

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0049

Klageren: XX
6780 Skærbæk

Indklagede: DSB Fjern- og Regionaltog
Sølvgade 40
1347 Kbh. K.

Klagen vedrører: Mistet togforbindelse i Sverige. Godtgørelse 1.203,50 kr.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 5. januar 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 5. februar 2010.

Sagens omstændigheder: Klageren havde købt en print-selv billet hos DSB fra Brøns til København H. den 17. december 2009 til 186 kr. med ankomst kl. 11.19.

Hos SJ havde han købt billet videre fra Malmø til Jörn i Nordsverige med afgang fra Malmø kl. 13.14.

På grund af snestorm den 17. december 2009 ankom klageren til København kl. 13.20, hvorefter han kl. 13.31 hos "Skånetrafiken" købte en billet via Øresundsbroen fra København til Malmø. Klageren nåede dog ikke sit tog fra Malmø, der havde afgang kl. 13.14.

Klageren måtte herefter købe en ny billet til 2.407 kr. og kunne ikke få plads i en sovevogn, som han oprindeligt havde bestilt.

Klageren anmodede efterfølgende DSB om erstatning for halvdelen af prisen for returbilletten, han havde måttet betale for den nye billet, svarende til 1.203, 50 kr.

I brev af 2. februar 2010 oplyste DSB, at man ville give rejsetidsgaranti på billetter (godtgøre klageren billetprisen på 189 kr.), som var købt hos DSB, selv om det var ekstraordinære vejrforhold,

der var skyld i forsinkelsen. De afviste at dække øvrige udgifter med henvisning til følgende bestemmelse i forretningsbetingelserne:

”Hvis DSB ikke inden for rimelig tid og maksimalt inden for en time har sørget for videre transport, dækker DSB passagerens rimelige omkostninger til videre transport til den station i Danmark, hvortil passageren har billet eller kort.

Passageren skal indhente udtrykkeligt tilsagn fra DSB’s personale til de dispositioner, der træffes af passageren med henblik på videre transport.

DSB yder ikke anden eller yderligere erstatning end ovenfor nævnt som følge af forsinkelser.”

Vedrørende forsinkelsen har DSB oplyst følgende om turen:

”Klagerens rejse skulle være forløbet som følger:

Afg Brøns med Arriva	7,23
Ank/afg Bramming med DSB	7,58/8,03
Ank/Afg Fredericia med DSB	9,03/9,09
Ank København med DSB	11,19

Rent faktisk nåede klageren et tidligere men forsinket direkte tog fra Esbjerg mod København, Bramming planmæssig afgang 7,53, København planmæssig ankomst 10,49. Dette tog var forsinket ca 2 timer i ankomsten til Odense og klageren ankom som anført til København ca 13,20 to timer senere end oprindeligt planlagt af klageren uanset togskifte i Nyborg på grund af fejl på det interne kommunikationssystem.

Den altovervejende årsag til forsinkelsen var det voldsomme snevejr i Jylland, hvor trafikken omkring knudepunktet i Fredericia blev voldsomt forsinket på grund af tilføjne og blokerede sporskifter. Den omtalte fejl på kommunikationssystemet bidrog kun i mindre omfang til den forsinkelse, klageren oplevede. På den rejse, klageren foretog, var vejret årsag til to timers forsinkelse og teknikken til ½ times yderligere forsinkelse. Men klageren var forsinket i to timer i forhold til sin oprindelige rejseplan, og hvis han havde benyttet det senere tog fra Bramming, som klageren oprindeligt havde planlagt at rejse med, ville forsinkelsen ikke have været mindre end to timer og det ville så udelukkende være at henføre til vejret.”

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker sine ekstraudgifter til en ny billet betalt samt erstatning for den dårligere transport, og har til støtte herfor gjort gældende,

at han ikke kunne nå toget i Sverige med sovevogn og derfor var nødt til at rejse med et andet almindelig tog, hvor han skulle sidde op og vente flere steder på banegården midt om natten for overhovedet at komme frem til sit rejsemål, forsinket og uden søvn,

at det undrer ham, at togene i Sverige kunne køre til tiden, selvom der også var sne i Sverige,

at det førte til yderligere forsinkelser, at samtlige passagerer kl. 11:30 skulle stige ud af toget i Nyborg p.gr.a. interne kommunikationsproblemer i toget. En anden teknisk fejl var, at en del af dørene kunne ikke åbnes. Passagererne blev herefter transporteret videre i et andet tog, samt

at han ikke skal straffes for, at DSB ikke har orden i deres tog og/eller har problemer om vinteren.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at på grund af snestormen med store forsinkelser til følge ankom klageren til København med godt to timers forsinkelse og kom for sent til sin planlagte forbindelse videre til Stockholm og derfra videre til Jörn. Billetterne til rejsen var købt hos tre forskellige selskaber, i DSBs netbutik, strækningen Brøns-København, i Skånetrafikens automat på København H, strækningen København-Malmø, og i SJs netbutik, strækningen Malmø-Jörn. Rejsen Malmø-Jörn er efter den medsendte rejseplan delt i 2, til Stockholm med X2000 og fra Stockholm til Jörn med nattog,

at DSB er ansvarlig i relation til den billet, klageren har købt hos DSB. Det drejer sig om billetten fra Brøns til København til 186 kr. Da klageren ankom til København med en forsinkelse på mere end to timer, har DSB afgjort klagerens anmodning med godtgørelse af billetprisen Brøns-København i overensstemmelse med bestemmelserne i DSB's basisrejsetidsgaranti. DSB har ikke noget ansvar i relation til den videre rejse, selv om den er foregået med tog, allerede af den grund, at den er foretaget på billetter, der er købt hos andre selskaber til rejse med de pågældende selskaber (SJ, de svenske jernbaner, og Skånetrafiken). Klageren har ikke købt en international rejse med DSB, men en dansk rejse omfattet af de regler i forretningsbetingelserne, der gælder for rejser i Danmark,

at DSB beklager de gener, som forsinkelsen medførte for klageren, men har ikke noget grundlag for at imødekomme klagerens krav om godtgørelse for rejsen i Sverige,

at for god ordens skyld anføres at klageren kun har vedlagt kontoudskrift som dokumentation for betaling af den oprindeligt købte rejse i Sverige men ingen billet eller anden dokumentation. DSB har ved klagesagsbehandlingen valgt at se bort herfra, da det er uden betydning for DSB's afgørelse i denne sag,

at DSB fastholder, at det var snevejret i det vestlige Danmark, der skabte de trafikale problemer og forsinkede klageren så meget, at han ikke nåede sin forbindelse i Sverige. Den anførte dørfejl var uden betydning, Men under alle omstændigheder har klageren fået godtgjort den del af rejsen, DSB havde ansvaret for i forhold til de billetter, klageren havde købt af DSB. Klageren har i øvrigt hverken beskrevet eller dokumenteret særlige udgifter ved den fortsatte rejse ud over forsinkelsen, men det er selvfølgelig ikke DSB's anliggende, samt

at i følge Passagerrettighedsforordningen er man udelukkende berettiget til erstatning i forhold til den pris, passageren har betalt for den forsinkede tjeneste (Artikel 17,1 afsnit 3). Den forsinkede tjeneste er i denne sag den rejse, klageren har købt ved DSB og vedrører ikke de tjenester, klageren har købt hos andre operatører eller billetsælgere.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER: Gengivelse af passagerrettighedsforordningens relevante bestemmelser:

"KAPITEL IV

FORSINKELSE, IKKE-OPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSE OG AFLYSNING

Artikel 15

Erstatningsansvar for forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomhedens erstatningsansvar med hensyn til forsinkelse, ikkeopnået tilslutningsforbindelse og aflysning omfattet af bestemmelserne i bilag I, kapitel IV, afsnit II.

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 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. 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.

3.12.2007 DA Den Europæiske Unions Tidende L 315/19

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.

Passagerer, der har abonnementskort eller periodekort, og som rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i kortets gyldighedsperiode, kan søge om passende erstatning i overensstemmelse med jernbanevirksomhedernes erstatningsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for definition af forsinkelse og beregning af erstatning.

Erstatningen for forsinkelse beregnes i forhold til den pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede tjeneste.

Når befordringskontrakten gælder en returrejse, beregnes erstatningen for forsinkelse på enten ud- eller returrejsen i forhold til halvdelen af billetens pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste i en hvilken som helst anden form for befordringskontrakt, der tillader flere efterfølgende etaper, i forhold til den fulde pris.

Ved beregningen af forsinkelsen skal der ikke tages hensyn til en forsinkelse, som jernbanevirksomheden kan påvise er opstået uden for områder, hvor traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab finder anvendelse.

2. Erstatningen for billetprisen betales senest én måned efter indgivelse af erstatningsansøgningen. Erstatningen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible (navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet). Erstatningen udbetales kontant på passagerens anmodning.

3. Erstatningen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer og udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomhederne kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder erstatning ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over fire EUR.

4. Passageren har ikke ret til erstatning, hvis han eller hun blev underrettet om forsinkelsen før køb af billetten, eller hvis forsinkelsen på grund af fortsættelse på en anden forbindelse eller omlægning af rejsen fortsat er på mindre end 60 minutter.

Artikel 18 **Assistance**

1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang skal jernbanevirksomheden eller stationslederen underrette passagererne om situationen og det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.

2. Ved forsinkelser som nævnt i stk. 1 på mere end 60 minutter skal passagererne gratis tilbydes

a) måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i toget eller på stationen

b) hotel- eller anden indkvartering og befordring mellem jernbanestationen og indkvarteringsstedet, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, eller hvis yderligere ophold bliver nødvendigt, hvor og når det er fysisk muligt, og/eller

c) transport fra toget til jernbanestationen, til et andet afgangssted eller til rejsens endelige bestemmelsessted, hvor og når det er fysisk muligt, hvis toget er blokeret på sporet.

3. Hvis jernbaneforbindelsen ikke kan fortsætte, skal jernbanevirksomheden snarest muligt arrangere alternative transporttjenester for passagererne.

4. Jernbanevirksomheden skal på passagerens forlangende bekræfte på billetten, at toget er forsinket, at passageren på grund af en forsinkelse ikke har kunnet nå en tilslutningsforbindelse, eller at toget er aflyst.

5. Når stk. 1, 2 og 3 finder anvendelse, skal jernbanevirksomheden især være opmærksom på handicappede og bevægelseshæmmede

passagerers og deres eventuelle ledsageres behov.”

Bilag 1, 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

Uddrag af DSBs forretningsbetingelser:

§ 5 Forsinkelser

5.1 I Danmark

Bestemmelserne i denne paragraf har kun gyldighed for rejser i Danmark med DSB tog inkl. S-tog.

Ved forsinkelser søger DSB at reducere forsinkelsen og generne for passagererne.

Vælger en passager at afbryde en rejse på grund af en større forsinkelse, eller fordi en tilslutningsforbindelse ikke opnås, kan passageren få tilbagebetalt billetten for den del af rejsen, som ikke gennemføres på grund af forsinkelsen. Tilbagebetalingen sker uden gebyr. Bestemmelsen om tilbagebetaling er kun gældende, såfremt billetten er omfattet helt eller delvist af DSB's takstkompetence.

Hvis DSB ikke inden for rimelig tid og maksimalt inden for en time har sørget for videre transport, dækker DSB passagerens rimelige omkostninger til videre transport til den station i Danmark, hvortil passageren har billet eller kort.

Ved vurderingen af, hvad der er rimelig tid, lægger DSB til grund, at DSB med al fornøden energi og uden ophold søger at tilvejebringe videre transport for alle de passagerer, der er ramt af den pågældende forsinkelse.

Passageren skal indhente udtrykkeligt tilsagn fra DSB's personale til de dispositioner, der træffes af passageren med henblik på videre transport som beskrevet ovenfor.

Passageren er i øvrigt under alle omstændigheder forpligtet til at minimere omkostningerne til erstatningsbefordringen. Forsinkelser kan medføre, at forbindelse med andet tog ikke opnås. I vurderingen af, om en forbindelse skal afvente et forsinket tog, inddrager DSB, hvor lang ventetid der vil være til den næste forbindelse på den pågældende strækning.

Hvis ventetiden er over 1 time, eller det er sidste forbindelse på strækningen den pågældende dag, vil DSB som hovedregel sikre forbindelse eller tilbyde erstatningsbefordring til den station i Danmark, hvortil passageren har billet eller kort.

DSB dækker ikke passagerens omkostninger til videre transport, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for DSB's kontrol, så som ekstraordinære vejforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold.

DSB yder rejsetidsgaranti. Mulighederne og vilkårene herfor er udførligt beskrevet i særskilt brochure og kan også ses på www.dsb.dk. Ved internationale rejser med internationale tog yder DSB godtgørelse for forsinkelser i overensstemmelse med General Conditions of Carriage.

DSB yder ikke anden eller yderligere erstatning end ovenfor nævnt som følge af forsinkelser.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Klageren ønsker halvdelen af sine udgifter til en ny togbillet Malmø-Jörn erstattet, da han blev 2 ½ time forsinket i ankomsten til København og derfor ikke nåede sin planlagte forbindelse fra Malmø.

Ifølge oplysninger fra DSB var forsinkelsen på i alt 2 ½ time, hvoraf de 2 timer kan henføres til vejrliget, og ½ time skyldtes et teknisk problem.

Rejsereglerne/forretningsbetingelserne og EUs Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 regulerer passagerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse. Ifølge disse regler ydes der ikke erstatning for mistet videreforbindelse i udlandet med anden udbyder.

Spørgsmålet er derfor, om DSB har udvist en erstatningspådragende adfærd over for passageren, og i bekræftende fald om der er en sammenhæng mellem denne adfærd og den indtrådte skade, og følgerne af den indtrådte skade var påregnelige for skadevolderen.

Det er ankenævnets opfattelse, at DSB ikke pådrager sig erstatningsansvar for forsinkelser, der skyldes ekstraordinære vejrforhold, men alene for den del af forsinkelsen, der skyldtes det tekniske uheld.

Klageren havde beregnet god tid (knap 2 timer) mellem sin planlagte ankomst til København H. og afgang fra Malmø, men selv uden det tekniske uheld havde klageren grundet den del af forsinkelsen, der skyldtes vejret, ikke kunnet nå til Malmø til sin planlagte afgang kl. 13.14.

Som følge heraf hæfter DSB ikke for klagerens omkostninger til en ny billet til forbindelsestoget i Malmø.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB er ikke erstatningsansvarlig for klagerens udgifter til en ny billet til forbindelsestoget.

Da klageren ikke har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 24. juni 2010.



Tine Vuust
Nævnshoved