

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0330
- Klageren:** XX  
8250 Egå
- Indklagede:** DSB  
**CVR-nummer:** 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Erstatning af hele udgiften på 5.847 kr. til taxakørsel i anledning af togaflysninger på klagerens rejse fra Aarhus til Københavns Lufthavn
- Parternes krav:** Klageren kræver erstatning af yderligere 3.987,04 kr., idet DSB kun delvist har kompenseret hendes udgift, og gør gældende, at kun ved at tage en taxa hele vejen til Københavns Lufthavn kunne de nå deres fly-afgang
- Indklagede afviser at erstatte den fulde taxaregning, men har refundert 1.265,72 kr. for taxakørsel mellem Skanderborg st. og Fredericia st. og 594,24 kr. for de ubenyttede togbilletter mellem Fredericia st. og Københavns Lufthavn, i alt 1.859,96 kr.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Rolf Høymann Olsen (2 stemmer)  
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 4. december 2024 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om yderligere godtgørelse af udgiften til taxaregningen.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

**SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Den 7. januar 2024 skulle klageren i selskab med 4 andre personer, herunder hendes søn, rejse med DSB InterCityLyn-tog fra Aarhus H til Københavns Lufthavn, hvorfra de skulle videre med fly på skiferie.

Toget havde planmæssig afgang kl. 08:15 fra Aarhus H med ankomst kl. 11:31 til Københavns Lufthavn.

Kopi af togbilletterne:

Billeteplysninger						
 30		Afgang fra	Ankomst til	 30		Kontrolnummer
07.jan.	08:15	Aarhus H	Københavns Lufthavn	07.jan.	11:31	433 - O
Via: se rejseplanen						
Billettype	Voksne	Ledsagende børn	Betalende børn	Pensionist 67+	Ung	Pris i alt
DSB Orange	3	1	1	-	-	647 kr.
Pladsreservation						
 30		Afgang fra	Ankomst til	 30		
07.jan.	08:15	Aarhus H	Københavns Lufthavn	07.jan.	11:31	
Tognr	Vognnr.	Pladsnr.		Antal	Pladstype	
InterCityLyn 22	82	71, 72, 78, 73, 77		5	Standard	

Deres fly skulle afgå fra Københavns Lufthavn kl. 14:05, seneste tjek ind var kl. 13:05, og der var boarding kl. 13:35.

Fra klagerens flybillet:

Flight/Date Class/Status	Route	Departure Meal	Arrival	Latest Check-in	Flight Duration	Baggage Allowance
<b>Scandinavian Airlines</b> Operated by Sas Connect SK 2271 / 07JAN X / Confirmed	Copenhagen Kastrup - Salen	14:05 Refreshments For Purchase	15:25	13:05	Terminal 3 01:20	1PC
<b>Scandinavian Airlines</b> Operated by Sas Connect SK 2272 / 14JAN X / Confirmed	Salen - Copenhagen Kastrup	16:10 Refreshments For Purchase	17:25	15:10	01:15	1PC

Undervejs på togrejsen opstod der signalfejl og sporskiftefejl ved Skanderborg, og der blev ifølge klageren meldt ud til passagererne herom kl. 08:38, hvor det også blev oplyst, at en tekniker var tilkaldt fra Fredericia.

Klagerens søn kontaktede DSB telefonisk fire gange i tidsrummet kl. 08:43 – kl. 09:24 og fik oplyst, at de skulle tale med togpersonalet om, hvordan de skulle forholde sig, samt at der var bestilt togbusser, som ville ankomme til Skanderborg st. kl. 09:20.

Log fra DSB over opkald fra klagerens søn:

Modtaget	Indgang	Optagelsestid	Samtaletid	Opkalders nummer	Tid før svar	Agenter
▶ 07.01.2024 08:43	70131415 (DSB Hovednummer)	2:39	2:40	286[redacted]	1:14	[redacted]
▶ 07.01.2024 08:49	70131415 (DSB Hovednummer)	6:09	6:09	286[redacted]	1:13	[redacted]
▶ 07.01.2024 08:53	70803141 (Vagthavende)	0:00	2:29	286[redacted]	0:12	[redacted]
▶ 07.01.2024 09:24	70131415 (DSB Hovednummer)	9:02	9:03	286[redacted]	3:22	[redacted]
▶ 07.01.2024 09:43	70131415 (DSB Hovednummer)	4:29	4:29	286[redacted]	4:18	[redacted]
▶ 07.01.2024 09:59	70803169 (Optælling af udgående opk...)	0:00	2:29	286[redacted]	0:02	[redacted]

DSB har i forbindelse med sin 1. instans behandling sendt sagen i høring hos én af de kundeservicemedarbejderne, som klagerens søn talte med:

''

Jeg kan godt huske samtalen med kunden. Det er rigtigt nok at jeg beder dem at tage fat i tog personalet for at høre om de vil kunne tilbyde taxa i tilfælde af at deres tog bliver så forsinket, at de ikke kan nå deres fly.

Dog ved jeg at jeg ikke har sagt noget om at de selv skal tage en taxa, for så derefter at skrive ind og få den refunderet.

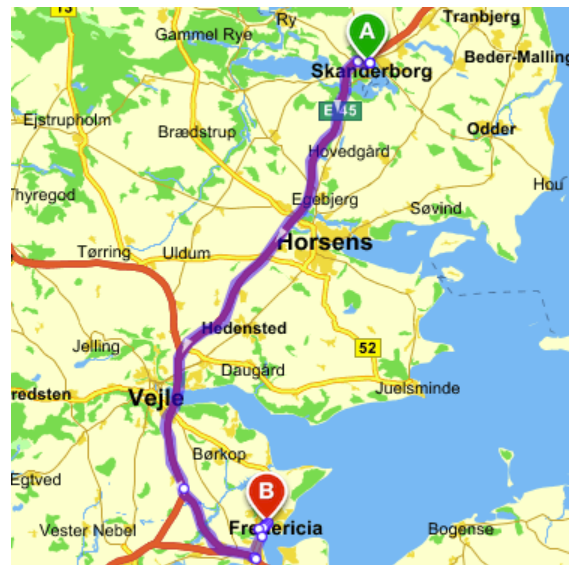
Jeg mindes kun den ene samtale med kunden 😊

''

Klageren har oplyst, at de kl. 09:23 besluttede at tage en taxa fra Skanderborg st. til Fredericia st., for det første fordi togbusserne endnu ikke var ankommet, og for det andet fordi togbusruten gik via Horsens st. med deraf forlænget rejsetid.

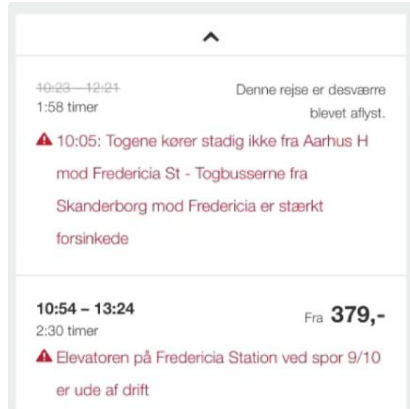
Rutesøgning fra Krak.dk:

Søg **Bil** Kollektivt Luk X  
 A Skanderborg Station, SKANDERBORG  
 B Fredericia Station, FREDERICIA  
 Retning + Via Valgmuligheder Vis ruten  
 Spisesteder Overnatning Tankstation Ladestationer

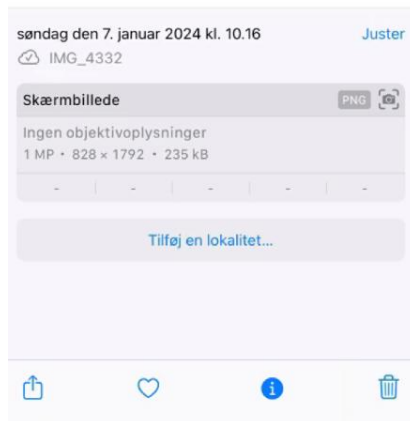


Undervejs på taxaturen var klagerens søn igen i kontakt med DSB Kundeservice kl. 09:43 for at anmode om taxa hele vejen til lufthavnen. Kl. 09:59 ringede DSB's kundeservicemedarbejder tilbage til klagerens søn og oplyste, at der ikke kunne gives tilladelse til at tage taxa hele vejen til Københavns Lufthavn, men ifølge klageren fik de også at vide, at såfremt toget blev yderligere forsinket, kunne de tage en taxa og anmode om kompensation efterfølgende.

Klageren har videre oplyst, at de ankom til Fredericia st. kl. 10:15 og konstaterede, at den sidste mulige togforbindelse kl. 10:23 for at nå deres fly var aflyst. Klageren har indsendt nedenstående skærbillede fra DSB-appen, hvor de så, at toget var aflyst:

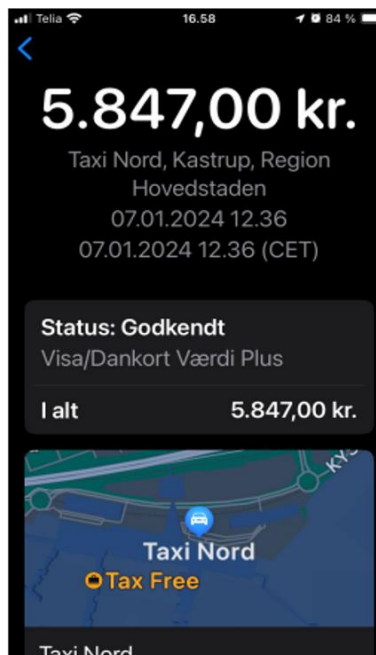


Tilføj en billedtekst



Herefter valgte de at fortsætte med taxaen hele vejen til Københavns Lufthavn, hvortil de ankom kl. 12:36.

Kopi af taxaregningen:



Ifølge DSB fremgik følgende på DSB's hjemmeside:

" Første opslag, klokken 09.40:

Der kører Togbusser fra Skanderborg mod Fredericia kl. 9.20, fra Horsens kl. 9.40.

Det skyldes signalfejl ved Skanderborg. Banedanmarks vagt ventes nu fremme ca. kl. 09.30, og vi forventer at køre med togene ca. fra kl. 10.

**Her holder Togbusserne**  
[Værd at vide, når vi kører Togbusser](#)

- **Fredericia** Banegårdsvej, modsat forhal
- **Børkop** Forpladsen ved stationen
- **Brejning** Forpladsen ved stationen
- **Vejle** Danmarksgade, modsat forhal
- **Hedensted** Vestlige plads foran stationen
- **Horsens** Ny rutebilstation, opgang fra tunnel
- **Skanderborg** Parkeringspladsen ved Museum Skanderborg

Du kan med fordel slå op i [Rejseplanen](#), inden du tager afsted.

**Rejsetidsgaranti**

Opdatering klokken 10.06

Vi har i øjeblikket en signalfejl ved Skanderborg og sporskiftefejl mellem Skanderborg og Horsens. Banedanmarks vagt er fremme og arbejder på at rette fejlen, men vi har endnu ingen prognose.

Der kører Togbusser fra Skanderborg mod Fredericia, men de er desværre stærkt forsinkede på grund af meget glatte veje - op til en times længere køretid er der på vejene i øjeblikket.

**Her holder Togbusserne**  
[Værd at vide, når vi kører Togbusser](#)

- **Fredericia** Banegårdsvej, modsat forhal
- **Børkop** Forpladsen ved stationen
- **Brejning** Forpladsen ved stationen
- **Vejle** Danmarksgade, modsat forhal
- **Hedensted** Vestlige plads foran stationen
- **Horsens** Ny rutebilstation, opgang fra tunnel
- **Skanderborg** Parkeringspladsen ved Museum Skanderborg

Du kan med fordel slå op i [Rejseplanen](#), inden du tager afsted.

"

DSB har videre oplyst, at den direkte togforbindelse fra Aarhus H til Københavns Lufthavn, som ved klagerens opslag i DSB-appen stod som aflyst, *var* aflyst. Imidlertid afgik der et andet tog fra Fredericia st. kl. 10:23 med skift på København H og ankomst til Københavns Lufthavn kl. 12:44:54, som selskabet ifølge DSB kunne have rejst med i stedet for.

## Uddrag af togloggen:

Rejse:3														
Afg Dato	Afg Togkat	Afg Operatør	Afg Tognr.	Afg Station	Afg RDS Plan tid	Afg Afvigelse	Afg Melding	Afg Aflyst Planlagt	Ank RDS Plan tid	Ank Station	Ank RDS Kørt	Ank Afvigelse	Ank Melding	/ Pi
07-01-2024	L	DSB	26	FA	10:23:00	0:00:00	A	0	12:02:00	KH	12:02:00	0:00:00	A	
07-01-2024	L	DSB	26	FA	10:23:00	0:00:00	A	0	12:21:00	CPH	12:21:00	0:00:00	A	
07-01-2024	IC	DSB	128	FA	10:54:00	0:00:22	K	0	12:56:00	KH	12:53:12	-0:02:48	K	
07-01-2024	L	DSB	880026	FA	10:23:00	0:03:02	K	0	12:02:00	KH	12:11:35	0:09:35	K	
07-01-2024	L	DSB	880026	FA	10:23:00	0:03:02	K	0	12:21:00	CPH	12:21:00	0:00:00	A	

Rejse:4														
Afg Dato	Afg Togkat	Afg Operatør	Afg Tognr.	Afg Station	Afg RDS Plan tid	Afg Afvigelse	Afg Melding	Afg Aflyst Planlagt	Ank RDS Plan tid	Ank Station	Ank RDS Kørt	Ank Afvigelse	Ank Melding	/ Pi
07-01-2024	L	DSB	26	KH	12:10:00	0:00:00	A	0	12:21:00	CPH	12:21:00	0:00:00	A	
07-01-2024	L	DSB	880026	KH	12:10:00	0:00:00	A	0	12:21:00	CPH	12:21:00	0:00:00	A	
07-01-2024	ØP	DSB Øresund	1064	KH	12:14:00	0:01:13	K	1	12:27:00	CPH	12:28:14	0:01:14	K	
07-01-2024	ØP	DSB Øresund	1066	KH	12:30:00	0:01:53	K	1	12:42:30	CPH	12:44:54	0:02:24	K	
07-01-2024	ØP	DSB Øresund	1068	KH	12:44:00	0:00:03	K	1	12:57:00	CPH	12:57:34	0:00:34	K	
07-01-2024	ØP	DSB Øresund	1070	KH	12:59:00	0:01:23	K	1	13:12:00	CPH	13:13:34	0:01:34	K	

Ifølge DSB blev der oplyst om denne togforbindelse på Fredericia st., idet der kl. 10:17 var følgende højtalerudkald på stationen (transskriberet af DSB):

“Vi kører fra spor 9 mod Københavns Lufthavnen her kl. 10:23. Det er til jer, der står her-nede i Fredericia og skal mod Københavns Lufthavn 10:23, vi kører fra spor 9”.

DSB har oplyst, at det på nuværende tidspunkt ikke er muligt at gengive den information, der var på skærmene på Fredericia st., men at rådata viser, at der blev sendt information til skærmene. Endvidere viser loggen fra Banedanmark ifølge DSB, at der blev sendt data til skærme på Fredericia st. om togafgang kl. 10:23 fra spor 9, samt at toget endte med at afgå kl. 10:26.

Efter hjemkomst fra sin rejse anmodede klageren via DSB Rejsetidsgaranti om at få godtgjort sin udgift til taxakørsel som følge af togaflysningen, og den 1. februar 2024 blev anmodningen over-sendt til behandling hos DSB Kundesupport. Klageren gengav tidsforløbet omkring det passerede i forbindelse med togaflysningen som beskrevet ovenfor og anførte, at hun dagen før rejsen havde kontaktet DSB og fået oplyst, at toget ville køre planmæssigt, samt at de, hvis DSB Orangebilletterne havde kunnet ændres, ville have taget toget om aftenen den 6. januar 2024 og have over-nattet nær lufthavnen.

Den 12. februar 2024 afviste DSB at godtgøre hele taxaregningen med den begrundelse, at klage-ren og hendes medrejsende havde taget taxaen hele vejen til lufthavnen på eget initiativ, samt at de kunne være rejst med togafgang kl. 10:23 fra Fredericia og være ankommet til Københavns Lufthavn kl. 12:44 i tide til at nå flyet kl. 14:05. DSB tilbød dog at godtgøre den del af taxaregnin-gen, som androg kørsel fra Skanderborg st. til Fredericia st., hvilket DSB opgjorde til 1.265,72 kr., og herudover tilbød DSB at refundere den ubenyttede del af DSB Orangebilletter fra Fredericia st. til Københavns Lufthavn, hvilket blev opgjort til 594,24 kr. Således refunderede DSB i alt 1.859,96 kr. til klageren.

Klageren svarede hertil, at hun var forvirret over, at DSB skrev, at de havde kunnet nå toget, når toget var aflyst, og hun henviste til de telefonsamtaler, som hendes søn havde haft med DSB Kundeservice og til, at det fremgik i DSB-appen, at toget var aflyst. Klageren medsendte det ovenfor indsatte skærmpoint fra DSB-appen.

Den 22. februar 2024 svarede DSB, at de ikke fandt grundlag for at ændre deres afgørelse og anførte:

"Vi kan fortsat tilbyde at udbetale samlet 1859,96 kr. Beløbet vil være til rådighed på din NemKonto indenfor 10 hverdage.

Sagens fakta er:

Kl. 09:18 tog i taxa fra Skanderborg. I følge Kraks er der 77,3 km til Fredericia, og en køretid på 50 minutter.

Der kørte tog fra Fredericia Station kl. 10:23 til København H., hvor toget ankom kl.

12:11. Tog fra København H. kl. 12:30 med ankomst i Københavns Lufthavn, Kastrup kl.

12:44 - i god tid til at nå jeres fly kl. 14:05.

Vi har den 7. januar modtaget 6 opkald fra din søns telefonnummer. Ingen af medarbejderne din søn har talt med kan bekræfte at have givet tilladelse til kørsel i taxa på DSB's regning - tværtimod oplyser medarbejderne, at de med sikkerhed har afvist, at I kunne tage en taxa helt til Københavns Lufthavn, Kastrup."

Den 25. februar 2024 fastholdt klageren imidlertid sin anmodning om fuld kompensation for taxa-regningen og begrundede:

" Vi har modtaget kr. 1859,96 som kompensation. Tak.

Vi vil dog stadig anmode om fuld kompensation for TAXI - dvs. restbeløb på ca. kr. 4000,00.

Som svar på, hvad du mener er sagens fakta - vil jeg lige gøre opmærksom på:

09.18 tog vi Taxa fra Skanderborg - og korrekt under normale vejrforhold tager det ca. 50 min til Fredericia Banegård.

MEN den 07. januar var hele Østjylland dækket med is- og sneglatte veje - så det tog væsentlig længere at køre til Fredericia.

Ved ankomst til Fredericia - fik vi besked om at toget med afgang kl. 10.23 var aflyst og togbusser fra Skanderborg var stærkt forsinkede. Hvilket vi tjekkede på DSB's hjemmeside - se venligst screenprint fra meddelelsen. Vi havde ingen anden mulighed for at nå CPH lufthavn i tide til flyafgang - end at fortsætte med TAXA.

Vi lavede en fastprisaftale med TAXA på 5000,00 + 2 x broafgift - og så kørte vi videre.

Kl. 12.36 ankom vi i CPH lufthavn - se venligst vedhæftede TAXA bon.

Der skulle vi så tjekke bagage + ski ind. Så vi måtte stå i kø hos SAS - først for baggagen og Boardingkort - bagefter for aflevering af ski.

Så skulle vi igennem securitytjek - og derefter til vores gate - B8 som ligger langt væk fra Terminal 3 tjek ind.

Boarding var kl. 13.35 - se venligst vedhæftede Boardingcard.

Vi havde ca. 1t fra ankomst til lufthavnen til boarding - så vi var der ikke i god tid -- og havde IKKE nået det, hvis vi ikke havde booket den TAXA.

Vores skiferie ville være tabt. Næste flyafgang med SAS til Sälen er torsdag.

...

Ved samtlige samtaler med DSB den 07. januar er der givet tilladelse til at I må aflytte samtalerne til læringsbrug, der kan I jo høre hvad der er blevet talt om.

Korrekt - ingen fra DSB gav tilladelse til taxa - men vi blev anbefalet at tage taxa og derefter søge kompensation - da DSB har et ansvar."

Den 28. februar 2024 fastholdt DSB igen deres afgørelse med samme begrundelse som tidligere og anførte, at der ved ingen af klagerens søns opkald til DSB Kundeservice var givet tilladelse til at optagelse af opkaldet, samt at eventuelle optagelser kun måtte bruges til uddannelse af medarbejdere.

Herefter korresponderede klageren yderligere med DSB, hvor hun fastholdt, at toget var annonceret aflyst, samt at de fik oplyst, at der ikke var andre muligheder for at komme frem til lufthavnen i tide til at nå deres fly.

Den 19. marts 2024 indbragte klageren sagen for DSB's Kundeambassadør, som efter en gennemgang af sagen, svarede den 22. maj 2024, at der ikke var grundlag for at ændre DSB's afgørelse.

Klageren svarede den 5. juli 2024 bl.a. følgende til DSB's Kundeambassadør:

"I teorien kan alt jo lade sig gøre, men som vejrforholdene var den 07. januar samt med de oplysninger vi fik fra DSB omkring forsinkelser - både fra personale og på jeres hjemmeside, kunne vi ikke andet end fortsætte med den taxa i allerede sad i.  
Vi var 3 voksne samt 2 børn med skiudstyr og bagage der skulle nå et udenrigsfly i Kastrup - hvilket vi ud fra de fakta vi havde den 07. januar ikke kunne nå, medmindre vi fortsatte i den taxa.  
...  
Meget muligt at I havde togafgang fra FA kl. 10.23 - men vi forholdt os til den oplysning vi fik på DSB ´billettapp - det er jo det kunder gør - og den viste aflyst afgang.  
Samt vi (vores søn) over tlf. fik besked om, at vi ikke kunne komme til Kastrup tidsnok til at nå flyet - og ferien ville dermed ødelagt for os.  
Sagen for vores vedkommende er jo tabt hos jer - DSB holder sig til teori og ikke til fakta som kunderne oplever det.  
..."

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet den 23. juli 2024.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet lægger til grund, at der om morgenen omkring kl. 8:30 den 7. januar 2024 opstod signalfejl og sporskiftefejl ved Skanderborg, hvilket medførte, at klagerens tog med planmæssig ankomst til Københavns Lufthavn kl. 11:31 blev akut aflyst fra Skanderborg st.

Det lægges endvidere til grund, at der var en togafgang fra Fredericia st. med planmæssig afgang kl. 10:23, som afgik kl. 10:26:02 og ankom til København H. kl. 12:11:35, samt at der fra København H. afgik et tog kl. 12:30, som ankom til Københavns Lufthavn kl. 12:44:54.



Hvis klageren og hendes selskab var kommet med denne togforbindelse fra Fredericia st., ville de være ankommet til lufthavnen med en forsinkelse på 1 time og 14 minutter og før seneste check-in-tidspunkt til deres flyafgang kl. 13:05.

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 for den del af rejsen, som ikke er gennemført, 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 hendes selskab valgte at afbryde rejsen, hvorfor de har krav på refusion af billetternes pris for den del af rejsen, som ikke blev gennemført. Da DSB har dækket klagerens omkostning til taxakørsel fra Skanderborg st. til Fredericia st. har klageren krav på refusion af den del af billetprisen, som vedrører befordring fra Fredericia st. til Københavns Lufthavn. Ifølge det oplyste har DSB refunderet 594,24 kr. til klageren for denne del af billetterne, 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 derfor, om DSB på andet grundlag er erstatningsansvarlig for den merudgift, som klageren havde ved at tage taxa i stedet for DSB-tog til Københavns Lufthavn.

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 den akutte aflysning af klagerens togafgang, der skete som følge af signal- og sporskiftefejl, udgør et ansvarsgrundlag for DSB.

DSB har erstattet klagerens omkostning til taxakørsel fra Skanderborg st. til Fredericia st., og fra Fredericia st. kunne DSB tilbyde klageren og hendes selskab alternativ befordring med en togafgang kl. 10:23. Med denne afgang kunne selskabet nå at komme til lufthavnen før seneste check in kl. 13:05 til deres flyafgang.

Uanset, at denne alternative befordring indebar en forsinkelse i ankomst til lufthavnen på 1 time og 14 minutter og også indebar et togsift på København H, finder ankenævnet, at det ikke var påregneligt for DSB, at klageren og hendes selskab ville foretage deres rejse hele vejen fra Skanderborg st. til Københavns Lufthavn med taxa.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at klagerens søn ved den telefoniske kontakt med DSB Kundeservice fik oplyst, at DSB ikke kunne godkende at dække omkostningen til taxakørsel hele vejen til Københavns Lufthavn.

Den omstændighed, at klageren så i DSB-appen, at et tog var aflyst kl. 10:23, kan ikke føre til et andet resultat, idet hun og hendes rejsefæller burde have orienteret sig på Fredericia st. om

mulighederne for at komme videre med DSB-tog til lufthavnen. Ifølge klageren ankom de til Fredericia st. kl. 10:15, og da togafgangen 10:23 først afgik kl. 10:26 burde det have været muligt for klageren og hendes selskab at nå denne togafgang.

Ankenævnet bemærker, at hvis selskabet havde gennemført rejsen med DSB-tog, ville de i henhold til DSB's Rejsetidsgaranti have været berettiget til en kompensation på 75 % af rejsens pris.

Herefter finder ankenævnet, at klageren ikke kan få medhold i sit krav om yderligere erstatning af 3.987,04 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 trafiksselskaberne (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 befording 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 befording (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 jernbepassagerers 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:**

”Grundet defekt sporskift ved Skanderborg - blev toget aflyst og der blev indsat busser til Fredericia - via Horsens og Vejle. Vi skulle nå et fly i Kbh. Lufthavn med boarding kl. 13.35. Grundet det dårlige vejr med meget sne og is på vejene, tog vi en taxa til Fredericia - hvor vi fik besked om at vores tog var aflyst. Vi fortsatte derfor i taxa til Kbh. Lufthavn, da vi ellers ikke kunne nå flyet og vores skiferie dermed var ødelagt.”

#### **Indklagede anfører følgende:**

”DSB kan oplyse, at klager har anmodet DSB om dækning af udgifter til taxakørsel den 7. januar 2024 fra Skanderborg Station til Københavns Lufthavn, da det tog, klager havde købt billetter til, akut blev aflyst pga. sporskiftefejl ved Skanderborg Station.

DSB har delvist imødekommet klagers krav ved at dække udgifter til taxakørsel fra Skanderborg Station til Fredericia station. DSB har også tilbagebetalt den del af billetten, som ikke blev benyttet (Fredericia Station til Københavns Lufthavn).

DSB har afvist at dække udgifter til taxakørsel mellem Fredericia Station og Københavns Lufthavn, da der kørte tog på denne rejserute, som klager kunne benytte.

Klager havde i DSB's netbutik købt billet til denne rejse for fem rejsende:

Ordrenr	Salgdato	Rejsedato	Fra	Til	Produkt	Leveranceform	Status	Tilbagebetalt	Pris	Email
	13.11.23	07.01.24	Aarhus Centrum	Tårnby og Drager	DSB Orange	Printselv	Afsluttet	Nej	647,-	

DSB Orange				
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
Aarhus H CPH Lufthavn	08:15 11:31	IC-Lyntog	Ja	Tog 22 Vogn 82 P.nr 71, 72, 78, 73, 77

Bestillingskunde	
Navn	
Mail	

Efter det blev oplyst, at der var akutte ændringer, og toget kun kørte til Skanderborg Station, var klagers søn flere gange i telefoniske kontakt med DSB Kundeservice, hvor DSB afviste at dække udgifter til taxakørsel hele vejen til Københavns Lufthavn og henviste til togbusser og næste togforbindelse.

Det har ikke været muligt efterfølgende at aflytte disse telefonsamtaler mellem klagers søn og DSB's medarbejdere, da der i "telefonslusen" ikke blev givet tilladelse til, at samtalerne blev optaget. Klager har oplyst at der blev givet tilladelse til optagelse af samtalerne, hvilket dog ikke fremgår af DSB's telefon-logs.

Klager har i sine henvendelser til DSB oplyst, at de kørte med taxa fra Skanderborg Station til Fredericia Station, da de fik oplyst, at der var lang ventetid på togbusser, og at der ikke kørte tog mod Københavns Lufthavn, hvorfor de fortsatte i taxa hele vejen til lufthavnen.

Klager har også oplyst, at de på DSB's hjemmeside fik oplyst, at toget med afgang fra Fredericia Station kl. 10:23 var aflyst.

Herunder er indsat kopi af de informationer, der var lagt på DSB's hjemmeside om de akutte ændringer. Det skal bemærkes, at det her blev oplyst, at der ville køre tog fra Fredericia Station fra kl. ca. 10. Dermed var det på DSB's hjemmeside ikke oplyst, at tog fra Fredericia var aflyst:

Første opslag, klokken 09.40:

Der kører Togbusser fra Skanderborg mod Fredericia kl. 9.20, fra Horsens kl. 9.40.

Det skyldes signalfejl ved Skanderborg. Banedanmarks vagt ventes nu fremme ca. kl. 09.30, og vi forventer at køre med togene ca. fra kl. 10.

**Her holder Togbusserne**  
[Værd at vide, når vi kører Togbusser](#)

- **Fredericia** Banegårdsvej, modsat forhal
- **Børkop** Forpladsen ved stationen
- **Brejning** Forpladsen ved stationen
- **Vejle** Danmarksgade, modsat forhal
- **Hedensted** Vestlige plads foran stationen
- **Horsens** Ny rutebilstation, opgang fra tunnel
- **Skanderborg** Parkeringspladsen ved Museum Skanderborg

Du kan med fordel slå op i [Rejseplanen](#), inden du tager afsted.

**Rejsetidsgaranti**

Opdatering klokken 10.06

Vi har i øjeblikket en signalfejl ved Skanderborg og sporskiftefejl mellem Skanderborg og Horsens. Banedanmarks vagt er fremme og arbejder på at rette fejlen, men vi har endnu ingen prognose.

Der kører Togbusser fra Skanderborg mod Fredericia, men de er desværre stærkt forsinkede på grund af meget glatte veje - op til en times længere køretid er der på vejene i øjeblikket.

### Her holder Togbusserne

[Værd at vide, når vi kører Togbusser](#)

- **Fredericia** Banegårdsvej, modsat forhal
- **Børkop** Forpladsen ved stationen
- **Brejning** Forpladsen ved stationen
- **Vejle** Danmarksgade, modsat forhal
- **Hedensted** Vestlige plads foran stationen
- **Horsens** Ny rutebilstation, opgang fra tunnel
- **Skanderborg** Parkeringspladsen ved Museum Skanderborg

Du kan med fordel slå op i [Rejseplanen](#), inden du tager afsted.

Hertil kan DSB oplyse, at det var muligt at gennemføre en togrejse fra Fredericia Station til Københavns Lufthavn, og at dette også blev oplyst både via højtalerudkald på Fredericia Station og via skærme på stationen.

Herunder er transskriberet fra et speak på Fredericia station kl. 10:17.

“Vi kører fra spor 9 mod Københavns Lufthavnen her kl. 10:23. Det er til jer, der står hernede i Fredericia og skal mod Københavns Lufthavn 10:23, vi kører fra spor 9”.

Det er desværre ikke muligt på nuværende tidspunkt at gengive den information, der var på skærme på Fredericia. DSB kan dog med rådata herunder, dokumentere, at der blev sendt data til skærmene. Loggen fra Banedanmark viser, at der blev sendt data til skærme på

Arrival	Departure	Station	Name	Track	Org. tr...	Stop
00:00:00	10:23:00	FA	Fredericia	9/9	/	StandstningKu
10:25:30	10:25:30	SNO	Snoghøj	1/1	/	Gennemkørs
10:30:00	10:30:00	MD	Middelfart	4/4	/	Gennemkørs
10:32:30	10:32:30	KA	Kavslunde	2/2	/	Gennemkørs
10:34:00	10:34:00	NA	Nørre Aaby	1/1	/	Gennemkørs
10:36:00	10:36:00	EB	Ejby	1/1	/	Gennemkørs
10:37:30	10:37:30	GD	Gelsted	1/1	/	Gennemkørs
10:40:00	10:40:00	AP	Aarup	1/1	/	Gennemkørs
10:41:30	10:41:30	BD	Bred	1/1	/	Gennemkørs
10:42:00	10:42:00	SC	Skalbjer	1/1	/	Gennemkørs
10:43:30	10:43:30	TP	Tommerup	2/2	/	Gennemkørs
10:46:00	10:46:00	HP	Holmstrup	1/1	/	Gennemkørs
10:50:30	10:53:30	OD	Odense	4/4	/	Standstning

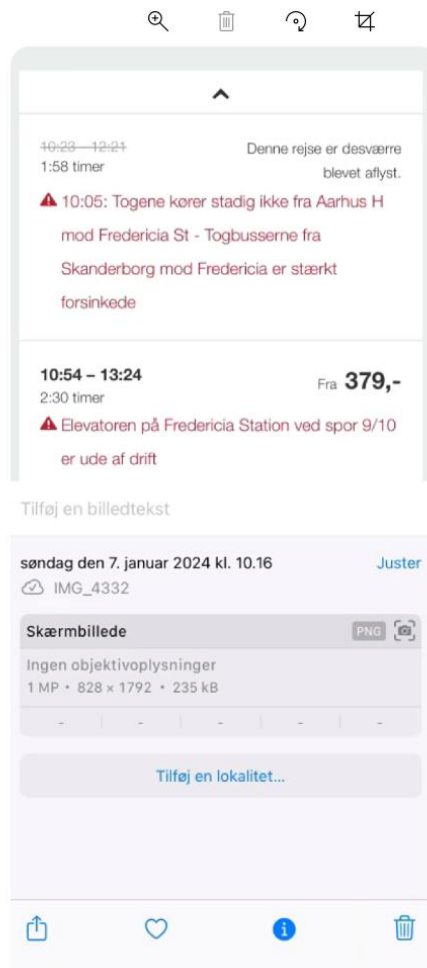
Arrival	Departure	Station	Name	Delay	Pub. delay
00:00:00	10:26:22	FA	Fredericia	0 / 202	0 / 202
10:28:52	10:28:52	SNO	Snoghøj	202 / 202	0 / 202
10:33:22	10:33:22	MD	Middelfart	202 / 202	0 / 202
10:35:52	10:35:52	KA	Kavslunde	202 / 202	0 / 202
10:37:22	10:37:22	NA	Nørre Aaby	202 / 202	0 / 202
10:39:22	10:39:22	EB	Ejby	202 / 202	0 / 202
10:40:52	10:40:52	GD	Gelsted	202 / 202	0 / 202
10:43:22	10:43:22	AP	Aarup	202 / 202	0 / 202
10:44:52	10:44:52	BD	Bred	202 / 202	0 / 202
10:45:22	10:45:22	SC	Skalbjer	202 / 202	0 / 202
10:46:52	10:46:52	TP	Tommerup	202 / 202	0 / 202
10:49:22	10:49:22	HP	Holmstrup	202 / 202	0 / 202
10:53:52	10:54:22	OD	Odense	202 / 52	0 / 0
10:58:52	10:58:52	MV	Marslev	52 / 52	0 / 0
11:00:22	11:00:22	LV	Langeskov	52 / 52	0 / 0

Afgang dato/tid: 02-05-2024 11:29:00	Ret	Ret til nu	Send til NOBI	Importer tog fra Togstatus arkiv
Forsinkelse	Ret			Tognummer: 880026
Tognummer	Ret	Kar		Keredag: 07-01-2024 Importer

Fredericia Station om togafgang kl. 10:23 fra spor 9, og at toget endte med at afgang kl. 10:26, hvilket også blev vist på skærmene:

Klager har indsendt dokumentation, der skulle vise, at der blev givet information om, at toget med afgang fra Fredericia Station kl. 10:23 var aflyst:



Det indsendte skærbillede er fra DSB's billet app og viser, at det direkte tog til Københavns Lufthavn, var aflyst. Det var derfor ikke muligt at købe billet til denne forbindelse i appen. I appen har der også været vist andre alternative ruter mod Københavns Lufthavn, bl.a. en forbindelse med afgang fra Fredericia Station kl. 10:23, skift på Københavns Hovedbanegård med afgang kl. 12:30 og ankomst i Københavns Lufthavn kl. 12:44.



Rejse:3															
Afg Dato	Afg Togkat	Afg Operator	Afg Tognr.	Afg Station	Afg RDS Plan tid	Afg Afvigelse	Afg Melding	Afg Aflyst Planlagt	Ank RDS Plan tid	Ank Station	Ank RDS Kort	Ank Afvigelse	Ank Melding	PI	
07-01-2024	L	DSB	26	FA	10:23:00	0:00:00	A	0	12:02:00	KH	12:02:00	0:00:00	A		
07-01-2024	L	DSB	26	FA	10:23:00	0:00:00	A	0	12:21:00	CPH	12:21:00	0:00:00	A		
07-01-2024	IG	DSB	128	FA	10:54:00	0:00:22	K	0	12:58:00	KH	12:53:12	-0:02:48	K		
07-01-2024	L	DSB	880026	FA	10:23:00	0:03:02	K	0	12:02:00	KH	12:11:35	0:09:35	K		
07-01-2024	L	DSB	880026	FA	10:23:00	0:03:02	K	0	12:21:00	CPH	12:21:00	0:00:00	A		

Rejse:4															
Afg Dato	Afg Togkat	Afg Operator	Afg Tognr.	Afg Station	Afg RDS Plan tid	Afg Afvigelse	Afg Melding	Afg Aflyst Planlagt	Ank RDS Plan tid	Ank Station	Ank RDS Kort	Ank Afvigelse	Ank Melding	PI	
07-01-2024	L	DSB	26	KH	12:10:00	0:00:00	A	0	12:21:00	CPH	12:21:00	0:00:00	A		
07-01-2024	L	DSB	880026	KH	12:10:00	0:00:00	A	0	12:21:00	CPH	12:21:00	0:00:00	A		
07-01-2024	ØP	DSB	1064	KH	12:14:00	0:01:13	K	1	12:27:00	CPH	12:28:14	0:01:14	K		
07-01-2024	ØP	DSB	1066	KH	12:30:00	0:01:53	K	1	12:42:30	CPH	12:44:54	0:02:24	K		
07-01-2024	ØP	DSB	1068	KH	12:44:00	0:00:03	K	1	12:57:00	CPH	12:57:34	0:00:34	K		
07-01-2024	ØP	DSB	1070	KH	12:59:00	0:01:23	K	1	13:12:00	CPH	13:13:34	0:01:34	K		

Klagers planlagte fly afgik kl. 14:05, og med ankomsten kl. 12:44, ville det være tids nok til at nå dette fly.

På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav.”

### Hertil har klageren bemærket:

” Vi fastholder vores klage over DSB’s afgørelse vedr. sag nr. 24-330.

Den 07. januar fik vi ved ankomst til Fredericia besked via telefonen af DSB-medarbejder, om at toget fra Fredericia med afgang 10.23 var aflyst, og den unge mand hos DSB, som var meget behjælpelig, kunne ikke finde andre afgange fra Fredericia der kunne få os til Kastrup tidnok til flyafgang.

Vi tjekkede på DSB’s hjemmeside / app, som er vores mulighed som kunde, og så at afgangen var aflyst.

Derfor fortsatte vi direkte til Kastrup Lufthavn i taxi, hvor vi ankom 12.36.

Da der, efter jeres udsagn blev kaldt ud til togafgang kl. 10.23 i Fredericia var vi allerede på vej over Lillebælt. Vi kunne ikke andet end stole på de oplysninger vi havde fået fra DSB kl. 10.15

Det er muligt at I har undersøgt muligheder via Kbh. Hovedbanegård – men vi havde ikke andre muligheder at træffe vores beslutning på end dem vi fik ved Fredericia.

I bliver ved med at skrive flyafgang kl. 14.05 – men boarding var 13.35 og vi skulle først stå i kø med aflevering af bagage og ski. Vi nåede akkurat til gaten da boarding begyndte.

Gaten er en af dem som ligger længst væk fra check in.

Vi har den 29.02 haft kontakt til DSB igen via telefonen, her fik vi besked om, at der ikke var data på toget fra Fredericia kl. 10.23 – hvilket betød at toget ikke kørte. Så DSB er ikke enig om hvad der er af oplysninger på den afgang.

Vi har accepteret at telefonsamtalerne blev optaget for træningsformål. Vi ser gerne at disse samtaler findes frem for sagens videre forløb, da det vil give et indblik i den kommunikation der faktisk fandt sted den 07. januar. Det er samtaler som er accepteret af tlf: [udeladt]”

### Hertil har indklagede bemærket:

” Det tog, som klager havde billet til, var som klager fik oplyst på telefon hos DSB Kundeservice aflyst. Der var dog andre muligheder, som klager kunne benytte for at komme til Københavns Lufthavn, som redegjort for i DSB’s svar til ankenævnet fra den 16. august.

At klager skulle have fået informationer om, at det ikke var muligt at komme med et tog fra Fredericia til Københavns Lufthavn, kan DSB ikke bekræfte. Både på Rejseplanen, på DSB's hjemmeside og via højtalere og skærme på Fredericia Banegård har der været informationer om et tog med afgang fra Fredericia kl. 10:23, som klager kunne benytte og ankomme til Københavns Lufthavn kl. 12:44.

Klager har oplyst at de ankom til Københavns Lufthavn med taxa kl. 12:36. Havde de afventet toget i Fredericia, vil de være ankommet 8 minutter senere med toget end med taxa. Dette er også baggrunden for, at DSB's personale ikke godkendte, at klager kunne tage en taxa hele vejen til Lufthavnen. Denne disponering med at køre i taxa hele vejen til Lufthavnen, var et valg som klager selv træf, trods det, at DSB's medarbejder i telefonen ikke kunne godkende dette.

På denne baggrund kan DSB fortsat ikke imødekomme klagers krav."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand