i kompensation for forsinkelsen på 61 minutter, jf. DSB's Rejsetidsgaranti og artikel 17 i den dagældende EU-togpassagerrettighedsforordning.

DSB afviste at betale klagerens hotelovernatning, da klageren havde planlagt sin rejse således, at der kun var 44 minutter fra togets ankomst til lufthavnen, til check ind lukkede. Han havde dermed ikke på så lang en rejse fra Struer til Kastrup taget højde for, at der kunne opstå en forsinkelse.

Klageren anmodede derpå DSB's Kundeambassadør om at se på sagen:

Kundehenvendelse til DSBs Kundeambassadør

[REDACTED] Henvendelse oprettet den Tuesday, July 25, 2023 9:10:04 PM, med følgende informationer.

Sagsnummer (altså et eventuelt KCIT sagsnummer):

SAG- [REDACTED] 1k4k4.

Kundenavn:

Email:

Hvad drejer din henvendelse sig om?:

Forsinkelser.

Uddyb venligst din henvendelse:

Syntes ikke, det er retfærdigt. Min rejse på, dagens første strejkedag. Ikke kom rettidigt frem til Kastrup lufthavn. Da jeg har bestilt en direkte afgang, til lufthavnen. Men måtte skifte, mange gange tog, den dag. Alle skift og på stigninger, efter tog personale henvisninger. Håber i kigger, på sagen, på ny, da det er en stor økonomisk tab. Mvh .Knud .

Eventuelle vedhæftede filer:

[]

Kundeambassadøren fandt ikke grundlag for at ændre DSB's afgørelse, da klageren i planlægning af så lang en rejse fra Struer til Københavns Lufthavn var forpligtet til at måtte tåle mindre

forsinkelser og med kun 44 [rettelig 46] minutter til check ind lukkede, var dette for kort tid når det også toges i betragtning, at der var sommertravlhed i lufthavnen:

Kære [REDACTED]

Du har bedt DSB's Kundeambassadør foretage en ny vurdering af din klage til DSB vedrørende en forsinkelse den 13. juni.

Afgørelse

Efter at jeg har gennemgået og vurderet sagen, må jeg konstatere, at der ikke er grundlag for at rejse kritik af DSB's håndtering af sagen. Du vil derfor fortsat ikke blive tilbudt erstatning for din hoteludgift.

Begrundelse for afgørelse

Når der opstår forsinkelser, er du i henhold til EU-forordningen for passagerer rettigheder berettiget til at få kompensation efter 60 minutter. DSB tilbyder dog dette allerede efter 30 minutter.

Det betyder, at du kan vælge at gennemføre rejsen og få kompensation i forhold til den faktiske forsinkelse, eller du kan afbryde rejsen og få billetten tilbagebetalt.

Desværre opstod der store uregelmæssigheder og dermed forsinkelser i togdriften allerede den 12. juni, og det fortsatte desværre den 13. juni. Det undskylder DSB og beklager de gener, som dette medførte for dig.

Din oprindelige billet var med ankomst i Københavns Lufthavn kl. 12:54. Den faktisk ankomst var beklageligvis først kl. 13:55. Det betyder, at du i henhold til lovgivningen er berettiget til 50% af din togbillet refunderet.

Såfremt du oplyser din adresse samt CPR-nummer til mig – det kan du gøre ved at besvare min mail – så sørger jeg for at overføre 174 kroner til din NemKonto.

Når du planlægger en lang togrejse med DSB, som en rejse fra Struer til København, så er du i din planlægning forpligtet til at kunne tåle mindre forsinkelser. Jeg kan se i dokumentationen, at du havde planlagt med at have 44 minutter fra ankomst med toget i Københavns Lufthavn, og indtil check ind var gennemført.

Det er Kundeambassadørens vurdering, at 44 minutter er for lidt i forhold til køer i lufthavnen, sommertravlhed mv., og at du dermed i din planlægning ikke havde taget højde for, at der på så lang en rejse fra Struer til Københavns Lufthavn kan opstå en forsinkelse.

DSB anbefaler, at de rejsende checker rejseplanen.dk inden en rejse. Jeg kan oplyse dig om, at denne var opdateret herom samme morgen den 13. juni fra kl. 04:45.

Kundeambassadøren

4. august 2023

DSB
Telegade 2, 2630 Tåstrup
CVR 25 05 00 53

gigy@dsb.dk
www.dsb.dk



Regelgrundlag

Som det fremgår nedenfor, er der i henhold til EU-forordningen for passagerrettigheder Artikel 16 og 17 grundlag for at afbryde rejsen eller at få kompensation ved en forsinkelse på mere end 30 minutter.

Artikel 16

Refusion og omlægning af rejsen

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

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

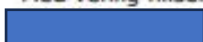
Erstatning for billetprisen

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.

På denne baggrund vil Kundeambassadøren ikke forfølge sagen yderligere over for DSB. Du kan læse mere om DSB's Kundeambassadør [her](#)

Med venlig hilsen



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

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 passageren mister som følge af forsinkelse af tog.

Det fremgår af passagerrettighedsforordningen bilag 1 artikel 32, stk. 3, at national ret afgør, om DSB er erstatningsansvarlig over for klageren i anledning af den opståede forsinkelse.

Ifølge det oplyste afgik klagerens fly kl. 14:30, og check ind skulle være afsluttet kl. 13:40.

Togets planmæssige ankomst til lufthavnen var kl. 12:54, og klageren havde således ved den planlagte rejse alene beregnet 46 minutter fra togets ankomst i lufthavnen til check-in skulle være afsluttet.

Henset til denne korte tidsmargin på en 7-timers togrejse fra Struer, hvor der skal skiftes tog på Vejle st., hvor også en påregnelig forsinkelse ved togets ankomst til lufthavnen ville betyde, at klageren ikke kunne møde rettidigt til check-in, finder ankenævnet, at egen skyld hos klageren medfører, at DSB ikke skal yde klageren erstatning for, at han ved 61 minutters forsinkelse ikke nåede sit fly.

Ankenævnet bemærker, at Rejseplanen foreslår den mest optimale rejse, men at passageren selv må sørge for at indregne tilstrækkelig tid til uforudsete hændelser. I den konkrete situation ville dette betyde, at klageren skulle have købt en togrejse med afgang fra Struer en time tidligere, hvilket efter ankenævnets opfattelse ikke er et urimeligt krav, når der kun er timesdrift, og når det handlede om at nå en flyforbindelse.

Retsgrundlag:

Fra DSB's Rejsetidsgaranti:

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

Dagældende Togpassagerrettighedsforordning (indtil 23. juni 2023):

Artikel 17

Erstatning for billetprisen

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

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

Fra Bilag 1, afsnit 2, artikel 32, stk. 3:

Afsnit 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 ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Kom for sent frem til mit fly Til Thailand Da vedligehold af toge
Startefe strejken den morgen Jeg kørte med toget kl 06 og fremme for sent til flyet

Havde faaet tlf. Hjælp til Billet direkte til kasyrup lufthsvn
Kom afsted men nedbrud og lysdignal fejl og matte skifte tog 3 gange efter DSB.personales raad-
givning...

Men kom for sent til flyet.

Faa mine udgifter , til tog , fly og hotel udgifter, til udbetaling.

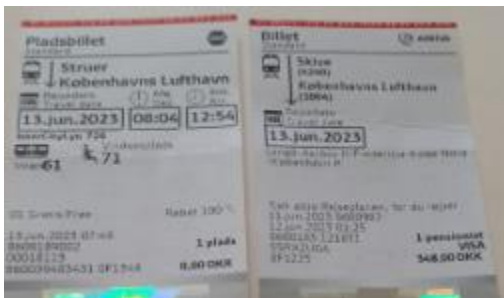
Mangr penge , pgr.af uvarslet strejke "

Indklagede anfører følgende:

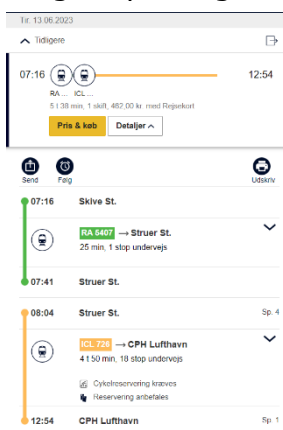
" Ankenævnet har den 10. oktober 2023 anmodet DSB om at fremsende DSB's afgø-
relse i sagen, DSB's bemærkninger til sagen samt den korrespondance, der foreligger
i sagen.

DSB har i den anledning følgende bemærkninger.

DSB kan oplyse, at klager havde billet til en rejse den 13. juni 2023 fra Skive
til Københavns Lufthavn med planlagt ankomst i Lufthavnen kl. 12:54.



Klagers planlagte rejseplan var følgende:



DSB's tog afgik som planlagt fra Struer Station kl. 8:04, men med færre togvogne,
hvilket betød, at klager ikke fik adgang til plads 71 i vogn 61, som der var købt plads-
billet til – klager er derfor naturligvis berettiget til at få denne pladsbillet tilbagebetalt.

DSB beklager, at vogn 61 måtte udgå, hvilket skyldes en overenskomststridig arbejdsnedlæggelse blandt DSB's personale, som bevirkede, at DSB havde færre klargjorte togvogne til rådighed.

Klager kom dermed med toget som planlagt fra Struer Station, men uden adgang til en siddeplads.

Undervejs mod Københavns Lufthavn opstod der en teknisk fejl på toget, og klager måtte derfor skifte til et andet tog på Nyborg Station samt på Københavns Hovedbanegård. Dette betød, at klager ankom med toget 61 minutter senere end planlagt til Københavns Lufthavn, kl. 13:55:

ICL 50026 fra Aalborg St. er aflyst mellem Nyborg St. og CPH Lufthavn



noreply-trafficinfo-dsb@dsb.dk

Til ☒ 300-presse Cph - Kh; ☒ 302-presse Kh - Od; ☒ 303-presse Kh - Ro; ☒ 308-presse Rg - Od; ☒ 332-Firs

Denne meddelelse udløb den 13. juni 2023 14:30.

Vi henviser kunderne til det næste tog. IC 50128 kl. ca. 12 eller 50030 kl. 12.24

Det skyldes en teknisk fejl på toget.

Togafgange fra Nyborg til København H

1. Rejse

Dato	Tog Kategori	Teknisk Operatør	Tognr.	Fra Station_1	Afg RDS Plan TT:MM:SS	Afg Afvigelse TT:MM:SS	Afg Melding	Aflyst planlagt	Ank RDS Plan TT:MM:SS	Til Station_1	Ank RDS Kart TT:MM:SS	Ank Afvigelse TT:MM:SS	Ank Melding	Aflyst planlagt
13-06-23	IC	DSB	826	NG	11:13:00	0:00:00	A	Ja	12:31:00	KH	12:31:00		A	Ja
13-06-23	L	DSB	50026	NG	11:24:00	0:00:00	A		12:32:00	KH	12:32:00		A	
13-06-23	IC	DSB	128	NG	11:40:00	0:00:00	A	Ja	12:55:00	KH	12:55:00		A	Ja
13-06-23	IC	DSB	50128	NG	11:56:30	0:09:03	K		13:16:00	KH	13:34:29	0:18:29	K	
13-06-23	IC	DSB	830	NG	12:13:00	0:00:00	A	Ja	13:31:00	KH	13:31:00		A	Ja
13-06-23	L	DSB	50030	NG	12:24:00	0:00:03	K		13:32:00	KH	13:37:59	0:05:59	K	
13-06-23	IC	DSB	132	NG	12:40:00	0:00:00	A	Ja	13:55:00	KH	13:55:00		A	Ja
13-06-23	IC	DSB	90396	NG	12:54:30	0:13:53	K		14:01:00	KH	14:22:50	0:21:50	K	
13-06-23	IC	DSB	50132	NG	12:59:30	-0:00:17	K		14:16:00	KH	14:16:00	0:00:00	K	
13-06-23	IC	DSB	834	NG	13:13:00	0:00:00	A	Ja	14:31:00	KH	14:31:00		A	Ja
13-06-23	L	DSB	50034	NG	13:24:00	0:02:53	K		14:32:00	KH	14:38:52	0:06:52	K	
13-06-23	IC	DSB	136	NG	13:40:00	0:00:00	A	Ja	14:55:00	KH	14:55:00		A	Ja

Togtider fra København H til Kastrup Lufthavn

1. Rejse

Dato	Tog Kategori	Teknisk Operatør	Tognr.	Fra Station_1	Afg RDS Plan TT:MM:SS	Afg Afvigelse TT:MM:SS	Afg Melding	Aflyst planlagt	Ank RDS Plan TT:MM:SS	Til Station_1	Ank RDS Kart TT:MM:SS	Ank Afvigelse TT:MM:SS	Ank Melding	Aflyst planlagt
13-06-23	DP	DSB Øresund	1064	KH	12:07:00	0:00:13	K		12:20:00	CPH	12:24:14	0:04:14	K	
13-06-23	L	DSB	26	KH	12:12:00	0:00:00	A	Ja	12:25:00	CPH	12:25:00		A	Ja
13-06-23	DP	DSB Øresund	1066	KH	12:27:00	0:01:33	K		12:40:00	CPH	12:40:54	0:00:54	K	
13-06-23	L	DSB	50026	KH	12:42:00	0:00:00	A		12:54:00	CPH	12:54:00		A	
13-06-23	DP	DSB Øresund	1068	KH	12:47:00	0:01:13	K		13:00:00	CPH	13:01:44	0:01:44	K	
13-06-23	DP	DSB Øresund	1070	KH	12:56:00	0:00:43	K		13:09:00	CPH	13:09:24	0:00:24	K	
13-06-23	DP	DSB Øresund	1072	KH	13:07:00	0:00:33	K		13:20:00	CPH	13:20:24	0:00:24	K	
13-06-23	L	DSB	30	KH	13:12:00	0:00:00	A	Ja	13:25:00	CPH	13:25:00		A	Ja
13-06-23	DP	DSB Øresund	1074	KH	13:27:00	0:00:23	K		13:40:00	CPH	13:40:44	0:00:44	K	
13-06-23	L	DSB	50030	KH	13:42:00	0:05:13	K		13:54:00	CPH	13:55:54	0:01:54	K	
13-06-23	DP	DSB Øresund	1076	KH	13:47:00	0:02:43	K		14:00:00	CPH	14:03:04	0:03:04	K	
13-06-23	DP	DSB Øresund	1078	KH	13:56:00	0:00:03	K		14:09:00	CPH	14:09:14	0:00:14	K	
13-06-23	DP	DSB Øresund	1080	KH	14:07:00	0:01:03	K		14:20:00	CPH	14:21:04	0:01:04	K	
13-06-23	L	DSB	34	KH	14:12:00	0:00:00	A	Ja	14:25:00	CPH	14:25:00		A	Ja
13-06-23	DP	DSB Øresund	1082	KH	14:27:00	0:02:03	K		14:40:00	CPH	14:41:14	0:01:14	K	
13-06-23	L	DSB	50034	KH	14:42:00	0:19:33	K		14:54:00	CPH	15:21:04	0:27:04	K	

Klager er blevet tilbudt Rejsetidsgaranti for forsinkelsen på 61 minutter hvilket svarer til 50% af billetens pris. Dette er i overensstemmelse med de gældende kompensationsregler. Følgende er oplyst på DSB's hjemmeside:

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

Kompensationen er også i overensstemmelse med dagældende EU forordning for togpassagerer artikel 17:

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.


Klager har anmodet DSB om også at få dækket udgifter til hotelovernatning i København på 2090 kroner samt udgifter forbundet med mistet flyafgang til Bangkok – beløb ukendt. Begge krav har DSB afvist, da DSB ikke mener, at en forsinkelse på 61 minutter, på en længere togrejse fra Skive i Nordjylland til Københavns Lufthavn, grundet en akut fejl på toget kan påføre DSB et erstatningsansvar.


Det fremgår af den dokumentation for flyrejsen til Bangkok, som klager har indsendt til DSB, at flyet havde planlagt afgang fra Københavns Lufthavn den 13. juni kl. 14:25. Dokumentationen fra klager for flyrejsen er begrænset, og så vidt DSB kan se,

skulle klager flyve med Thai Airways, som på deres hjemmeside oplyser følgende om check-in i Københavns Lufthavn:

CHECK-IN COUNTER

 COPENHAGEN AIRPORT TERMINAL 3, COUNTER 12-18. THERE ARE KIOSK CHECK-IN AND ONLINE CHECK-IN, BUT NO SELF BAGAGE DROP. ALL PASSENGER HAVE TO GO TO REGULAR CHECK-IN DESK.

 Opening Time: CHECK-IN COUNTER OPEN 3½ HOURS BEFORE DEPARTURE AND CLOSE 45 MINUTES BEFORE DEPARTURE TIME

 Closing Time: 40 minutes before STD

Klager skulle dermed checke ind og aflevere bagage i Lufthavnens terminal 3 **senest** kl. 13:45. Klager havde dermed kun beregnet 51 minutter fra ankomst med toget, til check ind lukkede. Klager havde dermed i sin planlægning ikke taget højde for selv en mindre forsinkelse.

På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav.”

Klageren: Aneroid ikke hvad du snapper om En stor langtrækkeri , med drafter osv.om en eller anden paragraf.en stor Klovneri circus. Kan Dsb.ikke bedre en sådan klovneri, sa lad dem

Sekretariatet: ”Jeg forstår ikke dit svar. Ønsker du at lukke sagen, eller at fortsætte den?”

Klageren: “If there is a chance of course But not easy now A ear ago”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand