

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 24-0448

**Klageren:** XX og YY  
8200 Aarhus N

**Indklagede:** DSB  
**CVR-nummer:** 25 05 00 53

**Klagen vedrører:** Et krav på godtgørelse af taxa-udgifter fratrukket DSB Rejsetidsgaranti på 75 % af togbilletterne, i alt 3.731 kr. Taxakørslen fra Odense til Gedser Havn blev nødvendig som følge af forsinkelser hos DSB, der gjorde, at klagerne ankom for sent til Odense og ikke nåede den videre togforbindelse fra Odense til Ringsted og derfor heller ikke ville kunne nå fra Ringsted til Nykøbing F, hvor bussen til Tyskland skulle samle dem op. De måtte derfor tage en taxa over Storebælt helt til færgeren i Gedser Havn, hvor de mødte deres bus

DSB afviser kravet, men har udbetalt Rejsetidsgaranti på 75% af togbillettens pris som følge af de opståede forsinkelser hos DSB

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Vibeke Myrtue Jensen  
Rolf Høymann Olsen  
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. februar 2025 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Klageren kan ikke få medhold i sit 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hendes medrejsende, der bor i Aarhus, skulle den 9. oktober 2024 på en busferie i Tyskland med opsamling i Nykøbing F kl. 10:10. Herfra ville bussen køre til færgeren i Gedser, som ville sejle kl. 11:15.

Klageren havde for at komme til Nykøbing F. kl. 10:10 købt DSB Orange Fribilletter med afgang fra Aarhus H med lyntoget kl. 06:15 og ankomst til Odense Banegård kl. 07:50. Herfra skulle de videre med Intercitytog kl. 07:56 til Ringsted st. med ankomst kl. 08:50. Derpå skulle de skifte til regionaltoget fra Ringsted st. kl. 09:13 med ankomst til Nykøbing F. kl. 09:57.



Klagerens kvittering for bestilling af 2 x pladsbilletter og 2x togbilletter til i alt 396 kr. med togtider fra Aarhus H – Ringsted st.:

Ordrenr	Salgsdato	Rejsedato	Fra	Til	Produkt	Leveranceform	Status	Tilbagebetalt	Pris
12340613	21.08.24	09.10.24	Aarhus Centrum	Nykøbing F	DSB Orange Fri	DSB App	Afsluttet	Nej	396,-

#### DSB Orange Fri

Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
Aarhus H Odense St.	06:15 07:50	IC-Lyntog	Ja	Tog 14 Vogn 81 P.nr 84, 87
Odense St. Ringsted St.	07:56 08:50	InterCity-tog	Ja	Tog 70814 Vogn 11 P.nr 61, 63
Ringsted St. Nykøbing F St.	09:13 09:57	Regional-tog	Ja	-

#### Bestillingskunde

Navn	[Redacted]
Mail	[Redacted]
Mobil	[Redacted]

#### Leverancer

Salgsdato	Leveranceform	Print Selv ID	Tilbagebetaling
21.08.24	DSB App	-	

Billetnr	Status	Pris	PDF	Tilbagebetaling	Kontrol
55M0J8DA	AFSLUTTET	396,-	-		Ja

#### Leverancekunde

Navn	[Redacted]
Mail	[Redacted]
Mobil	[Redacted]
Platform	[Redacted]
Installation id	[Redacted]

11.33 4G

**Kvittering**

---

Fra: Aarhus H  
Til: Odense  
Gyldig fra: 9. okt. 2024 06:15  
Gyldig til: 9. okt. 2024 07:50  
Antal: 2  
**Pris: 60 kr.**

---

**Stillezone Plads**

Fra: Odense  
Til: Ringsted  
Gyldig fra: 9. okt. 2024 07:56  
Gyldig til: 9. okt. 2024 08:50  
Antal: 2  
**Pris: 0 kr.**

---

**Pris i alt: 396 kr.**

**Dit ordrenummer**  
212340613

[Vis billet >](#)  
[Send kvittering til mail >](#)

Det fremgik af programmet for klagerens busrejse, at bussen ville gøre holdt på Nykøbing F kl.

10:10 for at samle rejsende op og fortsætte til færgen i Gedser:

## Dagsprogrammer

*Onsdag den 9. oktober 2024*

Vi kører fra København H/Ingerslevsgade 8.15 og samler ved. Køge Nord st. 8.55, Afkørsel 41, Stensved 9.45 og Nykøbing F., Banegårdspladsen. 10.10.

Kl. 11.15 sejler vi fra Gedser mod Rostock.

Vi ankommer ved halvfemtiden til overnatning tæt ved Gendarmenmarkt i hjertet af Berlin, i kort gåafstand til Staatsoper og aftenens forestilling af Verdis *Nabucco* kl. 19.30 med Anna Netrebko som Abigaille (inkl.)

Imidlertid opstod der forsinkelse i afgang fra Aarhus med 11 minutter og 17 sekunder. Toget ankom derfor 9 minutter forsinket til Odense. Dette indebærer, at deres tog videre til Ringsted kl. 07:56 var kørt 3 minutter forinden.

Det næste tog mod Ringsted st. ville afgang 30 minutter senere, kl. 8:26. Klageren vurderede, at de med denne togafgang ikke ville kunne nå at blive samlet op af bussen i Nykøbing F, hvorfor de besluttede sig for at tage en taxa fra Odense over Storebælt. Undervejs fortalte taxachaufføren, at de ikke ville kunne nå til Nykøbing F til opsamlingen kl. 10:10, hvorfor de besluttede at køre helt til Gedser Havn. Her ankom de 1 minut før bussen, der skulle samle dem op. Taxaregning og billet over Storebæltsbroen kostede i alt 4.028 kr.

DSB har oplyst, at hvis klageren og den medrejsende havde ventet på det næste tog i Odense mod Ringsted st. med afgang kl. 08:26, ville de være ankommet til Ringsted kl. 9:17. Herfra ville der afgang et tog videre mod Nykøbing F kl. 9:55 med ankomst kl. 10:52. Dette ville være 55 minutter senere end planlagt i henhold til togbilletten.

### Rejse:1

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	Ank Aflyst Planlagt
09-10-2024	RØ	DSB	1231	RG	09:13:00	0:00:20	K	0	09:25:00	N/E	09:25:10	0:00:10	K	0
09-10-2024	RØ	DSB	4231	RG	09:23:30	0:00:00	A	1	09:38:30	N/E	09:38:30	0:00:00	A	1
09-10-2024	RØ	DSB	2233	RG	09:54:30	0:00:00	A	1	10:09:30	N/E	10:09:30	0:00:00	A	1
09-10-2024	RØ	DSB	72233	RG	09:55:30	- 0:00:10	K	0	10:10:00	N/E	10:10:00	0:00:00	K	0

### Rejse:2

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	Ank Aflyst Planlagt
09-10-2024	RØ	DSB	4833	N/E	10:14:00	0:00:13	K	0	10:52:00	NF	10:53:08	0:01:08	K	0
09-10-2024	RØ	DSB	1235	N/E	10:27:30	0:00:23	K	0	10:57:00	NF	10:56:02	- 0:00:58	K	0

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	Ank Aflyst Planlagt
09-10-2024	L	DSB	14	AR	06:15:00	0:11:17	K	0	07:50:30	OD	07:59:37	0:09:07	K	0
09-10-2024	IC	DSB	116	AR	06:45:00	0:00:34	K	0	08:24:00	OD	08:25:07	0:01:07	K	0
09-10-2024	IL	DSB	616	AR	06:55:00	0:00:00	A	0	08:17:00	OD	08:17:00	0:00:00	A	1

### Rejse:2

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	Ank Aflyst Planlagt
09-10-2024	IC	DSB	116	OD	08:26:30	0:00:53	K	0	09:19:30	RG	09:17:44	- 0:01:46	K	0
09-10-2024	IC	DSB	818	OD	08:56:00	0:00:00	A	1	09:50:30	RG	09:50:30	0:00:00	A	1
09-10-2024	IC	DSB	70818	OD	08:56:00	- 0:00:27	K	1	09:50:30	RG	09:51:14	0:00:44	K	0

Den 16. oktober 2024 anmodede klageren DSB om at betale taxaregningen på i alt 4.028, idet hun skrev:

"Vi skulle med et busrejseselskab til Berlin og Dresden. Bussen ville samle os op på Nykøbing Falsters banegård, og derpå køre os til Scanline færgen. Derfor var billetten: Årh H - Odense, Odense - Ringsted, Ringsted - Nyk. F. Se "Skærbillede" og "Velkomstbrev..."  
På Odense Banegård var toget til Ringsted kørt 1 minut før vores ankomst. Jeg havde allerede gjort konduktøren opmærksom på vores problem, da lyntoget fra Aarhus var forsinket. Konduktøren forsikrede os om, at toget ville indhente tiden over Fyn.  
Lyntoget skulle ankomme på spor 3 og Intercitytoget skulle afgang fra spor 4. Lyntoget ankom imidlertid på spor 4?  
Med den næste forbindelse til Ringsted ville vi ikke kunne nå færgen fra Gedser.  
Derfor måtte vi tage en taxa i Odense. Vognmandens Brobisskort virkede ikke, derfor måtte jeg betale for Storebæltoverfarten.' Se "IMG\_1721. PNG", som er kopieret fra min kontoudskrift.

Vi prøvede at nå bussen i Nykøbing F, men vognmanden kunne se, at det var umuligt. Derfor kørte vi helt frem til check ind i Gedser, hvor vi ankom 15 sekunder før vores bus. Jeg håber DSB vil refundere vores udgifter.

### Klagerens bankkontoudskrift:

DK Taxi 4x27 09.10.2024	-3.753,00 141.022,46	■
DK Storebæltsforbindelsen 09.10.2024	-275,00 144.775,46	■

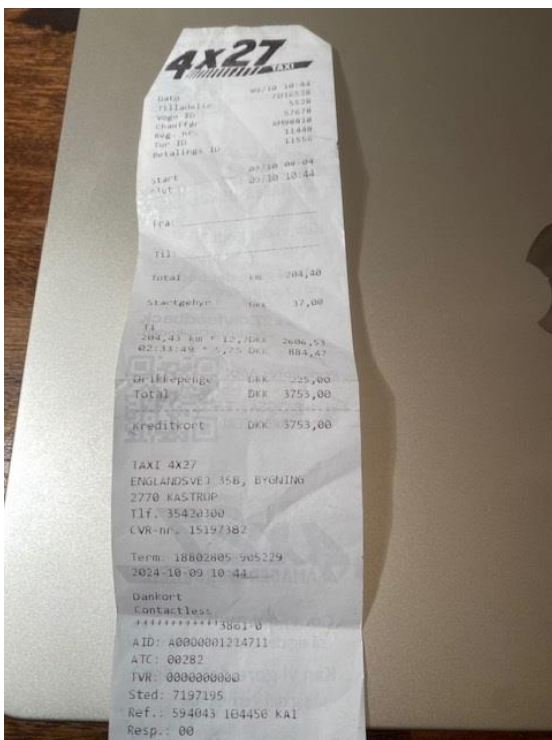
Klageren vedhæftede busferiens program med oplysning om opsamlingen kl. 10:10 og færgeafgang kl. 11:15.

DSB afviste at være forpligtet til at godtgøre klagerens taxaudgifter med den begrundelse, at hun havde planlagt rejsen med for lille margin til opståede uforudsete hændelser, når hun kun havde beregnet 13 minutter mellem togets ankomst til Nykøbing F kl. 09:57 og turistbussens afhentning af dem kl. 10:10.

DSB uddybede, at rejseplanen foreslår den mest optimale rejse i forhold til det ønskede ankomst-tidspunkt, men på en lang togrejse med tre togs-kift, havde klageren ikke beregnet en rimelig tid.

DSB tilbød i medfør af Rejsetidsgarantien at betale 75 % af togbillettens pris, svarende til 296 kr., for den forsinkelse, som klageren ville have oplevet, hvis hun havde rejst med DSB hele vejen til Nykøbing F.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvortil hun også har indsendt taxabon'en:



## Sekretariatets undersøgelser:

Togtider, hvis klagerne var taget afsted en time tidligere, kl. 5:15 fra Aarhus H for at sikre nok tid til overgangen i Nykøbing F til turistbussen.

Rejse:1														
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	Ank Aflyst Planlagt
09-10-2024	L	DSB	10	AR	05:15:00	0:00:00	K	0	06:50:30	OD	06:51:07	0:00:37	K	0
09-10-2024	IL	DSB	612	AR	05:55:00	0:00:00	A	0	07:17:00	OD	07:17:00	0:00:00	A	1

Rejse:2														
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	Ank Aflyst Planlagt
09-10-2024	IC	DSB	108	OD	06:26:30	- 0:00:17	K	0	07:19:30	RG	07:19:04	- 0:00:26	K	0
09-10-2024	IC	DSB	208	OD	06:34:00	0:00:00	A	0	07:27:00	RG	07:27:00	0:00:00	A	1
09-10-2024	IC	DSB	810	OD	06:56:00	0:00:00	A	1	07:50:30	RG	07:50:30	0:00:00	A	1
09-10-2024	IC	DSB	50810	OD	06:56:00	0:00:03	K	1	07:50:30	RG	07:51:14	0:00:44	K	0

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	Ank Aflyst Planlagt
09-10-2024	RØ	DSB	1227	RG	08:13:00	0:02:00	K	0	08:57:00	NF	08:57:22	0:00:22	K	0

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

DSB har udbetalt Rejsetidsgaranti efter DSB's regler, og spørgsmålet er herefter, om DSB på andet grundlag hæfter for klagerens taxa- og broudfgift i anledning af den opståede forsinkelse hos DSB.

For at ifalde et erstatningsansvar efter dansk rets almindelige erstatningsretlige regler kræver det blandt andet, at skadevolder (DSB) har handlet ansvarspådragende for skadelidtes (klagerens) økonomiske tab, og om der er årsagssammenhæng og påregnelighed mellem handlingen og det opståede tab.

Klageren og den medrejsende havde købt en busferie i Tyskland med afgang fra København og opsamling af de rejsende undervejs, blandt andet i Nykøbing F. Her havde klageren og den medrejsende planlagt, at de ville stige på bussen kl. 10:10 for at fortsætte til færgen i Gedser, der ville sejle kl. 11:15.



For at blive transporteret fra deres bopæl i Aarhus havde klageren købt togbilletter til DSB-tog fra Aarhus med planmæssig ankomst til Nykøbing F kl. 09:57. Undervejs skulle de skifte tog i Odense og Ringsted.

Toget afgik fra Aarhus med 11 minutter og 17 sekunders forsinkelse, hvilket bevirkede en ankomst 9 minutter senere end planlagt til Odense. Dette indebærer, at deres videreforbindelse til Ringsted var afgang 3 minutter inden, de ankom til Odense.

Det er ankenævnets opfattelse, at en forsinkelse på 9 minutter på en rejse på 1 time og 35 minutter ikke udgør et ansvarsgrundlag for DSB.

Herudover finder ankenævnet, at klagerens planlægning af togrejsen med en margin på 13 minutter mellem togets ankomst til Nykøbing F og turistbussens afgang på en togrejse af ca. 4 timers varighed og med 2 togsift undervejs, er for lille en margin til uforudsete hændelser.

Selv med en meget lille forsinkelse af få minutters varighed ville klageren være i risiko for ikke at kunne nå en af videreforbindelserne.

Endelig finder ankenævnet, at det ikke var påregneligt for DSB, at en opstået forsinkelse i ankomst til Odense på 9 minutter indebærer, at en passager tog en taxa til Gedser Havn til 4.028 kr.

Ankenævnet bemærker, at klageren og den medrejsende kunne have taget et tog fra Aarhus kl. 5:15, der afgik planmæssigt, hvorved de ville have haft 1 time og 13 minutter til overgangen mellem togankomst og busafgang i Nykøbing F.

Klageren har fået udbetalt Rejsetidsgaranti for den forsinkelse i ankomst, de ville have oplevet, hvis de havde rejst videre med DSB fra Odense, og hun kan ikke gøre krav på yderligere godtgørelse.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovbekendtgørelse nr. 1091 af 11/08/2023 af jernbaneloven fremgår det, at

”Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.

Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I de Fælles landsdækkende rejser regler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.



Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Pga DSBs forsinkede ankomst til Odense, kunne vi ikke nå vores planlagte ankomst til rejseselskabets bus i Nykøbing F. Bussen skulle ankomme 10:10, men kunne vente til 10:15, fik vi fortalt. Dette har jeg ikke meddelt DSB, fordi jeg anser forsinkelsen i Odense som årsag, da det næste tog til Ringsted afgik 8:26, og vi skulle med færgen til Rostock kl 11:15. Jeg regner med at få refunderet mine ekstraudgifter den 9/11 på 4028kr minus de 297kr, som DSB vil refundere.”

### **Indklagede anfører følgende:**

” DSB kan oplyse, at klager havde billet til en rejse den 9. oktober 2024 fra Aarhus H til Nykøbing Falster Station, med planlagt ankomst i Nykøbing Falster kl. 9:57.

Ifølge klagers planlagte rejseplan skulle der skiftes tog to gange undervejs på rejsen hhv. på Odense Banegård og på Ringsted Station.

Med den planlagte rejseplan ville klager ankomme til Nykøbing Falster Station blot 13 minutter før den bus, som klager skulle rejses videre med til Tyskland, ville afgå. Det fremgår af den dokumentation, som klager har indsendt til DSB, at bussen var planlagt til at afgå fra Nykøbing Falster kl. 10:10.

Med denne meget stramme tidsplanlægning, ville selv en lille forsinkelse kunne forhindre klager i at nå frem i tiden til at nå bussen til Tyskland.

Det er derfor DSB's klare opfattelse, at det var klagers alt for optimistiske tidsplan, der var årsagen til, at klager ikke kunne nå den planlagte bus, hvis de havde gennemført rejsen hele vejen til Nykøbing Falster med toget.

DSB kan oplyse at det tog, som klager havde billet til, afgik men en forsinkelse på 11 minutter, som det fremgår af togets driftsdata, og ankom 9 minutter forsinket til Odense.

Da klagers planlagte videre togforbindelse var kørt ved ankomsten til Odense, måtte klager vente på næste tog videre fra Odense mod Ringsted som var kl. 8:26 – 30 minutter senere end planlagt.

Klager ankom med toget til Ringsted kl. 9:17. Herfra kunne klager komme videre med et tog mod Nykøbing Falster kl. 9:55 og ankomme til Nykøbing Falster kl. 10:52 – 55 minutter senere end planlagt.

Klager har fået udbetalt Rejsetidsgaranti for forsinkelsen – 75% 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	50% af rejsens pris
60 minutter eller mere	75% af rejsens pris
90 minutter eller mere	100% af rejsens pris

Kompensationen er også i overensstemmelse med de gældende regler i EU-forordning for togpassagerer artikel 19:

#### Artikel 19

#### Kompensation

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, er uden at miste retten til befording berettiget til kompensation fra jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten eller den gennemgående billet anførte afgangssted og endelige bestemmelsessted, som ikke har medført refusion i henhold til artikel 18. Minimumskompensationen for forsinkelse er som følger:

- 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 at få dækket udgifter til taxakørsel fra Ringsted Station til færgeren i Gedser. Dette krav har DSB afvist, da DSB ikke er ansvarlig for, at klager ikke kunne nå frem i tide til den planlagte bus i Nykøbing Falster.

Derimod var det klagers meget stramme tidsplanlægning, hvor der ikke var indlagt luft til uforudsete mindre forsinkelser undervejs på den relativt lange rejse og med flere skift undervejs, der var årsagen. Klager havde planlagt at ankomme til Nykøbing Falster med toget kl. 9:57, og klagers bus mod Tyskland afgik kl. 10:10.

I en situation, hvor klager ikke kan tåle selv en lille forsinkelse, bør der i planlægningen indlægges luft, der tager højde for mindre akutte forsinkelser. Klager kunne bl.a. have benyttet en tidligere togforbindelse fra Aarhus med planlagt ankomst i Nykøbing Falster kl. 8:57.

På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav ”

**Til dette har klageren svaret:**

“DSB’s billet er købt som én sammenhængende rejse fra Aarhus H til Nykøbing Falster

1. *Det er forkert*, når DSB skriver, at toget afgik planmæssig 6:15 fra Aarhus H. DSB må selvfølgelig være i besiddelse af det fra Ålborg forsinkede (ca 10 min, måske mere) togsæts faktuelle ankomsttid til Aarhus H og ikke kun dets skemalagte.
2. Fra mine andre togture til fx Aarhus-Hamborg, Aarhus-København eller omvendt, har jeg ofte været vidne til, at regionaltog ventede på lyntog. Regionaltoget var allerede kørt, da vi ankom i Odense.
3. *Det er forkert*, når DSB skriver, at 13 minutter er for lidt til at skifte i Nyk. F. som er en lille banegård. Det tager nemlig kun få minutter at gå fra perronen til banegårdspladsen lige udenfor, hvor bussen holdt
4. Jeg var i telefonisk kontakt med bussens rejseleder undervejs, og da taxaen ikke kunne nå 10:10 i Nyk. F., måtte den køre helt frem til indtjekningen ved færgeterminalen.
5. Programmet indeholdt en eftermiddagsforestilling den 9/10 på Operaen i Berlin, som det ellers ville have været umuligt at nå frem til.
6. Jeg ser frem til refundering af mine udgifter minus det allerede modtagne beløb.

**Passageren, som klageren repræsenterer, har anført:**

I forbindelse med klagesag 24-0448, om erstatning ved [redacted] anfører DSB, at afgangen fra Århus skete planmæssigt.

Men det passer ikke, det kan jeg bevidne som medpassager i toget.

Det blev flere gange annonceret i højtaleren, at toget på perronen afventede de sidste to vognsæt, der havde forsinket ankomst fra Ålborg.

Så da de de to vognsæt endeligt ankom og blev koblet på kunne vi alle, efter afgang se på uret og konstatere, at vi var ca. 10 minutter forsinket.

I seneste skrivelse anfører DSBs talsperson flere gange, at Ulla Willumsen havde en stram tidsplan for rejsen, fordi det ville tage tid at nå ud til den ventende bus ved Nykøbing Falster station. Men dette har jo intet at gøre med de aktuelle forhold, at toget kørte ca. 9 minutter for sent fra Århus, at DSB ikke indhentede nogen tid på vej mod Odense, samt at regionaltoget allerede var kørt.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand