

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2011-0186

Klageren: XX
8000 Århus

Indklagede: DSBFirst

Klagen vedrører: Erstatning på 2.003,50 SKK for hotel- og taxaudgift i anledning af aflyst tog. Spørgsmål om indsigelsesfristen er sprunget.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 26. august 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 6. september 2011.

Sagens omstændigheder: Klageren ankom til Kastrup Lufthavn den 28. november 2010, hvorfra han skulle videre med tog til sin bopæl i Göteborg. Han havde forinden i SJ rejsebutik i Göteborg købt en enkeltbillet til 444 svenske kroner med Øresundstog med afgang fra Kastrup kl. 20:36 og ankomst til Göteborg kl. 00:17. DSBFirst betjener denne rute.

Ifølge klageren viste skærmen i DSBs stand i terminal 3, at toget var aflyst. Klageren henvendte sig i DSB-skranken og fik oplyst, at toget var aflyst mellem København og Malmø, men ville afgå fra Malmø kl. 21:08. Der gik et tog kl. 20:16 fra København til Malmø, men dette kunne klageren ifølge det af ham oplyste ikke nå. Han besluttede derfor at tage en taxa til Malmø for at nå toget. Taxaen kørte fra Kastrup kl. 20:31, ankom kl. 21:09 til Malmö og kostede 827 danske kroner.

Toget var imidlertid afgået mod Göteborg, og da dette var det sidste tog til Göteborg den aften, besluttede klageren at tage et tog til Helsingborg, hvor han var nødt til at overnatte på hotel. Overnatningen kostede 995 svenske kr. Næste morgen tog han toget kl. 06:54 mod Göteborg, men toget vendte om i Kungälv, hvorfor klageren først kom på arbejde kl. 11:30.

Den 21. december 2010 skrev klageren til SJ Kundtjänst og anmodede om godtgørelse af sine dokumenterede udgifter til taxa og hotel omregnet til i alt 2.003,50 svenske kr.

Ifølge klageren meddelte SJ ham, at der ikke var grundlag for at udbetale godtgørelse eller rejsetidsgaranti, da toget ikke var betjent af SJ, og at han skulle henvende sig til DSBFirst.

I e-mail af 26. august 2011 rettede klageren henvendelse til DSBFirst om sagen. DSBFirst skrev til SJ, som fastholdt, at sagen ikke henhørte under SJ, og at sagen var lukket hos dem den 17. februar 2011.

Den 31. august 2011 afviste DSBFirst sagen over for klageren med henvisning til, at klageren ikke efter at have modtaget svar fra SJ havde fremsat indsigelse over for DSBFirst inden 14 dage, som fremgik af DSBFirsts forretningsbetingelser.

Klageren indgav derpå klage til ankenævnet.

Under sagen har DSBFirst oplyst, at toget kl. 20:36 var aflyst fra Kastrup til Malmø, fordi der holdt et godstog med nedbrud på Peberholmen og grundet sporskifteproblemer i Malmø. De har videre oplyst, at næste tog mod Malmø ifølge deres oplysninger kørte 14 minutter forsinket fra Kastrup, samt at sidste tog fra Malmø mod Göteborg afgik kl. 21:08.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker sine udgifter til taxa og hotel erstattet og har til støtte herfor gjort gældende,

at jf. Lov om forældelse af fordringer (forældelsesloven) § 3, er forældelsesfristen 3 år, med mindre andet følger af andre (lov)bestemmelser. Forældelseslovens forældelsesfrist kan ikke fraviges, jfr. lovens § 26 stk. 2. - I det aktuelle forløb foreligger der en varighed, der er meget langt fra lovens frist. Der er ikke tale om en 'gammel sag', således som det udtrykkes fra trafikskabs side. Gældende lov kan ikke sættes ud af kraft i trafikskabs forretningsbetingelser,

at ifølge forvaltningslovens § 7 stk. 1 har en offentlig myndighed vejlednings- og informationspligt. Da han imidlertid henvendte sig ved billetlugen om aftenen d. 28. november 2010 efter at have konstateret på displayet, at hans tog var aflyst, fik han oplyst af den tilstedeværende DSB-funktionær, at (a) det var SJ, der var det ansvarlige trafikskab; at (b) DSB ikke var ansvarlig for aflysningen; at (c) DSB ikke var i stand til at oplyse om de konkrete aktuelle muligheder i forbindelse med aflysningen; at (d) det i øvrigt ikke var muligt at oplyse, hvordan han kunne komme i kontakt med SJ i den aktuelle situation. - Oplysningen om SJ's ansvar viste sig som bekendt senere at være en fejlagtig oplysning. SJ oplyste ham derefter ikke om nogen frist,

at DSBFirst undlod tildele henvendelsen et journalnummer - man har tilsyneladende alt i alt betragtet dette som en 'ikke-sag', der faldt mellem flere stole - to trafikskaber og to forvaltningslovgivninger, og at henvendelsen derfor ikke behøvede nærmere undersøgelse. En offentlig myndighed er imidlertid forpligtet til at oplyse om forældelsesfrister. Hverken det danske eller det svenske trafikskab har i denne sammenhæng levet op til dette krav, hverken i den akutte situation eller senere, bortset fra det danske trafikskabs aktuelle påstand,

at trafikskabet ikke i tide og ikke vedr. kvaliteten af informationen har levet op til sin vejlednings- og informationspligt, hvorved en særlig forældelsesfrist alene af denne grund ikke ville kunne anvendes i det aktuelle tilfælde,

at han begrænsede konsekvenserne af aflysningen af toget mellem Københavns Lufthavn og Malmö så meget som muligt,

at det ikke er klart, hvilket tog, der hentydes til i DSBFirsts skrivelse af 14. oktober 2011 med formuleringen *'Næste tog mod Malmø kørte - i følge de oplysninger vi kan finde på nuværende tidspunkt - 14 minutter forsinket fra Københavns Lufthavn, Kastrup'*.

Menes der:

1. At toget (men da hvilket?) ikke var aflyst men blot forsinket,
2. At displayet på lufthavnen derfor gav forkert information,
3. At personalet ved billetlugen tillige gav forkert information, herunder at personalet tilkendegav, at der var tale om det sidste tog til Malmø den aften, og
4. At toget på trods af næsten et kvarters forsinkelse nåede Malmø i tide, således at det kunne starte mod Göteborg kl. 21.08 - således at han kom for sent til det på trods af hastig taxakørsel?

Denne sidste forklaringsmodel vil i så fald tillige være i modstrid med informationen fra den svenske jernbanefunktionær, som han talte med på perronen på Malmø Station. Hun bekræftede, at toget havde været aflyst fra København, og at det var startet fra Malmø. Og at det var det sidste tog til Göteborg den aften,

at hvis han blot kunne vente i Københavns Lufthavn i 14 minutter, ville han naturligvis have gjort det,

at kontakte DSBFirst for at få accept af taxa og overnatning forekom ikke nogen realistisk mulighed, eftersom personalet ved billetlugen jo netop hævdede, at det var SJ, der var ansvarlig for driften - samtidig med, at de oplyste, at der ikke gik senere tog til Malmø. De kunne ikke oplyse, hvordan han kunne komme i forbindelse med SJ. - Det var nødvendigt for ham at nå Göteborg for at kunne komme på arbejde næste morgen, hvor der var vigtige møder. Han var på daværende tidspunkt direktør og rektor for Nordiska högskolan för folkhälsovetenskap. At snevejret så i sidste ende forhindrede, at han kom blot nogenlunde rettidigt, var uheldigt - men en anden sag.

Indklagede: Fastholder afvisningen af kravet og har til støtte herfor gjort gældende,

at klagerens sag er afsluttet af SJ den 17. februar 2011, og klageren henvendte sig hos DSBFirst den 26. august, altså mere end 6 måneder efter SJ's afgørelse. DSBFirst er derfor i henhold til forretningsbetingelserne § 9, ikke forpligtet til at behandle klagerens henvendelse.

I lighed med andre køb, er man selv ansvarlig for at holde sig orienteret om de vilkår, hvorunder man køber et produkt. Her er det forretningsbetingelserne, der er tale om. Af disse fremgår det tydeligt, at man skal henvende sig senest 14 dage efter hændelsen. I lighed med andre køb, accepterer man de til enhver tid for forretningen gældende betingelser i det øjeblik, man godkender sit køb, i dette tilfælde billetten.

Når man køber en billet, har man selv pligt til at holde sig orienteret om de rejsevilkår og regler, der gælder ved det trafikselskab, man rejser med. Af SJ's købsvilkår fremgår følgende: *"SJ Köpvillkor gäller för resa med SJ. Köper du en resa med annan operatör gäller respektive bolags villkor."* Derfor, er det således DSBFirsts Forretningsbetingelser, der gælder, da klageren har købt befordring med DSBFirsts tog.

Klageren er, så vidt det fremgår, blevet vejledt af DSB på stationen, og det er meget beklageligt,

hvis informationen har været utilfredsstillende, men kunden har ikke henvendt sig til DSBFirst døgnbemandede servicetelefon, hvorfra der kunne have været oplyst, hvorledes kunden kunne komme videre på sin rejse.

Det er beklageligt, at kunden mener, at sagen er betragtet som en "ikke-sag" fordi sagen ikke er tildelt et sagsnummer. DSBFirst behandler alle sager med største respekt og omhu men udstyrer bare ikke sagerne med sagsnumre.

Den 28.11.2011 er det korrekt, at tog 1098 var aflyst fra Københavns Lufthavn, Kastrup til Malmø. Det er korrekt, at det pågældende tog blev kørt rettidigt fra Malmø. Det er korrekt, at toget fra Malmø 21.08 (1098) er DSBFirsts sidste tog til Göteborg.

Toget blev aflyst mellem Kastrup og Malmø, da et godstog holdt med nedbrud på Peberholmen og grundet sporskifteproblemer i Malmø.

Næste tog mod Malmø kørte – i følge de oplysninger de kan finde på nuværende tidspunkt – 14 min. forsinket fra Københavns Lufthavn, Kastrup.

Der er ingen fast aftale med SJ vedrørende håndtering af sager med kunder, der har SJ billetter, og som kører med DSBFirsts tog. Den aftale, der foreligger, er, at så længe passagererne kører med DSBFirst tog og bliver forsinket i Danmark, er det DSBFirst, der håndterer kunderne. Hvis kunden bliver forsinket i Sverige og henvender sig til DSBFirst først, forsøger de at hjælpe kunden bedst muligt. Lokalt i Skåne, bliver sagerne håndteret af Skånetrafiken.

Hvis kunden havde henvendt sig til DSBFirst, INDEN tidsfristen, ville de have vurderet, at klageren ikke havde haft mulighed for at komme videre denne aften. I dette tilfælde, havde de formodentlig i en vis udstrækning kompenseret klageren i henhold til forretningsbetingelserne § 5.2 om erstatningsbefordring. Dog henvendte klageren sig ikke på noget tidspunkt til DSBFirst. At klageren hos SJ og DSB fik forkert besked, kan DSBFirst ikke stilles til regnskab for. De kan kun beklage, at klageren har fået misvisende oplysninger hos SJ. Hos DSB billetsalget i Kastrup har klageren fået korrekt information, idet det var korrekt, at det aflyste tog, var det sidste mod Göteborg.

Videre i § 5.2 står der desuden: *"DSBFirst er aldrig forpligtet til at dække omkostninger til tabt videreforbindelse med fly, færgе, bus og lignende, uanset om årsagen til tabt videreforbindelse skyldes en forsinkelse som DSBFirst er ansvarlig for, eller om forsinkelsen skyldes udefra kommende faktorer."*

Hvilket betyder, at DSBFirst i princippet ikke ville have været forpligtet til at kompensere for klagerens hotelovernatning, da klageren ikke på noget tidspunkt har konfereret med DSBFirst om denne disponering.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra DSBFirst forretningsbetingelser:

§ 3. Vælger en passager at afbryde sin rejse på grund af en større forsinkelse, eller fordi en tilslutningsforbindelse ikke kan opnås, kan passageren få tilbagebetalt billetten for den del af rejsen, som ikke gennemføres på grund af forsinkelsen.

.....

§ 5. DSBFirsts erstatningsansvar ved forsinkelse, ikke-opnået forbindelse og aflysning.

DSBFirst yder godtgørelse til passagerer forsinkelse, ikke-opnået forbindelse og aflysning efter følgende regler.

5.1 Rejsetidsgaranti og forsinkelser

Rejsetidsgaranti

Som kunde hos DSBFirst har du ret til kompensation ved større forsinkelser via rejsetidsgaranti ordningen. Der skelnes mellem tre typer garanti nemlig:

- DSBFirst Basis Rejsetidsgaranti
- DSBFirst Pendler Rejsetidsgaranti
- DSBFirst Øresund Rejsetidsgaranti

DSBFirst Basis Rejsetidsgaranti

Gælder for dig, der har rejst med billet, klippekort, årskort eller pensionistkort

DSBFirst Basis Rejsetidsgaranti træder i kraft, hvis dit tog har været forsinket i 30 minutter eller mere. Der skal indgives en individuel ansøgning for hvert tilfælde.

Kompensationen ydes i kraft af en erstatningsbillet eller kontant udbetaling

Ansøgning indsendes ved hjælp af skema og procedure beskrevet i brochuren "DSBFirst Basis Rejsetidsgaranti".

Du kan læse mere på www.dsbfirst.dk, hvor du også kan hente et ansøgningsskema.

Ansøgningen skal indsendes senest 14 dage efter den dato du rejste.

.....

5.2 Erstatningsbefordring

Bestemmelserne i denne paragraf har gyldighed for rejser med regionaltog på Kyst- og Kastrupbanen, samt rejser med Øresundstog når forsinkelse eller aflysning sker på den danske side af Øresund.

Udover DSBFirsts regler om rejsetidsgaranti, er DSBFirst forpligtet til at begrænse generne ved forsinkelse, mistet forbindelse og aflysning. Hvis din ventetid overstiger en time, eller du mister den sidste forbindelse på strækningen, den pågældende dag, vil DSBFirst tilbyde erstatningsbefordring, til den station i Øresundsområdet, hvortil du har billet eller kort.

Hvis du ønsker at DSBFirst skal dække dine udgifter i forbindelse med alternativ transport, eksempelvis taxabefordring, så er du selv ansvarlig for at indhente udtrykkeligt tilsagn hos DSBFirst, til de dispositioner du træffer.

Du kan kontakte DSBFirst ved at henvende dig til personalet i toget eller ved at ringe til vores kundecenter på telefon 70 13 13 11.

DSBFirst er kun forpligtet til at dække dokumenterbare tab, og DSBFirst dækker aldrig immaterielle tab.

DSBFirsts ansvar jf. § 5.2, bortfalder hvis forsinkelsen skyldes udefra kommende faktorer, så som ekstraordinære vejrforhold, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold. DSBFirsts ansvar bortfalder også hvis forsinkelse, ikke-opnået forbindelse eller aflysning skyldes fejl fra passagerens side, eller en tredjeparts handling, hvis følger DSBFirst ikke har kunnet afværge.

DSBFirst er aldrig forpligtet til at dække omkostninger til tabt videreforbindelse med fly, færge, bus og lignende, uanset om årsagen til tabt videreforbindelse skyldes en forsinkelse som DSBFirst er ansvarlig for, eller om forsinkelsen skyldes udefra kommende faktorer.

.....

§ 9. Reklamationer og klageadgang

Klager over forhold vedrørende rejsen, som ikke er løst ved henvendelse til DSBFirsts personale i toget, kan sendes til:

DSBFirst Kundecenter
Postboks 320
0900 København C

Klagen skal være kommet frem til DSBFirst senest 14 dage efter den hændelse, der har givet anledning til klagen. Klagen skal være ledsaget af kopi af original stemplet billet eller kort. Inden for 14 dage efter klagens modtagelse kvitterer DSBFirst for modtagelsen af klagen og oplyser om dens videre behandling.”

Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007:

”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. **[COTIF]**

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.

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.”

Bilag 1 til forordningen:

De fælles regler for kontrakten om international befording af passagerer og bagage med jernbane (COTIF):

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. ...”

Kommissionen har i: "A European vision for Passengers: Communication on Passenger Rights in all transport modes", COM(2011) 898" udtalt, at passagerrettighedsforordningens artikel 18 gælder ubetinget og ikke begrænses af artikel 32 i COTIF om ekstraordinære omstændigheder.

Artikel 60

Forældelse af krav:

1. Erstatningssøgsmål på grundlag af operatørens ansvar for passagerers død og tilskadekomst forældes:

a) for passageren på tre år, regnet fra dagen efter ulykkestilfældet

b) for andre erstatningsberettigede på tre år, regnet fra dagen efter passagerens død, dog senest fem år, regnet fra dagen efter ulykkestilfældet.

2. Andre krav stammende fra beforderingskontrakten forældes efter et års forløb. Forældelsen indtræder dog først efter to års forløb, når det drejer sig om krav i anledning af en med forsæt eller unndladelse forvoldt skade, enten for med forsæt at forvolde en sådan skade eller uden omtanke eller vel vidende om, at en sådan skade sandsynligvis ville ske.

3. Forældelsen efter stk. 2 løber:

a) ved krav om erstatning for fuldstændigt tab fra fjortende dag efter udløbet af den frist, der er fastsat i artikel 22, stk. 3

b) ved krav om erstatning for delvist tab, beskadigelse eller forsinket levering fra den dag, da udleveringen har fundet sted

c) i alle andre tilfælde vedrørende befordingen af passageren fra den dag, da rejsehjemlens gyldighedstid udløber. Den dag, fra hvilken forældelsesfristen regnes, medregnes ikke i denne frist.

4. [...]

5. [...]

6. I øvrigt gælder national ret for opsættelse og afbrydelse af forældelsesfristen.

Den konkrete sag:

Indledningsvis bemærkes, at der er tale om en international rejse fra Danmark til Sverige købt på én billet.

Det fremgår af reglerne for international befordring af passagerer artikel 60, stk. 2, at andre krav end krav om personskadeerstatning forældes efter 1 år.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at DSBFirst ikke var berettiget til at afvise klagerens krav alene med henvisning til klagerens manglende overholdelse af den af DSBFirst fastsatte indsigelsesfrist på 14 dage.

Ifølge DSBFirsts forretningsbetingelser § 3 og Passagerrettighedsforordningen artikel 16 a), er klageren berettiget til at få refunderet billetprisen for den del af rejsen, som ikke blev gennemført. Altså fra København til Malmø og muligvis Malmø - Helsingborg, Helsingborg – Göteborg, hvis klageren ikke kunne anvende billetten til denne del af turen den følgende dag.

Ankenævnet bemærker, at klagerens tog fra København til Malmø var sidste tog den pågældende dag, og en aflysning af dette tog må derfor sidestilles med en forsinkelse på 120 minutter eller mere, hvorfor klageren i medfør af passagerrettighedsforordningen artikel 17, stk. 1, b, er berettiget til en erstatning på 50 % af billetprisen. Billettens pris var ifølge det oplyste 444 SKK og erstatningen udgør herefter 222 SKK. DSBFirst hæfter som operatør direkte over for passageren / klageren for dette beløb, men der er ikke ved ankenævnets afgørelse taget stilling til den endelige fordeling af udgiften mellem DSBFirst og SJ, hvilket må afgøres parterne imellem.

Der skal herefter tages stilling til refusion af klagerens taxaudgift fra Kastrup Lufthavn til Malmø i forsøget på at nå toget fra Malmø kl. 21.08 til Göteborg.

I DSBFirsts rejseregler § 5,2 tilbydes passageren erstatningsbefordring ved mistet sidste forbindelse på dagen, medmindre forsinkelsen skyldes udefrakommende faktorer, så som ekstraordinære vejforhold, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold. DSBFirsts ansvar bortfalder også, hvis forsinkelse, ikke-opnået forbindelse eller aflysning skyldes fejl fra passagerens side eller en tredjeparts handling, hvis følger DSBFirst ikke har kunnet afværge.

Ankenævnet bemærker, at denne formulering må fortolkes i overensstemmelse med bilag 1 i forordningen, COTIF artikel 32, stk. 2, c), hvorefter en anden jernbanevirksomhed, som benytter samme infrastruktur, ikke betragtes som tredjepart. Herefter er et blokeret godstog på skinnerne en omstændighed, som ikke fritager operatøren for ansvar.

Ifølge DSBFirst rejseregler er det en betingelse for refusion af udgifter til erstatningstransport, at passageren ved taxabefordring indhenter udtrykkeligt tilsagn hos DSBFirst til denne disposition.

Uanset at klageren ikke som det kræves indhentede tilsagn hos DSBFirst til at tage en taxa, finder ankenævnet, at det under disse ganske særlige omstændigheder, hvor det var nødvendigt, at klageren handlede hurtigt for at forsøge nå afgang fra Malmø, og hvor der efter det oplyste ikke var arrangeret alternative transporttjenester for passagererne fra operatørens side, ikke afskærer klageren fra at få godtgjort sine udgifter til taxa.

Spørgsmålet er herefter om DSBFirst er forpligtet til at erstatte klagerens udgifter til hotel.

Det fremgår af passagerrettighedsforordningens artikel 18, b), at operatøren skal tilbyde passageren hotel- eller anden indkvartering, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, når det er fysisk muligt. Det fremgår videre af COTIF artikel 32, stk. 1, at operatøren er ansvarlig for tab, som påføres passageren på grund af aflysning, så rejsen ikke kan fortsættes samme dag, og at erstatningen omfatter rimelige udgifter til logi. Som tidligere nævnt kan et godstog på skinnerne ikke fritage operatøren for sine forpligtelser efter denne bestemmelse, jf. artikel 32, stk. 2, c, hvoraf tillige fremgår, at bestemmelsen ikke berører regresretten selskaberne imellem.

På denne baggrund finder ankenævnet, at DSBFirst tillige er forpligtet til at erstatte klagerens hoteludgifter på 995 SKK.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSBFirst tilpligtes at refundere den del af billetten, som klageren ikke anvendte.

DSBFirst tilpligtes endvidere at yde erstatning for forsinkelsen med 222 kr., samt for klagerens dokumenterede udgifter til taxa og hotel.

DSBFirst skal derudover i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

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

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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 6. februar 2012.



Tine Vuust
Nævnshoved