

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0311

Klageren: XX
2500 Valby

Indklagede: DSB Fjern- og Regionaltog
CVRnummer: 25050053

Klagen vedrører: 782 kr. som ønskes i kompensation grundet forkerte færge-tider i rejseplan.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Stefan Krehbiel (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 28. august 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 13. oktober 2014

Sagens omstændigheder: Klageren skulle med en ledsager rejse med tog og færge fra København til Ærø på et kursus den 24. august og retur den 27. august 2014. Forinden havde han den 19. august 2014 i DSB's Rejsecenter på Københavns Hovedbanegård fået udstedt en samlet tog- og færgebillet, pladsbilletter og en rejseplan fra www.rejseplanen.dk efter de ankomst- og afgangstider, som passede ham bedst.

Turen foregik med tog til Nyborg, Hesselager, Svenborg og derfra med færge til Ærø.

Færgeselskabet havde imidlertid oplyst forkerte afgangstider til Rejseplanen, som herefter havde gengivet de forkerte tider på www.rejseplanen.dk. Færgen var således sejlet fra Svenborg kl. 16:15 og ikke 16:45, som det fremgik af Rejseplanen. Da klageren og ledsageren ankom til Svendborg Havn omkring kl. 16:30 som planlagt var der derfor ingen færgeafgang før kl. 18:15. De ankom herefter til Ærøskøbing 1 ½ time senere end planlagt.

På hjemrejsen måtte de tage en færge allerede kl. 13:45 i stedet for den planlagte kl. 16:15, idet der ikke sejlede nogen færge på dette tidspunkt. Dette bevirkede ifølge klageren, at han og ledsageren desuden måtte vente i Nyborg ca. 1 ½ time på toget til København, som de havde pladsbilletter til.

Den 28. august 2014 anmodede klageren DSB om økonomisk kompensation for de fejl, der var i rejseplanen, hvilket havde medført, at han var blevet forsinket 1 ½ time hver vej.

DSB afviste dette i mail af 8. oktober 2014 med følgende begrundelse: "Rejseplanen A/S, som alle trafiksselskaber linker til, er privatejet og har som sådan ikke noget med DSB at gøre. Rejseplanen A/S indsamler data fra mange trafiksselskaber, så du og vores andre kunder nemmere kan finde rundt i Danmark.

Alle trafiksselskaber og færge-selskaber er selv ansvarlig for levering af data til Rejseplanen A/S. Vi tager naturligvis ansvar for de fejl, der er lagt ind fra DSB, men ikke fra andre selskaber.

Vi kan derfor ikke imødekomme kompensation for de fejloplyste tider fra færge-selskabet."

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER: Klageren har fremlagt følgende bilag under ankenævnsagen:



Udleverede rejseplaner fra DSB til klageren:

Rejseplanen Side 1 af 1

REJSEPLANEN

Fra: København H
Til: Ærøskøbing Havn (Færge)

Søndag, 24.08.14 - Ankomst 16:00

Afg.	Ank.	Tid	Skift	Transportform
14:00 →	18:00	4:05	2	

Din rejseplan

Stå på toget på **København H** Afgang i samme retning ca. hvert 30. min.

14:00 (Afg.)
15:16 (Ank.) med **IC 149** mod Lindholm st

Reservering anbefales Mulighed for internet
 Cykelreservering kræves

Stå af toget på **Nyborg st**

15:16 (Afg.)
15:21 (Ank.) **til fods** (ca. 5 min.)

Stå på ved stoppestedet **Nyborg St.** Afgang i samme retning ca. hvert 30. min.

15:30 (Afg.)
16:20 (Ank.) med **Bus 930** mod Rudkøbing

Stå af ved stoppestedet **Svendborg Banegård B afg. (Svendborg Kommune)**

16:20 (Afg.)
16:31 (Ank.) **til fods** (ca. 11 min.)

Gå ombord på færgen **Svendborg Færgehavn**

16:45 (Afg.)
18:00 (Ank.) med **Færge** mod Ærøskøbing Havn (Færge)

Ankomst til **Ærøskøbing Havn (Færge)**



Fra: Æreskøbing Havn (Færge)

Til: København H

Onsdag, 27.08.14 - Ankomst 16:00

Afg.	→ Ank.	Tid	Skift	Transportform
16:15 →	20:18	4:13	2	Færge Til fods Bus 931 Til fods IC 152
Din rejseplan				
Afgang fra		Æreskøbing Havn (Færge)		
	16:15 (Afg.) 17:30 (Ank.)	med Færge mod Svendborg Færgehavn		
Gå af færgen		Svendborg Færgehavn		
	17:35 (Afg.) 17:46 (Ank.)	til fods (ca. 11 min.)		
Stå på ved stoppestedet		Svendborg Banegård A ank. (Svendborg Kommune)		
	18:01 (Afg.) 18:50 (Ank.)	med Bus 931 mod Nyborg		
Stå af ved stoppestedet		Nyborg Station ank. (Nyborg Kommune)		
	18:50 (Afg.) 18:55 (Ank.)	til fods (ca. 5 min.)		
Stå på toget på		Nyborg st fra spor 2 (afg.)		
	19:00 (Afg.) 20:18 (Ank.)	med IC 152 mod Københavns Lufthavn st Reservering anbefales Mulighed for internet Cyklarservering kræves		
Ankomst til		København H		

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren: Ønsker kompensation på 782 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at han den 19. august henvendte sig til DSB's Rejsecenter på Københavns Hovedbanegård. Han oplyste, at han ønskede billetter til sig selv og en ledsager (han er synshandicappet) søndag d. 24. august til Æreskøbing med ankomst ca. kl. 16. Efter lidt snakken med sælgeren besluttede han sig for en rejse med ankomst til Æreskøbing kl. 18.

Til returrejsen d. 27. august havde han ønske om afgang ca. kl. 16. Her fik han oplyst, at færgen sejlede kl. 16:15, hvilket passede fint.

Herefter betalte han og fik udleveret billetter, pladsreservationer og rejseplaner.

Rejsen:

De ankom planmæssigt til Svendborg og stod ved færgelejet kl. 16:30 blot for at opdage, at færgen næsten lige var sejlet (kl. 16:15), samt at næste afgang var kl. 18:15 med ankomst kl. 19:30.

På hjemturen fik de oplyst, at hvis de ville udnytte deres pladsreservationer, måtte de tage færgen kl. 13:45 fra Æreskøbing, idet der ikke sejlede nogen færge kl. 16:15. Dette gjorde de, hvilket gav en ventetid på ca. 1½ time på Nyborg station på toget til København, som de havde pladsbilletter til.

Søndag kom de for sent til middag, og onsdag måtte de forlade kurset tidligere.

Efter rejsen:

Straks ved hjemkomsten d. 28. august sendte han en klage til DSB, hvor han gjorde dem opmærksom på fejlene. Straks modtog han et automatisk svar, der oplyste, at DSB's svartid var 4 uger. Den 29. september rykkede han for et svar og modtog et nyt autosvar, der oplyste, at DSB's svartid var 4 uger. Den 8. oktober modtog han så et svar fra DSB. Samme dag sendte han sagen til DSB's kundeambassadører og klagede til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

DSB's Kundeambassadør har sat sagen i bero, så længe sagen behandles af ankenævnet.

Påstand

Det er hans opfattelse, at DSB solgte dem en samlet rejse.

DSB anfører, at de solgte togbilletter til strækningen mellem København og Nyborg.

Det er ikke korrekt, DSB solgte returbilletter til strækningen mellem København og Æreskøbing, altså også til bus og færge.

DSB står for ham som rejsearrangør for en samlet rejse. Hvilke værktøjer og underleverandører DSB benytter som rejsearrangør, mener han ikke fritager DSB for ansvaret for fejl i det produkt, som de planlægger og sælger i Rejsecenteret. Det kan endvidere oplyses, at DSB står som med-ejer af Rejseplanen A/S.

Derfor spørger han nu: Kan DSB fralægge sig ansvar ved fejl i rejseplanen, da det er dem, der brugte systemet og solgte billetter efter de tider rejseplanen oplyste?

Indklagede: Afviser kravet om betaling af compensation og har til støtte herfor gjort gældende,

at det beklages, hvis klageren fik en længere rejsetid end forventet på rejser mellem København og Ærøskøbing henholdsvis den 24. og den 27. august 2014.

Klageren har oplyst, at den længere rejsetid skyldtes fejl i informationerne på Rejseplanen om færgetider mellem Svendborg og Æreskøbing.

DSB har solgt billetter til toget til klageren mellem København og Nyborg ud fra de oplysninger, som færgeselskabet har stillet til rådighed på Rejseplanen. Såfremt disse oplysninger ikke har været korrekte, må DSB henvise klager til at tage kontakt til færgeselskabet, da det er færgeselskabet, der er ansvarlig for de oplysninger, der stilles til rådighed på www.Rejseplanen.dk.

DSB har solgt togbilletterne til klageren ud fra en forventning om, at oplysningerne på www.Rejseplanen.dk modsvarede de faktiske færgetider. DSB har ikke været vidende om fejl i færgetiderne og kunne derfor ikke tage højde for dette i forbindelse med salg af togbilletter til klageren.

DSB finder derfor ikke, at DSB kan drages til ansvar for eventuelle fejlinformationer på Rejsepla-

nen om færgetider eller den ekstra rejsetid, som disse fejlinformationer efter klagerens oplysninger var årsag til.

Af vilkårene for brug af informationer på Rejseplanen fremgår blandt andet:

Ansvar for hjemmesiden og apps

Hensigten med denne hjemmeside er at lette brugernes adgang til køreplaner og informationer om kollektiv trafik i Danmark, bl.a. trafikinformation, rejseplaner, køreplaner, priser og andre oplysninger om transport. Rejseplanen tilstræber, at oplysningerne på hjemmesiden er fuldstændige, korrekte og opdaterede. Eventuelle fejl bliver så vidt muligt rettet. Rejseplanen påtager sig imidlertid ikke retsligt ansvar for oplysningerne eller andet indhold på hjemmesiden.

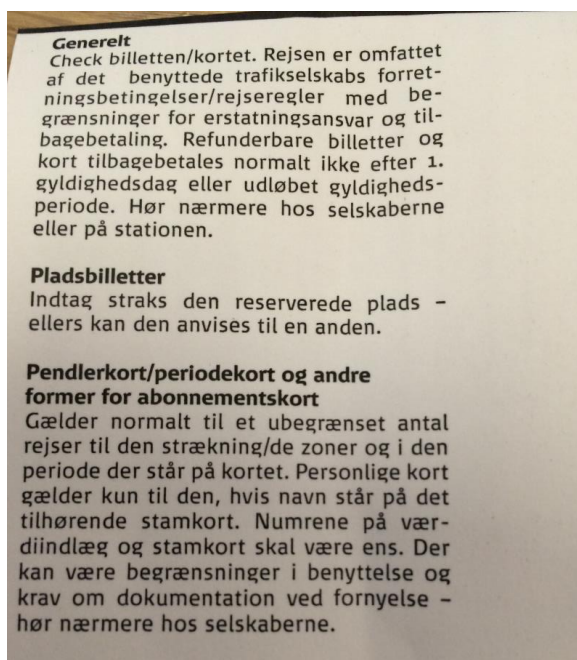
På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav.

Efter at have modtaget klagerens kopi af de benyttede billetter til rejserne kan DSB konstatere, at klageren i DSB's billetsalg på Københavns Hovedbanegård har købt billetter til en returrejse mellem København og Ærøskøbing. Klager har desuden i forbindelse med købet fået udleveret en skriftlig rejseplan. Det fremgår af Rejseplanen, at der er tale om en sammensat rejse med hhv. tog, bus og færge. Rejseruten fremgår også af billetten

Rejser solgt i DSB's billetsalg til benyttelse med et andet trafikselskab sælges på vegne af trafiksel-skabet. Hvert af de benyttede selskaber hæfter med hvert deres sæt af rejseregler for hændelser, der måtte indtræde på den del af rejsen, som selskabet varetager.

Dette er oplyst på billetten, hvor der henvises til trafikselskabernes rejseregler jf. vedlagte kopi af billettens bagside.

Det indebærer, at DSB er forpligtet til at yde godtgørelse for forsinkelser på togrejsen i overens-stemmelse med DSB's basisrejsetidsgaranti. Er der ikke forsinkelser på denne, er DSB ikke forplig-tet til at yde godtgørelse, hverken efter DSB's egne regler eller efter anden lovgivning, herunder passagerrettighedsforordninger.



Allerede af den grund, at der ikke har foreligget et økonomisk tab, har DSB ikke grundlag for at yde erstatning for den forsinkede ankomst til og den tidligere afrejse fra Ærø, men for god ordens skyld skal anføres, at klagerens billetter var gyldige til alle tog, busser og færger også på hjemrejsedagen. Pladsbilletten ville have kunnet været ombyttet af klageren selv uden beregning, men DSB ville i øvrigt have været imødekommende, hvis det havde været nødvendigt at købe en ny.

DSB solgte billet til rejserne til klageren ud fra de oplysninger, som var stillet til rådighed på www.Rejseplanen.dk. Rejseplanen får sine oplysninger fra de selskaber, der er ansvarlige for den pågældende køreplan, og ligesom der kan forekomme trykfejl i trykte køreplaner, kan der forekomme fejl i rejseplanen. Det har været tilfældet i denne sag.

DSB har ikke selv mulighed for at kvalitetssikre andre selskabers køre- eller sejlplaner, og i det konkrete tilfælde har DSB ikke fået nogen oplysninger om, at der var en fejl i www.Rejseplanen.dk for Ærøfærgens sejlplan, hverken fra færgeselskabet eller fra Rejseplanen. DSB er heller ikke på anden måde blevet gjort opmærksom på fejlen, og har derfor videregivet de køreplansoplysninger, som DSB kun har haft grund til at tro, var korrekte.

På denne baggrund finder DSB derfor ikke, at DSB kan drages til ansvar for, at de oplysninger, der førte til, at klager ankom senere til Ærø end forventet samt måtte påbegynde hjemrejsen tidligere end planlagt, var fejlagtige.

Det er derfor DSB's opfattelse, at hverken DSB's egne regler, andre passagerretlige rettigheder eller almindelig erstatningsretlige regler giver DSB grundlag for i dette tilfælde at yde godtgørelse eller erstatning.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

General Conditions of Carriage for Rail Passengers (GCC-CIV/PRR)

4.2 Purchase

4.2.1 Tickets are sold either directly by the carrier's sales points or indirectly by authorised sales points. Where carriers who are not taking part in the performance of the contract of carriage or third parties (e.g. travel agencies) sell tickets, they act as agents and accept no liability resulting from the contract of carriage.

9.2 Delays sustained

9.2.1 If passengers do not claim under point 9.1.1 a) above and reach the destination point specified in their contract with 60 minutes or more of delay, carriers will compensate them with 25% of the fare calculated in accordance with point 9.3.1 below. For delays of 120 minutes or more, the compensation will be 50% of the fare calculated in accordance with point 9.3.1 below. Point 9.5 below still applies.

9.2.2 Rail staff on the train which was delayed, or any other authorised staff, will provide passengers with confirmation of the delay on demand.

9.2.3 Passengers are to make their claims for compensation within two months of the end of the rail journey, by presenting the original ticket to the issuer of the ticket or to one of the carriers taking part in the performance of the contract of carriage. If the carrier provided a confirmation of the delay then it is also to be submitted

9.5 Relief from liability for delays

9.5.1 Carriers are relieved of liability for delay sustained (point 9.2 above) in so far as the delay is due to transport services:

- a. which are wholly performed outside the territory of a Member State of the EU, Switzerland and Norway;
- b. which are performed partly outside the territory of a Member State of the EU, Switzerland and Norway, provided that the delay occurs outside those states;
- c. which are exempted from the PRR;
- d. which do not form part of the contract of carriage (bus, tram, metro, etc. between railway stations, for example, in the same conurbation);
- e. by sea or on inland waterways.

Fra Cotif, bilag 1 til passagerrettighedsforordning 1371/2007:

A f s n i t I I

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."

Den konkrete sag:

Efter ordlyden på billetten, som var købt i et DSB Billetsalg, havde DSB solgt klageren og dennes ledsager en samlet rejse med tog og færge til i alt 391 kr. pr. person fra København H til Ærøskøbing på Ærø via Nyborg, Hesselager og Svendborg.

Det er ankenævnets opfattelse, at DSB over for klageren agerede også på vegne færgeselskabet ved at sælge en samlet billet til tog og færge. Herefter kan klageren rette sit krav mod DSB, som vil have mulighed for efterfølgende at gøre regres mod færgeselskabet.

Hverken DSB's rejseregler eller reglerne i EU's Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 giver passagerer ret til erstatning ved forsinkelse med planlagte tilslutningsrejser med andre transportmidler.

Efter Cotif artikel 32, stk. 3 afgør national ret om tog-operatøren er erstatningsansvarlig for et tab som klagerens. Spørgsmålet er herefter, om DSB efter dansk rets almindelige erstatningsretlige regler skal kompensere klageren.

Det påhviler den skadelidte (klageren) at godtgøre, at der er lidt et tab.

Som følge af de fejlrapporterede sejltider oplevede klageren, at toget ikke passede med færgen, hvorfor han kom 1 ½ time senere frem til destinationen og måtte tage tidligere derfra end planlagt. Desuden ventede klageren på hjemrejsen i Nyborg på det tog, hvortil pladsbilletterne var gyldige.

Klageren har således ikke dokumenteret at have lidt noget økonomisk tab, hvorfor der ikke i erstatningsretlig henseende er grundlag for at, DSB skal kompensere ham med 782 kr., som kravet andrager.

Imidlertid finder ankenævnet, at DSB skal kompensere klageren og rejseledsageren med et forholdsmæssigt afslag som følge af den opståede forlængelse af rejsetiderne og forkortelse af opholdet på kurset. Kompensationen fastsættes skønsmæssigt til 150 kr. til dem hver, i alt 300 kr.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen tilbagebetales klagegebyret. Da DSB i det væsentlige har fået medhold, skal DSB ikke betale 10.000 kr. for delvist tabt sag i ankenævnet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB skal godtgøre klageren 300 kr.

Da klageren har fået delvist medhold tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 4. maj 2015



Tine Vuust
Nævnshoved