

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2009-0145

**Klageren:** xx

**Indklagede:** DSB A/S

**Klagen vedrører:** Godtgørelse for forsinkelse. Anvendelse af særligt skema.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Formand Tine Vuust  
Ingrid Dissing (2 stemmer)  
Claus Jørgensen (2 stemmer)

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Ved e-mail af 26. og 27. maj samt 11. juni 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 10. juli 2009.

**Sagens faktiske forhold:** Klageren rejste den 13. maj 2009 med intercitytoget fra Odense kl. 16:16 med forventet ankomst til Borup station kl. 17:24. Toget blev imidlertid forsinket og ved e-mail af 26. maj 2009 anmodede klageren DSB Basis Rejsetidsgaranti om godtgørelse for forsinkelsen på 1 time og 3 minutter til indsættelse på sin bankkonto, hvis nummer han oplyste.

I e-mail af 27. maj 2009 oplyste DSB Kundecenter Basis Rejsetidsgaranti, at det ikke var muligt at benytte e-mail til ansøgning om godtgørelse og linkede til det ansøgnings-skema, som skal anvendes.

Klageren svarede i e-mail samme dag, at han henholdt sig til den instruktion, han havde modtaget pr. telefon fra DSB Kundeservice og forventede sagen behandlet pr. e-mail. DSB Kundecenter Basis Rejsetidsgaranti anmodede herefter klageren om at rette henvendelse til DSB Kundeservice. Klageren svarede den 29. maj 2009, at han ikke kunne fungere som koordinator for DSBs interne kommunikation.

Herefter overtog DSB Kundecenter Kundeservice sagen og skrev den 11. juni 2009 følgende til klageren:

"Tak for din henvendelse. Jeg beklager meget de gener, som du var udsat for på grund af forsinkelse. Hos DSB Rejsetidsgaranti Basis kan vores kunder søge om at få hele eller dele af billetten tilbagebetalt, afhængigt af forsinkelsens omfang, eller de kan få en ny rejse til samme strækning. Du kan vælge at få pengene tilbage eller en ny rejse til samme strækning. Beløb under 25 kr. udbetales ikke, men udløser en erstatningsrejse. Det er dog en forudsætning, at forsinkelsen er opstået hos DSB. Du har mulighed for at læse mere om vores Rejsetidsgaranti og hente et ansøgnings-skema på stationen eller på [www.dsb.dk/Kundeservice/Rejsetidsgaranti](http://www.dsb.dk/Kundeservice/Rejsetidsgaranti). Det er vigtigt at du medsender dokumentation

for din rejse, når du ansøger om kompensation. Ellers kan du ikke få kompensation! Hvis du rejste på en billet, skal du indsende enten originalen eller en kopi, sammen med ansøgnings-skemaet.

Det er vigtigt at man benytter det dertil indrettede skema til sin ansøgning, da man på skemaet skal underskrive på tro og love, at de informationer, man videregiver, er i overensstemmelse med sandheden. Jeg bliver derfor nød til at henvise dig til at printe et skema fra vores hjemmeside, eller hente et skema på stationen. Jeg beklager hvis du er blevet vejledt forkert i vores kundeservice.”

I e-mail af 11. juni 2009 fastholdt klageren, at sagen skulle behandles på baggrund af hans e-mail.

DSB Kundecenter Kundehenvendelser oplyste i e-mail af 7. august 2009, at klageren i medfør af rejsereglerne § 5, 1, var berettiget til godtgørelse men fastholdt, at det var en betingelse for udbetaling, at man anvender det særlige skema.

### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker at DSB skal behandle hans anmodning om godtgørelse i henhold til den information han modtog telefonisk fra DSB den 13. maj 2009. Alternativt ønsker han en kompensation svarende til kompensationen for rejseforsinkelsen fra DSB for den fuldstændigt vildledende information, som han modtog fra DSB Kundeservice.

Til støtte herfor har han gjort gældende,

at han efter at være blevet forsinket på sin rejse den 13. maj 2009, henvendte sig samme dag telefonisk til DSB Kundeservice for at få information om, hvordan han skulle forholde sig for at få kompensation for forsinkelsen. Han blev instrueret i at skrive en mail til brtg@dsb.dk og heri beskrive det skete, hvorefter han ville modtage kompensationen. Han gjorde dette og vedhæftede en kopi af det benyttede klippekort, men blev herefter bedt om at følge en anden fremgangsmåde,

at dette ikke er bestridt af DSB. Tværtimod har DSB i mail af 11. juni 2009 erkendt, at kundeservice har givet vildledende oplysninger og DSB er ikke i stand til at fremlægge anden dokumentation,

at DSB intet har fremlagt f.s.v.a. den konkrete samtale (i form af et vidnesbyrd eller lignende), og DSBs eneste holdepunkt er nogle procedurer, som kommunikerer som vinden blæser,

at det bemærkes til det af DSB anførte om, at udfyldelsen af en blanket ikke bør være en gene, at DSB tydeligvis ikke har forstået klagens kerne, som er, at det ikke kan være rimeligt, at DSB påfører kunderne gener ved via skiftende instruktioner at få kunderne til igen og igen at gentage den samme handling (dog på lidt forskellig måde). Hvis DSB har givet en instruktion til kunderne, må DSB rimeligvis stå ved den instruktion - hvorvidt instruktionen følger DSBs procedurer, er DSBs eget interne problem, som DSB bør løse internt,

at han læser DSBs svar til ankenævnet som en simpel gentagelse af DSBs tidligere kommunikation vedrørende de ændrede instruktioner - heri er der intet nyt og svaret minder mest om et sammenklip af tidligere korrespondancer, hvor DSB kun i begrænset omfang har formået at ændre stederne fra 2. til 3. person. Dette forandrer blot ikke at DSBs kunder må have en rimelig forventning om, at den af DSB givne vejledning er korrekt,

at han kun kan fortolke det skete samt DSBs svar, som et udtryk for, at der ikke internt i DSB sker en koordination / kommunikation imellem DSBs forskellige afdelinger (i dette tilfælde Kundeservice og Rejsetidsgaranti) om diverse procedurer (i det aktuelle tilfælde rejsetidsgaranti). Det kan bare ikke være rimeligt, at DSB søger at flytte ansvaret for denne interne koordination / kommunikation imellem DSBs forskellige afdelinger over på kunderne (der i parentes bemærket heller ingen mulighed har for det). Det må rimeligvis være DSBs ansvar at koordinere DSBs interne kommunikation imellem de forskellige afdelinger i DSB - ifald DSB ikke magter denne interne opgave, kan det ikke komme kunderne til last, og DSB må følgelig agere i henhold til de, af DSB til kunderne, givne instruktioner,

at han ikke mangler at dokumentere sin rejse, idet han vedlagde en kopi af det benyttede klippekort i sin oprindelige henvendelse til DSB den 26. maj 2009 – nu også indsendt til ankenævnet, idet DSB ikke har fremlagt klippekortet under sagen,

at vedrørende DSBs behov for en tro og love erklæring bemærkes:

- Han har fremsendt en kopi af det brugte klippekort til DSB, heraf fremgår tidspunktet 15:45 fra stempelmaskinen
- Afgangen fra Odense blev forsinket 10 - 15 minutter pga. en manglende lokofører
- Regionaltoget i Ringsted kl. 17:15 afgik før intercitytoget ankom til Ringsted
- Regionaltoget i Ringsted kl. 18:14 afgik med 1 - 2 minutters forsinkelse
- Regionaltogets forsinkelse var vokset til 3 minutter ved ankomsten til Borup

at de ovennævnte fakta er uafhængigt verificerbare - DSB kan finde disse i DSBs egne samt Bane Danmarks arkiver, og at bede om en tro og love erklæring til at bekræfte disse fakta er komplet overflødigt,

at han har noteret, at DSB mener sig forpligtet til at benytte Nemkonto, men DSB har ikke dokumenteret hvorfra denne forpligtelse stammer. Nemkonto er blot en adgang til kontonumre - dvs. en metode til at finde kontonummeret til en helt almindelig kontooverførsel. Der er således intet som helst til hinder for at DSB kan gennemføre en kontooverførsel til en hvilken som helst bankkonto.

at på denne baggrund må DSBs påstand om en forpligtelse afvises, og der kan alene være tale om et ønske fra DSBs side,

at opmærksomheden henledes på det afsluttende afsnit i DSBs svar: "Ønsker kunden ikke at opgive cpr-nr. får kunden i stedet for kontant godtgørelse en billet." DSB medgiver her, at DSB er i stand til at gennemføre kompensation uden et cpr-nr.,

at DSB har modtaget alle nødvendige oplysninger (inkl. kontonummer) for at foretage en udbetaling til klageren. Såfremt DSB mener at mangle informationer, har DSB hele tiden haft muligheden for at bede om disse, hvilket DSB ikke har gjort,

at DSB ved denne forsinkende taktik nu har opnået den fordel, at tidsfristen for indsendelse af den på DSBs hjemmeside under rejsetidsgaranti beskrevne formular er overskredet,

at han derfor fremsætter det alternative krav: At DSB kundeservice yder en kompensation svarende til kompensationen for forsinkelsen i rejsen, idet DSB Kundeservice qua deres vildledende information har ansvaret for det skete og forsinkelsen i sagsgangen,

at DSB i sit svar ikke har forholdt sig til hans alternative krav, samt

at han opfatter det afsluttende kapitel i DSBs svar som et forsøg på at fremsætte et mæglingsforslag, men DSBs opfattelse af kompromis indebærer tydeligvis, at DSB gør som det passer DSB, at DSB intet ansvar har og at kunderne bare har at rette ind.

**Indklagede:** Fastholder kravet om at klageren skal anvende skemaet for at få udbetalt godtgørelse efter basisrejsetidsgarantien,

at reglerne er beskrevet på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk), hvorefter hovedreglen er, at man skal udfylde et skema og vedlægge dokumentation for den rejse, man ønsker godtgørelse for samt skal opgive sit cpr-nr. for at få anvist penge til sin konto. Det sidste krav skyldes, at DSB er forpligtet til at anvende borgernes Nemkonto til denne form for anvisning,

at af hensyn til dokumentationskravet kan sagen ikke ekspederes pr. mail, og af hensyn til DSBs forpligtelse til at anvende Nemkonto, skal cpr-nr. oplyses,

at DSB ikke kan imødekomme klagerens krav om behandling af hans anmodning på grundlag af en mail, men kan kun behandle krav på grundlag af en korrekt udfyldt ansøgningsformular,

at hvis kunden ikke ønsker at opgive cpr-nr. får kunden i stedet for kontant godtgørelse en billet,

at DSB øjensynligt er lige så lidt som klageren i stand til at fremlægge dokumentation for den samtale, der har fundet sted mellem en medarbejder hos DSB og klageren. Hvilke præcise spørgsmål der er stillet og hvilke svar, der er givet, lader sig derfor ikke afklare, herunder om klagerens fortolkning af samtaleindhold er den eneste eller blot den mest rimelige fortolkning af samtaleforløbet. For DSB lyder det usandsynligt, at en medarbejder skulle have givet et så præcist og entydigt svar som klageren giver udtryk for i relation til indsendelse af anmodning om godtgørelse efter basisrejsetidsgarantien, da proceduren for behandling af anmodning om basisrejsetidsgaranti er ganske entydig og velindarbejdet,

at kravet om, at anmodningen skal ske med angivelse af en bestemt blanket, fremgår af alt tilgængeligt informationsmateriale og burde ikke være nogen gene, da den kan downloades fra DSB's hjemmeside. Klagerens indsendelse af oplysninger mangler cpr-nr. og illustrerer på den måde ganske præcist baggrunden for DSB's krav, da DSB ikke kan og ikke må bruge kontooplysninger, som denne klageren har opgivet, men skal anvende kundens Nemkonto, der er baseret på cpr-nr. Kunder, der ikke ønsker at opgive cpr-nr., kan derfor ikke få anvist kontant erstatning men får i stedet tilbudt en erstatningsbillet,

at DSBs krav om anvendelse af en blanket er i relation til kunden er begrundet i ønsket om, at kunden afleverer de nødvendige oplysninger første gang og ikke efterfølgende skal generes med supplerende spørgsmål og for DSB med ønsket om en enkel og hurtig administration, hvor alle oplysninger er tilgængelig første gang, og den samme anmodning ikke skal behandles flere gange. Blanketten bidrager endvidere til at forenkle sagsbehandlingen, fordi de relevante oplysninger altid findes det samme sted, hvilket letter og effektiviserer arbejdsgangen ved behandling af disse anmodninger. En afvigelse fra kravet om at anvende blanket vil have en præcedensskabende betydning, og DSB kan derfor ikke fravige kravet om, at anmodning indsendes på den foreskrevne blanket, samt at

hvis klageren indsender skemaet til [den navngivne sagsbehandler], vil klagerens sag blive ekspederet og godtgørelse anvist, enten kontant eller som erstatningsbillet efter ønske så hurtigt som overhovedet muligt.

### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af klippekort, samt parternes korrespondance.

### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

I henhold til lov om jernbaner § 12, stk. 1, skal jernbanevirksomhederne udarbejde forretningsbetingelser, hvori angives virksomhedernes regler vedrørende befordring, herunder erstatningsansvar over for passagerer ved skader på bagage, og reglerne i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser og om erstatning i forbindelse med national godstransport. Passagerrettighedsforordningen trådte i kraft den 3. december 2009.

I det lovgrundlag fra før den 3. december 2009, som sagen skal bedømmes ud fra, er der ikke krav om, at DSB i sine forretningsbetingelser havde bestemmelser om rejsetidsgaranti / godtgørelse ved forsinkelse.

DSB indførte den 1. oktober 2006 af egen drift bestemmelser om basisrejsetidsgaranti i sine forretningsbetingelser, og DSB har derfor også været berettiget til at fastlægge de retningslinjer, som skal følges i forbindelse med en anmodning fra en passager om udbetaling af godtgørelse for at have en smidig administration af ordningen. Disse krav er ikke urimeligt byrdefulde, og klageren har ikke anført omstændigheder, som med rimelighed kan begrunde hans vægring modt at følge disse regler. På denne baggrund finder ankenævnet, at DSB er berettiget til at opretholde kravet om, at klageren skal følge disse retningslinjer.

Den omstændighed, at en unavngiven DSB-ansat i en telefonsamtale måtte have givet klageren fejlagtige oplysninger om den fremgangsmåde, som skal følges, medfører efter ankenævnets opfattelse ikke, at DSB herefter er forpligtiget til i den konkrete sag at ændre på den indførte procedure.

Ankenævnet henstiller dog til DSB om at sikre, at de pågældende ansatte i Kundeservice videregiver korrekte oplysninger om de procedurer, der skal følges.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### **AFGØRELSE:**

DSB er berettiget til at fastholde kravet om klagerens anvendelse af det særlige skema til brug for udbetaling af godtgørelse.

Det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke, da klageren ikke har fået helt eller delvist medhold i klagen.

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

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om bistand i forbindelse med et eventuelt sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringsselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 12. februar 2010.



Tine Vuust  
Nævnensformand