

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

**Journalnummer:** 2011-0163

**Klageren:** XX  
4700 Næstved

**Indklagede:** DSB

**Klagen vedrører:** Rejsetidsgaranti-beregning

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

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 25. juli 2011

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 2. august 2011

**Sagens omstændigheder:** Klageren er medlem af DSBs pendler Rejsetidsgaranti og rejser dagligt mellem Næstved og København.

Den 25. juli 2011 kontaktede hun DSB Kundecenter, idet hun mente, at DSB ikke havde udbetalt hende tilstrækkelig kompensation for forsinkelser. Klagerens udregninger og krav gik tilbage til januar 2007.

DSB afviste klagerens krav med henvisning til at den kompensation klageren havde fået udbetalt, var korrekt udregnet, samt at kompensationen ikke udbetales ud fra enkelt hændelser, men udregnes som et gennemsnit ud over den periode klagerens pendlerkort dækker.

Om udbetalingen af kompensation i henhold til målstrækninger står der på DSB.dk:

Vi har fastlagt et mål for den kvalitet, vi forventer at kunne levere på 16 fjern- og regionaltogstrækninger samt 8 S-togstrækninger.

Hvis ikke vi lever op til vores mål på din valgte strækning i den periode dit togkort gælder, udbetaler vi en kontant kompensation.

Da der er forskel på betingelserne for kørslen på de forskellige strækninger, f.eks. pga. sporets tilstand, varierer den rettidighed, DSB kan love på de enkelte strækninger.

## Målstrækning for fjern og regionaltog:

Nedenfor kan du se, hvilke fjern- og regionaltogstrækninger du kan tilmelde dig og hvilke målsætninger der gælder for kørslen på strækningerne i 2011. Lever vi ikke op til vores mål på din valgte strækning i den periode dit togbort gælder, udbetaler vi en kontant kompensation.

<b>DSB fjern- og regionaltog</b>	<b>Rettidighedsmål</b>
København - Roskilde	90%
København - Kalundborg	90%
København - Nykøbing F	90%
Roskilde - Køge - Næstved	97%
København - Odense	90%
København - Ringsted	90%
Odense - Fredericia	92%
Odense - Svendborg	97%
Kolding - Padborg/Sønderborg	93%
Kolding - Esbjerg	94%
Kolding - Fredericia - Vejle	93%
Fredericia - Struer	93%
Fredericia - Århus	90%
Århus - Aalborg	90%
Aalborg - Frederikshavn	95%
Århus - Grenaa	95%

Mål for pålidelighed på alle ovennævnte strækninger er 99%

## Sådan udregnes kompensationen:

### ■ Kompensation for fjern- og regionaltog

For fjern- og regionaltog beregner vi, hvor meget du skal have udbetalt i kompensation, ud fra forskellen mellem det vi lover, og den faktiske rettidighed og/eller pålidelighed på din valgte strækning i den periode dit togkort gælder. For hvert 1 % dårligere rettidighed og/eller pålidelighed end vi har lovet i køreplaner og trafikvarslinger, kompenserer vi 1 % af hele kortets pris.

Eksempel på strækningen Holbæk-København:

Du har et 30 dages Pendlerkort mellem Holbæk og København. Pris 1690 kr. Du er tilmeldt målestrækningen København – Kalundborg, hvor målet er en rettidighed på 90% og en pålidelighed på 99%.

Den faktiske rettidighed i den periode du har opgivet er målt til 84% og pålideligheden er målt til 97%. Din kompensation udgør 8% af 1.690 kr. Du får 135 kr.

Rettidighedsmål i forhold til faktiske	Kompensation
92,0% - 91%	1% af kortets pris
90,9% - 90%	2% af kortets pris
89,9% - 89%	3% af kortets pris
88,9% - 87%	4% af kortets pris
86,9% - 86%	5% af kortets pris

Pålidelighed i forhold til faktiske	Kompensation
99,0% - 98%	1% af kortets pris
97,9% - 97%	2% af kortets pris
96,9% - 96%	3% af kortets pris
95,9% - 95%	4% af kortets pris
94,9% - 94%	5% af kortets pris

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker udbetaling af yderligere kompensation tilbage til januar 2007, og gør til støtte herfor gældende,

at selskabet bevidst vildleder rejsende,

at DSB ikke har overholdt deres egne regelsæt omkring hendes klage, da der i f.eks over ¾ år overhovedet intet sker fra deres side, men pludselig herefter bliver der indbetalt h.h.v 25 kr. samt 37 kr. for de sidste to kvartaler,

at disse beløb overhovedet ikke har hold i virkeligheden, når man aflæser deres egne udgivne resultater for rettidighed på den togforbindelse hun benytter, samt

at man ikke kan tillade sig først at rette telefonisk henvendelse til hende vedr. ovennævnte klage, for på denne måde at evt. kunne dække sig bag, misforstået tolkning fra kundens side. Skriftlige henvendelser kræver naturligvis skriftligt respons.

**Indklagede:** Fastholder afviser klagerens krav og har til støtte herfor gjort gældende,

at klageren har bedt DSB genberegne klagerens pendlerrejsetidskompensation.

at DSB har anført, at beregningen foregår på grundlag af den opgjorte og varslede (eller deklarede) rettidighed og pålidelighed for den periode, hvor den pågældende pendlers pendlerkortet har gyldighed og at udbetalingsprocenten kan afvige fra det tal, der fremgår af den månedsvise opgørelse både til den høje og den lave side. Målet for rettidighed og pålidelighed offentliggøres en gang om året, strækning for strækning og er baseret på DSB's kontrakt med transportministeriet,

at reglerne for beregning af kompensation findes på dsb.dk på dette link

<http://www.dsb.dk/Kundeservice/Rejsetidsgaranti/DSB-Pendler-Rejsetidsgaranti/kompensation/>

Herfra skal specielt anføres

*For fjern- og regionaltog beregner vi, hvor meget du skal have udbetalt i kompensation, ud fra forskellen mellem det vi lover, og den faktiske rettidighed og/eller pålidelighed på din valgte strækning i den periode dit togkort gælder. For hvert 1 % dårligere rettidighed og/eller pålidelighed end vi har lovet i køreplaner og trafikvarslinger, kompenserer vi 1 % af hele kortets pris.*

at resultatet opgøres i forhold til den faktiske rettidighed og pålidelighed på den valgte strækning i forhold til den varslede for den periode, pendlerkortet er gyldigt. Der gennemføres således en beregning pendler for pendler, periode for periode for bedst muligt at afspejle forholdene i den periode, kortet har været gyldigt. Da pendlerkort kan udstedes for et vilkårligt antal dage over 30 og for en vilkårlig periode med frit valg begyndelsesdag, er DSB af den opfattelse, at denne fremgangsmåde bedst afspejler det, den enkelte pendler skal kompenseres,

at anvendelse af en fast månedlig opgørelse uanset pendlerkortets gyldighedsperiode ville virke ganske vilkårlig og kunne føre til helt urimelige resultater,

at DSB oplyser om den faktiske rettidighed og pålidelighed på dsb.dk jf dette link

<http://www.dsb.dk/Kundeservice/Rejsetidsgaranti/DSB-Pendler-Rejsetidsgaranti/kompensation/trafikdata-for-fjern--og-regionaltog/>

Her indledes med følgende tekst

*Hver måned kan du følge med i, hvordan rettidigheden og pålideligheden har været netop på din strækning.*

*Nedenfor kan du klikke på hvilken måned du har brug, og så se de præcise tal for din strækning.*

*Lever vi ikke op til vores mål på din valgte strækning, udbetaler vi en kontant kompensation. De viste tal er baseret på hele kalendermåneder mens din kompensation automatisk beregnes ud fra kortets faktiske start- og slutdato og udbetales direkte til din konto.*

Også her fremhæves det, at " din kompensation automatisk beregnes ud fra kortets faktiske start- og slutdato"

at det er disse regler, DSB følger i beregningen og pendlerrejsetidskompensationen, at DSB har beregnet klagerens pendlerrejsetidskompensation i overensstemmelse hermed. DSB må derfor fastholde afvisningen af klagerens krav om at genberegne pendlergodtgørelsen på grundlag af de månedsvise opgørelser,

at DSB derfor har gennemgået samtlige udbetalinger til klager siden 2007. De fremgår af nedenstående oversigt:

Oversigten viser mål for rettidighed og pålidelighed i perioden, gyldighedsperioden for klagerens periodekort, det beløb, der er udbetalt for perioden efterfulgt af oversigt over rettidighed og pålidelighed for den pågældende periode. Rettidighed og pålidelighed opgøres af BaneDanmark og opgørelsen heraf ligger uden for DSB's indflydelse, men DSB har intet grundlag for at betvivle, at BaneDanmarks opgørelse er retvisende

Følgende kort og resultater for klagerens 41 kort.  
Klageren har valg målestrækning: København – Nykøbing F  
For denne strækning er der opsat følgende mål:

I 2011: 90 % Rettidighed, 99 % Pålidelighed.  
I 2010: 89 % Rettidighed, 99 % Pålidelighed  
I 2009: 88 % Rettidighed, 99 % Pålidelighed  
I 2008: 88 % Rettidighed, 99 % Pålidelighed  
I 2007: 88 % Rettidighed, 99 % Pålidelighed.

#### **I 2011 til dato...Mål 90 % Rettidighed, 99 % Pålidelighed.**

19.09 – 18.10.2011 til 1.860 kr. Bliver beregnet for kompensation 23.10.2011  
17.08 – 15.09.2011 til 1.860 kr. Er under beregning  
18.07 – 16.08.2011 til 1.860 kr. Udbetalt 37 kr. 88,6 % rettidighed, 99,2 % pålidelighed.  
09.05 – 17.06.2011 til 2.480 kr. Udbetalt 25 kr. 89,6 % rettidighed, 99,0 % pålidelighed.  
07.04 – 06.05.2011 til 1.860 kr. Intet udbetalt. 90,8 % Rettidighed, 99,5 % pålidelighed  
07.03 – 05.04.2011 til 1.860 kr. Intet udbetalt. 92,4 % Rettidighed. 99,3 % pålidelighed.  
02.02 – 03.03.2011 til 1.860 kr. Udbetalt 56 kr. 88,3 % Rettidighed, 98,4 % pålidelighed.  
Af 5 beregnede kort er der udbetalt godtgørelse på 3 kort

#### **I 2010 .. Mål 89 % Rettidighed, 99 % Pålidelighed**

22.11 – 21.12.2010 til 1.860 kr Udbetalt 223 kr 79,5 % Rettidighed, 96,8 % pålidelighed  
21.10 – 19.11.2010 til 1.860 kr Intet udbetalt. 90,1 % Rettidighed, 99,7 % pålidelighed  
20.09 – 19.10.2010 til 1.860 kr Intet udbetalt. 92,3 % Rettidighed, 99,6 % pålidelighed  
19.08 – 17.09.2010 til 1.860 kr Intet udbetalt. 89,3 % Rettidighed, 99,2 % pålidelighed  
19.07 – 17.08.2010 til 1.860 kr Intet udbetalt. 90,6 % Rettidighed, 99,7 % pålidelighed  
20.05 – 18.06.2010 til 1.860 kr Intet udbetalt. 90,5 % Rettidighed, 97,5 % pålidelighed  
Overskud i rettidighed – udligner underskud i pålidelighed.  
08.04 – 11.05.2010 til 2.108 kr Udbetalt 42 kr. 88 % Rettidighed, 98,5 % pålidelighed  
04.02 – 26.03.2010 til 3.162 kr Udbetalt 95 kr. 86,9% Rettidighed, 98,6% pålidelighed  
04.01 – 02.02.2010 til 1.860 kr Udbetalt 149 kr. 82,9 Rettidighed, 97,6 pålidelighed.  
Af 9 beregnede kort er der udbetalt godtgørelse på 4 kort

#### **I 2009: Mål 88 % Rettidighed, 99 % Pålidelighed**

12.11 -22.12.2009 til 2.542 kr. Udbetalt 153 kr. 84 % Rettidighed, 97,8 % pålidelighed.  
12.10 -10.11.2009 til 1.860 kr. Udbetalt 149 kr. 80,7 % Rettidighed, 99,2 % pålidelighed  
27.08 - 02.10.2009 til 2.294 kr. Udbetalt 69 kr. 85,2% Rettidighed, 99,2 % pålidelighed.  
13.07 – 18.08.2009 til 2.294 kr. Udbetalt 115 k.r 83,4% rettidighed, 98,9% pålidelighed.  
04.05 – 19.06.2009 til 2.914 kr. Udbetalt 58 kr. 86% Rettidighed, 99 % pålidelighed.  
09.03 – 07.04.2009 til 1.860 kr. Intet udbetalt. 89 % rettidighed, 99,3 % pålidelighed.  
05.02 – 06.03.2009 til 1.860 kr. Udbetalt 37 kr 86,9 % rettidighed, 99,2 % pålidelighed.  
05.01 – 03.02.2009 til 1.860 kr. Intet udbetalt. 92,4% i Rettidighed, 99,6 % pålidelighed.  
Af 8 beregnede kort er der udbetalt godtgørelse på 6 kort

Ud over det, er der udmøntet 10% ekstra kompensation ifm sporarbejder på Sydbanen.  
13.07 – 18.08.2009 udbetalt 229 kr.  
04.05 – 19.06.2009 udbetalt 291 kr  
28.03 – 07.04.2009 udbetalt 68 kr

**I 2008 Mål: 88 % Rettidighed, 99 % Pålidelighed**

13.11 – 23.12.2008 til 2.542 kr. Intet udbetalt 91,9 % rettidighed, 99,5 % pålidelighed  
13.10 – 11.11 2008 til 1.860 kr. intet udbetalt 89,6 % rettidighed, 99,6 % pålidelighed  
11.09 – 10.10.2008 til 1.860 kr. intet udbetalt 92,9 % rettidighed, 99,3 % pålidelighed  
17.07 – 29.08.2008 til 2.728 kr. intet udbetalt 90,5 % rettidighed, 98,8 % pålidelighed  
05.05 – 20.06.2008 til 2.914 kr. intet udbetalt 88,9 % rettidighed, 99,2 % pålidelighed  
25.03 – 29.04.2008 til 2.232 kr. intet udbetalt 89,6 % rettidighed, 99,1 % pålidelighed  
02.02 – 14.03.2008 til 2.604 kr. intet udbetalt 94,1 % rettidighed, 99,5 % pålidelighed  
03.01 – 01.02.2008 til 1.790 kr. intet udbetalt 92,5 % rettidighed, 99,2 % pålidelighed  
Af 8 beregnede kort er der udbetalt godtgørelse på 0 kort

**I 2007..Mål 88 % Rettidighed, 99 % Pålidelighed.**

30.11 – 29.12.2007 til 1.790 kr. Udbetalt 107 kr. 83,3 % Rettidighed, 99,4 % pålidelighed.  
22.10 – 23.11.2007 til 1.969 kr. Udbetalt 118 kr. 83,8 % Rettidighed, 99,1 % pålidelighed.  
14.09 – 13.10.2007 til 1.790 kr. Udbetalt 36 kr. 87,0 % Rettidighed, 99,5 % pålidelighed.  
15.08 – 13.09.2007 til 1.790 kr. Udbetalt 90 kr. 84,8 % Rettidighed, 98,5 % pålidelighed.  
16.07 – 14.08.2007 til 1.790 kr. intet udbetalt 90,3 % rettidighed, 99,5 % pålidelighed  
21.05 – 22.06.2007 til 1.969 kr. Udbetalt 275 kr. 75,8 % Rettidighed, 98,6 % pålidelighed  
12.04 – 15.05.2007 til 2.029 kr.. intet udbetalt 89,4 % rettidighed, 99,5 % pålidelighed  
05.03 – 03.04.2007 til 1.790 kr Udbetalt 25 kr. 88,8 % Rettidighed, 99,5 % pålidelighed  
01.02 – 02.03.2007 til 1.790 kr. intet udbetalt 90,5 % rettidighed, 99,6 % pålidelighed"

Af 9 beregnede kort er der udbetalt godtgørelse på 6 kort

Ud over det, er der udmøntet 10% ekstra kompensation ifm hastighedsnedsættelser etc  
Ved solkurver..

15.08 – 31.08.2007...101 kr.

16.07 – 14.08.2010...179 kr.

Herudover har DSB redegjort for for de tre skærmdump angående et specifikt tog, tog 4249 den 12. september 2011, som klageren har indsendt og gjort gældende viser, at DSB manipulerer med informationerne med det formål at pynte på regulariteten.

DSB har gjort gældende, at i den database, der anvendes til beregning af Rejsetidsgaranti er data for det pågældende tog korrekte. Der er derfor ikke tale om, at DSB anvender misvisende eller for den sags skyld, at BaneDanmark leverer fejlagtige oplysninger til brug for beregning af Rejsetidsgarantien.

**BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af parternes korrespondance.

**ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:*****Retsgrundlaget:*****Fra DSBs pendler rejsetidsgaranti:**

"For at være berettiget til kompensation, skal du være tilmeldt DSB Pendler Rejsetidsgaranti.

Når du skal have din kompensation sætter DSB dine penge ind på din NemKonto. Hvis du ikke har Nemkonto, så kontakt din bank.

Du vil ikke modtage yderligere information om beregningen eller posteringerne, end angivelsen på bankkontoen.

Er du berettiget til kompensation, runder vi altid op, så du får minimum udbetalt 25 kr. pr. kort/periode, når din rejse foregår med fjern- og regionaltog og 15 kr. pr. kort/periode, når du rejser med S-tog.

Hvis du vil vide, hvordan de enkelte strækninger har levet op til de fastsatte mål, kan du se dette under "Hvor meget får jeg?". Opgørelsen er dog alene beregnet inden for den enkelte kalendermåned. Ved beregningen af kompensation, er det perioden for det enkelte kort der gælder.

Det første kort vi beregner for kompensation, er det kort der er gyldigt ved tilmeldingen. Herefter vil vi løbende beregne dine kort for kompensation.

Alle registrerede kort, bliver beregnet for kompensation 5 dage efter sidste gyldighedsdag. Det gælder også for kort med lang løbetid, som fx. Erhvervs kort eller Uddannelseskort.

Via Pender Login, som du finder til venstre i menuen, kan du følge kompensationsberegningen af dit kort.

Er du berettiget til kompensation, runder vi altid op. Du får minimum udbetalt 25 kr. pr. kort/periode, når din rejse foregår med Fjern- og Regionaltog. Rejser du med S - Tog, får du minimum udbetalt 15 kr. pr. kort/periode.

Vi har fastlagt et mål for den kvalitet, vi forventer at kunne levere på 16 fjern- og regionaltogets-trækninger samt 8 S-togstrækninger.

Hvis ikke vi lever op til vores mål på din valgte strækning i den periode dit togkort gælder, udbetaler vi en kontant kompensation.

Da der er forskel på betingelserne for kørslen på de forskellige strækninger, f.eks. pga. sporets tilstand, varierer den rettidighed, DSB kan love på de enkelte strækninger."

### ***Den konkrete sag:***

Indledningsvist bemærkes det, at ankenævnet ifølge sine vedtægter alene kan behandle sager, der vedrører forhold efter den 1. januar 2009.

DSB har i nærværende sag redegjort for de principper der gør sig gældende ved udbetaling af kompensation til medlemmer af Pendler Rejsetidsgarantien. DSB har endvidere foretaget en genberegning af klagerens krav og har ikke fundet grundlag for at ændret det udbetalte.

Ankenævnet finder ikke, at der kan rejses kritik af principperne bag Pendler Rejsetidsgarantien samt DSBs beregning af klagerens kompensation efter disse principper. Endvidere bemærker Ankenævnet, at DSB i henhold til EUs passagerforordningen ikke er forpligtet til at udbetale kompensation på forsinkelser på under 60 minutter. Når DSB alligevel vælger at kompensere deres kunder for disse forsinkelser, sker dette således alene efter DSBs egne regler, herunder Pendler Rejsetidsgarantien.

Hvis det forholder sig, som klageren har oplyst, at DSB har henvendt sig til hende telefonisk, efter at hun har klaget til ankenævnet, understreger ankenævnet, at det under en verserende klagesag i ankenævnet ikke er god sagsbehandlingsskik, hvis indklagede tager direkte kontakt til sagens modpart. Klageren har ved at indgive klage til ankenævnet taget en beslutning om at løfte sagens behandling over til en tredje uvildig part og bør derfor ikke kontaktes af modparten direkte.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### **AFGØRELSE:**

DSB er berettiget til at afvise klagerens krav.

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

På ankenævnets vegne, den 5. december 2011.



Tine Vuust  
Nævningsformand