

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2011-0048

Klageren: XX på vegne YY

Indklagede: DSB Fjern- og Regionaltog

Klagen vedrører: Erstatning for udgift til taxakørsel på 740 kr. i anledning af aflyst tog

Ankenævnets sammensætning:

Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 7. februar 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 9. marts 2011.

Sagens omstændigheder: Klagerens søn skulle den 7. februar 2011 fra Svendborg til sin efterskole i Horsens. Den planlagte afgang med DSB kl. 12:20 var aflyst fra Svendborg mod Odense, hvorfra sønnen skulle tage tog til Horsens station og derfra en bus til efterskolen.

Sønnen henvendte sig i billetsalget på Svendborg station, hvor personalet oplyste, at han kunne tage det næste tog. Dette afgik kl. 12:50.

Da sønnen skulle nå den pågældende bus, som var den sidste fra Horsens for at komme tilbage til efterskolen, besluttede han sig for at tage en taxa fra Svendborg til Odense Banegård. Denne tur kostede 740 kr., hvilket beløb klageren samme dag anmodede DSB om at godtgøre med henvisning til, at sønnen havde skullet være tilbage på efterskolen til en bestemt tid.

DSB afviste kravet med henvisning til, at erstatning til alternativ befordring kun gives, når man ikke kan opnå forbindelse til dagens sidste tog, eller når ventetiden fra tog-ankomst til næste tog-forbindelse er mere end én time. DSB anførte, at man skal have tilsagn fra personalet forinden man tager en taxa, og at klageren kunne søge om kompensation via Basis Rejsetidsgarantien, når forsinkelsen var på mere end 30 minutter.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker taxaregningen erstattet og har til støtte herfor gjort gældende,

at toget kl. 12.20 var aflyst, og det var vigtigt, at sønnen nåede toget fra Odense til Horsens, fordi han skulle nå den sidste bus til efterskolen. Hvis sønnen kom for sent tilbage til efterskolen, måtte han ikke komme hjem den følgende weekend.

Indklagede: Fastholder afvisningen af betaling af klagerens krav og har til støtte herfor gjort gældende,

at klageren først i sin henvendelse til ankenævnet oplyste, at der skulle være meget gode grunde for at komme for sent tilbage til efterskolen, og at sønnen ikke ville kunne nå dagens sidste bus til skolen. Dette er nye oplysninger for DSB og er, især for så vidt angår den sidste påstand, ikke på nogen måde dokumenteret. Det er heller ikke forhold, der er oprindeligt er anført ved henvendelse til DSB på Svendborg station eller i den oprindelige anmodning til DSB,

at DSB beklager, at det på grund af signalfejl ikke var muligt at gennemføre afgang fra Svendborg til Odense mandag den 7. februar klokken 12:20. Det næste tog gik ½ time senere med ankomst til Odense kl. 13:31. Herfra gik tog mod Horsens kl. 13:33. Det vil man normalt ikke kunne påregne at nå, men DSB fik ikke mulighed for at undersøge, om dette eventuelt ville have været muligt den pågældende dag. Skulle det have vist sig umuligt at nå forbindelsen i Odense kl. 13:33, ville der være et tog fra Odense ½ time senere med ordinær ankomst til Horsens 1 time efter klagerens oprindeligt planlagte ankomst. Klagerens søn ville derfor maksimalt være blevet udsat for en forsinkelse på en time i sin ankomst til Horsens.

DSB tilbyder erstatningsbefordring i tilfælde af forsinkelser efter bestemmelserne i DSB's forretningsbetingelsers § 5, og forholdet i denne sag er ikke omfattet heraf.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra DSB's forretningsbetingelser § 5:

"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.”

Ifølge EU's passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 ydes først godtgørelse ved 60 minutters forsinkelse.

Den konkrete sag:

Det tog, som klagerens søn skulle med kl. 12:20, var aflyst, og et nyt tog ville afgå kl. 12:50 mod Odense, hvorfra sønnen skulle videre til Horsens. Det er uvist, om sønnen i sin ankomst til Horsens ville blive en halv eller hel time forsinket, eftersom sønnen valgte at tage en taxa kl. 12:20 til Odense.

DSBs rejseregler/forretningsbetingelserne og EUs Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 regulerer passagerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse.

DSBs regler om erstatning for omkostninger til alternativ transport træder i kraft efter en times forsinkelse, og det kræves, at der forinden er indhentet tilsagn fra DSBs personale til at tage en taxa. Efter det oplyste valgte klageren at tage en taxa, uanset at han ikke havde fået tilsagn fra personalet på Svendborg station om, at DSB ville betale taxaen.

Der er hverken i DSBs forretningsbetingelser eller i EU's Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 for togpassagerer bestemmelser om, at passageren kan få udgifter til erstatningsbefordring dækket på et tidligere tidspunkt.

DSB var derfor på grundlag af dette regelsæt berettiget til at afslå at godtgøre klagerens taxaregning.

Spørgsmålet er herefter, om DSB på andet grundlag er erstatningsansvarlig over for klageren.

Uanset om det i forretningsbetingelserne er anført, at DSB ikke yder anden eller yderligere erstatning end nævnt som følge af forsinkelser, er det ankenævnets opfattelse, at DSB ikke ved en sådan generel ansvarsfraskrivelsesklausul kan afvise erstatningskrav som følge af en signalfejl.

Ankenævnet finder derfor, at DSB hæfter for over for sine passagerer for en sådan teknisk fejl, uanset bestemmelsen i forretningsbetingelserne.

Det er dog yderligere en betingelse for betaling af erstatning, at der var årsagssammenhæng mellem skadelidtes tab og den skadegørende handling/undladelse, samt at den indtrådte skade var påregnelig for DSB.

Signalfejlen var skyld i, at klagerens søn blev forsinket, hvorfor der er årsagssammenhæng. Klagerens søn valgte imidlertid uden forudgående aftale med DSB at foretage en taxa-tur til en værdi af 740 kr., og denne handling kan ikke umiddelbart anses for påregnelig i forbindelse med aflysning af et tog, som betyder, at afgang fra Svendborg station blev 30 minutter forsinket, ligesom DSB på grund af den manglende underretning ikke fik lejlighed til at undersøge, om forsinkelsen kunne afhjælpes på anden måde.

Herefter finder ankenævnet, at DSB ikke skal betale klagerens søns udgift til taxa på 740 kr.

Ankenævnet finder derimod, at DSB bør erstatte klageren merprisen for billetten for turen fra Svendborg til Odense, idet klageren ikke gjorde brug af sin billet på denne strækning.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB skal godtgøre klagerens del af billetprisen fra Svendborg til Odense.

Da klageren har fået delvist medhold, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 26, stk. 4.

Da DSB i det væsentlige har fået medhold i klagen, skal de ikke betale gebyr for sagens behandling.

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 27. juni 2011.



Tine Vuust
Nævnformand