

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0252
- Klageren:** XX
2830 Virum
- Indklagede:
CVRnummer:** DSB Fjern- og Regionaltog A/S
25050053
- Klagen vedrører:** 1.839 kr. som udgør klagerens udgifter til flybillet mv. i anledning af aflyst tog og indsættelse af togbusser
- Parternes krav:** Klageren ønsker beløbet godtgjort, da det var nødvendigt for at komme hjem i rimelig tid
Indklagede afviser at refundere yderligere end de allerede betalte 630 kr. for den ikke anvendte togbillet
- Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB skal kompensere 50 % af billettens pris, svarende til 315 kr.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- oOo -

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.

-oOo-

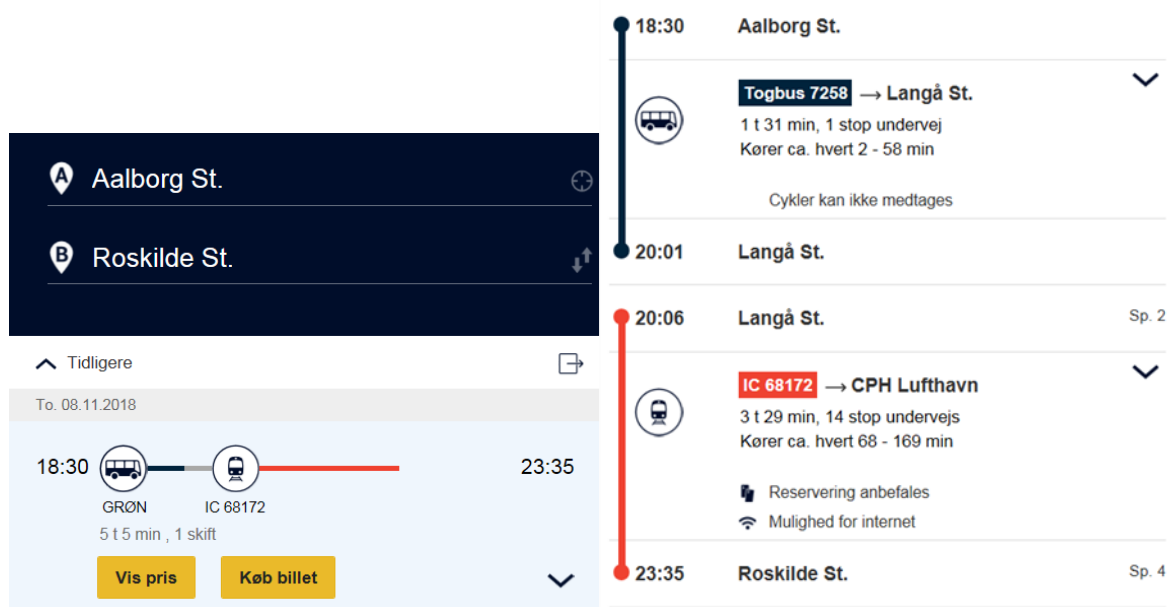
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde den 26. oktober 2018 købt en rejse med DSB 1'ste den 8. november 2018 fra Roskilde til Aalborg og retur uden skift.

Ifølge billetten var togafgangen fra Aalborg st. kl. 18:47 og ankomsten til Roskilde st. kl. 23:35.

Ifølge DSB fik de den 1. november 2018 besked fra Banedanmark om, at perioden med planlagte sporarbejde mellem Aalborg og Aarhus ville blive forlænget. DSB ændrede derfor i den pågældende rejse, således at der var afgang fra Aalborg st. med en togbus kl. 18:30. Togbussen ville i Langå blive forbundet med det oprindeligt annoncerede tog, således at ankomsten til Roskilde st. fortsat var kl. 23:35.

Disse ændringer blev lagt på Rejseplanen den 2. november 2018:



Ifølge klageren var han ikke vidende om ændringerne og deltog i et arrangement, hvorfor han ankom til Aalborg st. til den planlagte togafgang kl. 18:47, men for sent til togbussens afgang kl. 18:30.

Han besluttede sig derfor for at tage en taxa til Aalborg lufthavn (213 kr.) for at tage et fly til København (2.164 kr.). Ved ankomst til Kastrup Lufthavn købte han en togbillet til Roskilde (92 kr.), hvorefter han anmodede DSB om at godtgøre sine samlede udgifter til hjemrejsen på i alt 2.469 kr.

Den 13. november 2018 afslog DSB at imødekomme klagerens krav, men refunderede 630 kr. for den ubenyttede togbillet. Beløbet blev overført til klagerens konto.

DSB har under den efterfølgende ankenævns sag oplyst, at den næste togbus mod Langå, som var relevant for klageren, afgik fra Aalborg st. kl. 19:05. Med denne busafgang kunne klageren nå en togforbindelse på Aarhus Banegård kl. 21:48 med ankomst til Roskilde st. kl. 00:52.

Rettet sag 181016-8 TILLÆG uge 45 Ændret kørsel mellem Aarhus H og Aalborg og Togbus mellem Langå - Aalborg om natten

Aalborg - Aarhus H

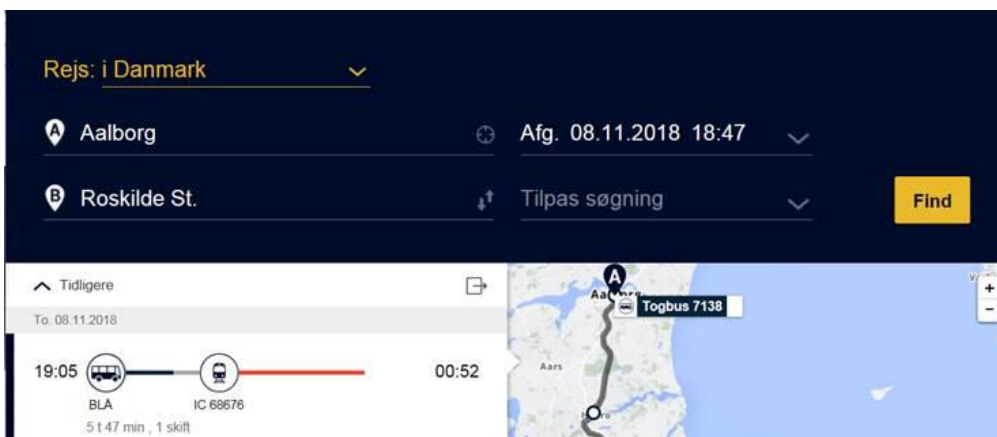
Mandag den 5. november til og med søndag den 11. november 2018 og nat efter

Køredage	5.11	10.11	5.11	5.11	9.11	9.11	9.11	10.11	5.11	5.11	9.11	9.11	5.11	5.11	9.11	9.11	5.11	5.11	9.11	9.11	5.11	5.11	5.11	9.11	9.11	5.11	5.11	5.11	9.11	9.11	5.11	5.11	5.11	9.11	9.11	
Tog	L 68066 (66)	L 8766 (68066)	Togbus Rød	Togbus Grøn	Togbus Rød	Togbus Grøn			Togbus Blå	Togbus Grøn	Togbus Blå	Togbus Grøn	Togbus Rød	Togbus Grøn	Togbus Rød	Togbus Grøn	Togbus Blå	Togbus Grøn	Togbus Blå	Togbus Rød	Togbus Grøn	Togbus Blå			Togbus Rød	Togbus Blå	Togbus Rød	Togbus Blå	Togbus Rød	Togbus Blå	Togbus Rød	Togbus Blå	Togbus Rød	Togbus Blå	Togbus Rød	Togbus Blå
Aalborg afg	17:18	17:05		17:30		17:18			17:35	18:00	17:26	17:51	17:07	18:30	16:55	18:18	18:35	19:00	18:26	18:51	18:07	19:05			17:53	18:50	19:07	20:05								
Skalborg	17:22	17:09											17:27		17:15						18:27				18:13		19:27									
Svenserup	17:27	17:14											17:39		17:27						18:39				18:25		19:39									
Skovring	17:34	17:21											17:59		17:47						18:59				18:45		19:59									
Skørping	17:40	17:27											18:14		18:02						19:14				19:00		20:14									
Ården			17:29		17:17								18:29		18:17						19:29				19:15		20:29									
Hobro	17:56	17:43	17:55	18:21	17:43	18:09			18:26	18:51	18:17	18:42	18:55	19:21	18:43	19:09	19:26	19:51	19:17	19:42	19:55	19:56		19:41	19:41	20:55	20:56									
Hobro	17:57	17:44	17:55	18:21	17:43	18:09			18:26	18:51	18:17	18:42	18:55	19:21	18:43	19:09	19:26	19:51	19:17	19:42	19:55	19:56		19:41	19:41	20:55	20:56									
Randers	18:32	18:19	18:31		18:19				19:02		18:53		19:31		19:19		20:02		19:53		20:31	20:32		20:17	20:17	21:31	21:32									
Langå ank			19:01	19:01	18:49	18:49			19:32	19:31	19:23	19:22	20:01	20:01	19:49	19:49	20:32	20:31	20:23	20:22	21:01	21:02		20:47	20:47	22:01	22:02									
Tog/Togbus	L 68066 (66)	L 8766 (68066)	K 68168 (168)				K 8868 (68168)	K 8868 (68168)	L 68070 (70)	L 8770 (68070)			K 8812 (12)	K 8872 (72)	L 68074 (74)	L 8774 (68074)				K 68676 (1676)	K 8876 (68176)			K 68676 (1676)	K 8876 (68176)										K 68676 (1676)	
Langå afg			19:06				18:54	18:54	19:41	19:28			20:06		19:54		20:41			21:14	20:54			21:14	20:54											
Hadsen			19:15				19:03	19:03					20:15		20:03					21:23	21:03			21:23	21:03											
Aarhus H ank	19:06	18:53	19:25				19:21	19:21	20:06	19:53			20:35		20:21		21:06			21:40	21:21			21:40	21:21											
Togtr.	L 667 (66)	L 51766 (51766)	K 168 (168)	K 51676 (51676)			K 168 (168)	K 51668 (51668)	L 70 (70)	L 51770 (51770)			K 172 (172)	K 51672 (51672)						K 51676 (51676)	K 8176 (8176)			K 51676 (51676)	K 8176 (8176)											K 9176 (9176)
Aarhus H afg	19:14	19:01	19:42				19:42	19:36	20:14	20:01			20:42		20:36					21:48	21:36			21:48	21:36											
Vejle	20:00	20:00	20:28				20:28	20:28	21:00	21:00			21:28		21:28					22:36	22:28			22:36	22:28											
Fredericia ank	20:17	20:17	20:43				20:43	20:43	21:17	21:17			21:43		21:43					22:52	22:43			22:52	22:43											

Togbus Grøn	Togbus Rød	Togbus Blå		Togbus Rød	Togbus Blå	Togbus Rød	Togbus Blå
18:51	18:07	19:05		17:53	18:50	19:07	20:05
	18:27			18:13		19:27	
	18:39			18:25		19:39	
	18:59			18:45		19:59	
	19:14			19:00		20:14	
	19:29			19:15		20:29	
19:42	19:55	19:56		19:41	19:41	20:55	20:56
	20:31	20:32		20:17	20:17	21:31	21:32
20:22	21:01	21:02		20:47	20:47	22:01	22:02
L 8774 (68074)				IC 68676 (1676)		IC 8876 (68176)	
20:28				21:14		20:54	
				21:23		21:03	
20:53				21:40		21:21	
				IC 51676 (8376)		IC 8176 (176)	
				21:48		21:36	
				22:36		22:28	
				22:52		22:43	

På forespørgsel har DSB oplyst, hvorledes det fremstod på Rejseplanen til passagererne, der skulle have været med togafgangen kl. 18:47, at denne var fremflyttet til kl. 18:30:

“En søgning på Rejseplanen med afgang kl. 18:47 fra Aalborg mod Roskilde gav følgende resultat, hvor den rejserute, som klager 26. oktober købte billet til, ikke længere fremgår:



Det vil være nærliggende at tro, at kunden med dette søgeresultat og billet til en afgang fra Aalborg kl. 18:47 vil trykke på "Tidligere", hvilket gav følgende resultat:

The screenshot shows a search for a journey from Aalborg (A) to Roskilde St. (B) on 08.11.2018. The results are sorted by 'Tidligere' (earliest). There are four options listed:

- 17:30:** GRØN bus, IC 68168 train, 5 t 5 min, 1 skift. Arrives 22:35. Buttons: Vis pris, Køb billet.
- 18:00:** GRØN bus, ICL 68070 train, IC 189 train, 5 t 23 min, 2 skift. Arrives 23:23. Buttons: Vis pris, Køb billet.
- 18:30:** GRØN bus, IC 68172 train, 5 t 5 min, 1 skift. Arrives 23:35. Buttons: Vis pris, Køb billet.
- 19:05:** BLÅ bus, IC 68676 train, 00:52. Buttons: Vis pris, Køb billet.

Heraf fremgår det, at der er en afgang fra Aalborg til Roskilde hhv. kl. 18:30 og kl. 19:05, samt at dele af rejsen vil være med bus. Klagers billet kunne benyttes til alle forbindelse mellem Aalborg og Roskilde den 8. november, da DSB's standardbilletter ikke er begrænset til en specifik afgang."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det er efter ankenævnets opfattelse ikke - som DSB gør gældende - "nærliggende af tro", at en passager, som skal med en togafgang, der ikke længere fremgår af Rejseplanen, trykker på "tidligere", hvorved det oplyses, at der afgår en togbus ca. 20 minutter før den planmæssige togafgang. Det er kun ved at se på ankomsttidspunktet, at passageren muligvis kan regne ud, at man skal tage den pågældende togbus for at ankomme til det planmæssige tidspunkt.

Uanset om klageren havde undersøgt Rejseplanen, hvor klagerens rejse ikke længere fremgik, finder ankenævnet, at informationen om omlægning af klagerens afrejse ikke var tilstrækkelig tydelig. DSB kan derfor ikke på baggrund af de landsdækkende rejseregler, hvorefter passageren skal holde sig underrettet om rejsen, afvise at udbetale godtgørelse til klageren.

DSB yder efter reglerne om basisrejsetidsgaranti kompensation på 50 % af rejsens pris ved op til 90 minutters forsinkelse. Når en togrejse forsvinder fra Rejseplanen, som det skete i klagerens tilfælde, er det efter ankenævnets opfattelse naturligt at søge på den næste rejse. Herved ville klageren kunne se, at der afgik en togbus kl. 19:05. Hvis klageren havde taget denne bus, ville

han være kommet hjem kl. 00:52 frem for kl. 23:35. Han ville derfor have været berettiget til godtgørelse af 50 % af billetens pris på 630 kr., svarende til 315 kr. Dette beløb pålægges DSB hermed at godtgøre klageren.

Din kontante kompensation regnes sådan ud

Forsinkelse	Kompensation
30 minutter eller mere	25% af rejsens pris
60 minutter eller mere	50% af rejsens pris
90 minutter eller mere	75% af rejsens pris
120 minutter eller mere	100% af rejsens pris

Ankenævnet finder, at det i den konkrete situation, hvor der afgik en togbus ca. 15 minutter efter toget oprindeligt skulle være afgået, og som ville betyde en forsinkelse i hjemkomsten på ca. 80 minutter, var et uforholdsmæssigt og for DSB upåregneligt skridt at rejse med fly til København. Klageren kan derfor ikke få godtgjort de yderligere omkostninger, der var forbundet hermed.

RETSGRUNDLAG:

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

”1.2. Serviceydelse Selskaberne tilbyder transport med bus, tog og metro og udarbejder i tilknytning hertil køreplaner og oplyser om afgang og ændringer i disse ved løbende opdatering og information på www.rejseplanen.dk, på stationer og busterminaler, egne hjemmesider og andre passende medier. Selskaberne kan løbende ændre på afgang, ruter og standsningssteder.

Det er kundens ansvar at holde sig orienteret om ændringer i køreplanen. Selskaberne bestræber sig på at overholde de oplyste ankomst- og afgangstider og oplyse om hændelser, der kan afbryde eller forsinke rejsen. Kunden er selv ansvarlig for valg af afgang og skal ved tilrettelæggelse af sin rejse beregne rimelig tid til at kunne nå frem til sit bestemmelsessted eller forbindelsessted. Forsinkelser kan medføre, at skift til andet transportmiddel ikke nås. Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af reglerne i afsnit 14.

.....

14. Driftsforstyrrelser

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af ' Rejsetidsgaranti for rejser med Arriva, Nordjyske Jernbaner og DSB inkl. S-tog, eller ' Rejsegaranti for rejser med trafikselskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus) eller ' Rejsegaranti for rejser med Metro eller ' Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (jævnfør nedenfor afsnit 14.2)

14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti

Ved rejsetidsgaranti forstås: en kompensation, enten i form af en ny billet, eller en økonomisk kompensation, der beregnes ud fra forsinkelsens størrelse.

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befordring (herunder taxa), når forsinkelse eller forbikørsel forårsager ventetid.

Kunden skal søge information hos det selskab, der er benyttet på rejsen: ' DSB rejsetidsgaranti ' Arriva rejsetidsgaranti ' Metro rejsegaranti ' Movia rejsegaranti ' FynBus rejsegaranti ' Sydtrafik rejsegaranti ' Midttrafik rejsegaranti ' Nordjyllands Trafikselskabs rejse- og rejsetidsgaranti ' BAT rejsegaranti

14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro og lokalbaner)

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder artikel 17 ved transport i tog (herunder lokalbanetog) og metro. Der henvises til uddrag af forordningen bagerst i rejsereglerne. Forordningen gælder også ved en samlet rejse med flere togselskaber. Ved rejse med tog gælder forordningens regler om godtgørelse også i tilfælde af force majeure (se afsnit 22 for bilag).

14.3. Begrænsning af ansvar

Ud over rejse(tids)garantierne, jævnfør afsnit 14.1 og reglerne i afsnit 14.2, påtager selskaberne sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse, herunder refusion af tabt arbejdsfortjeneste eller tab som følge af udgifter til f.eks. hotel, fly-, tog- eller teaterbilletter. Det gælder dog ikke, hvis selskaberne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler. Selskaberne er aldrig erstatningsansvarlige, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for selskabernes kontrol, så som forhold hos tredjemand, ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold.

Selskaberne er ikke ansvarlige for manglende plads i bus eller tog.”

Fra DSB's regler om rejsetidsgaranti:

Din kontante kompensation regnes sådan ud	
Forsinkelse	Kompensation
30 minutter eller mere	25% af rejsens pris
60 minutter eller mere	50% af rejsens pris
90 minutter eller mere	75% af rejsens pris
120 minutter eller mere	100% af rejsens pris

Fra Togpassagerrettighedsforordningen (1371/2007):

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."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Jeg købte 26. oktober returbillet på 1. klasse med pladsbillet fra Roskilde til Ålborg og Ålborg til Roskilde 8. november. Billetten er bestilt som print-selv billet og sendt til min mail-adresse.

Da jeg skulle hjem fra Aalborg St. d. 8. november om aftenen opdager jeg, at ingen tog kører sydpå fra Aalborg pga. planlagt sporarbejde. Der er i stedet indsat togbusser og forlænget rejsetid. Jeg må derfor tage taxa (213,-) til Aalborg lufthavn, fly (2.164,-) til København og købe ny togbillet fra Københavns lufthavn til Roskilde (92,-) for at komme hjem i rimelig tid. Mine udgifter til denne tur hjem var i alt 2.469,-

Jeg har klaget over aflysningen til DSB og bedt om dækning for ekstraudgifterne til min hjemrejse. Til min klage har DSBs kundeservice svaret, at det var mit ansvar at checke, om den rejse jeg havde købt faktisk kunne lade sig gøre på dagen. De noterer i deres svar på min klage, at jeg kunne have set denne ændring på rejseplanen.dk fra 2. november, hvis jeg selv havde søgt rejsen igen. DSB har ikke selv kontaktet mig om sporarbejdet.

DSB har som svar på min klage refunderet den oprindelige togbillet til min hjemtur (630,-), hvilket ikke dækker de faktiske udgifter, som den komplette aflysning af alle tog sydpå fra Aalborg medførte.

- DSBs svar beskriver, at information om sporarbejdet blev gjort offentligt tilgængeligt på Rejseplanen d. 2. november 2018. Jeg mangler fortsat at høre hvornår beslutningen om sporarbejde 8. november reelt blev taget, og dermed om det var før eller efter jeg købte rejsen.
- DSB henviser i sit svar til at jeg kunne have taget en togbus 18:30 fra Ålborg St til Langå St. og taget videre med IC tog.
 - Dette ville ikke være den rejse som jeg havde købt. Dels fordi det ville have krævet et tidligere hjemrejsetidspunkt end jeg ønskede, i forhold til det arrangement i Ålborg som jeg deltog i, og dels fordi det ikke ville være en uforstyrret rejse på 1. klasse. Jeg ville ikke have købt denne rejse, hvis disse vilkår havde været præsenteret på købstidspunktet.
 - Da jeg ved hjemrejsen ankom til Ålborg St var det i tid til den forventede togafgang 18:47 hvorfor denne alternative rejseplan ikke var mulig.
- DSBs svar henviser til egne regler og vilkår. Jeg er interesseret i at høre om disse er i overensstemmelse med EU-reglerne på området."

Indklagede anfører følgende:

"Klager har den 26. oktober 2018 i DSB's netbutik købt en returbillet fra Roskilde til København. Rejsedatoen var den 8. november 2018. Klager havde købt billet til hjemrejse fra Aalborg med planlagt afgang kl. 18:47 og planlagt ankomst i Roskilde kl. 23:35.

Billeteplysninger						
30	🕒	Afgang fra	Ankomst til	30	🕒	Kontrolnummer
08.nov.	18:47	Aalborg St. (01-09)	Roskilde St. (A)	08.nov.	23:35	222 - 1

Der har på strækningen Aalborg-Hobro-Langå været flere planlagte ændringer til køreplanen på grund af sporarbejde i perioden juni – december 2018. De planlagte ændringer med indsættelse af togbusser har så vidt muligt være planlagt til aften/nat og weekend.

På grund af en justering i planerne med sporarbejde mellem Aalborg og Langå Station blev der på Rejseplanen den 2. november annonceret nogle ændringer – bl.a. til klagers hjemrejse den 8. november. Ændringen bestod i, at afgangstidspunktet fra Aalborg Station blev ændret til kl. 18:30, og at første del af rejsen ville være med togbus. Ankomsttid til Roskilde Station var uændret.

Som det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler (<https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>), er det klagers ansvar at holde sig orienteret om eventuelle ændringer til en planlagt rejse. Følgende fremgår af punkt 1.2:

1.2. Serviceydelser

Selskaberne tilbyder transport med bus, tog og metro og udarbejder i tilknytning hertil køreplaner og oplyser om afgang og ændringer i disse ved løbende opdatering og information på www.rejseplanen.dk, på stationer og busterminaler, egne hjemmesider og andre passende medier.

Selskaberne kan løbende ændre på afgang, ruter og standsningssteder.

Det er kundens ansvar at holde sig orienteret om ændringer i køreplanen. Selskaberne bestræber sig på at overholde de oplyste ankomst- og afgangstider og oplyse om hændelser, der kan afbryde eller forsinke rejsen.

Kunden er selv ansvarlig for valg af afgang og skal ved tilrettelæggelse af sin rejse beregne rimelig tid til at kunne nå frem til sit bestemmelsessted eller forbindelsessted. Forsinkelser kan medføre, at skift til andet transportmiddel ikke nås. Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af reglerne i afsnit 14.

Da ændringen i klagers rejse den 8. november 2018 har været annonceret på Rejseplanen siden den 2. november 2018 og dermed var planlagt og varslet i god tid, er der ikke grundlag for at tilbyde klager Rejsetidsgaranti eller anden kompensation i forbindelse med det ændrede afgangstidspunkt.

Det skal også bemærkes, at klager på grund af ændringerne i rejseplanen mellem Aalborg og Roskilde, ikke ville ankomme forsinket, da ændringerne annonceret den 2. november ikke påvirkede ankomsttidspunktet til Roskilde Station.

DSB har som en særlig service over for klager refunderet den ubenyttede togbillet.

Når der opstår akutte forsinkelser, vil DSB kompensere kunden i overensstemmelse med vilkår for Rejsetidsgaranti. DSB dækker ikke omkostninger til alternativ transportform, så som fly, som er disponeret og foretaget på klagers eget initiativ.

Der er i den konkrete sag ikke sådanne forhold til stede, som i henhold til EU Kommissionens forordning nr.1371/2007, eller dansk ret i øvrigt, kan danne grundlag for, at DSB kan pålægges at dække klagers omkostninger til fly, taxa og ny togbillet.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav.

DSB kan oplyse, at DSB den 1. november 2018 fik besked fra Banedanmark om, at perioden med sporarbejde mellem Aalborg og Aarhus ville blive forlænget. Det var af denne årsag, at der var ændringer til klagers rejseplan den 8. november. DSB var på købstidspunktet den 26. oktober derfor ikke vidende om ændringen til klagers rejseplan.

Som oplyst, fremgår det af de fælles landsdækkende rejseregler, at kunden selv er ansvarlig for at holde sig orienteret om eventuelle ændringer til en planlagt rejse. Der var på Rejseplanen fra den 2. november

informationer om ændringer til klagers rejse med en tidligere afgang fra Aalborg kl. 18:30 og togbus på noget af rejsen. Ankomsttidspunktet til Roskilde Station var uændret.

I henhold til EU forordningen for jernbanepassagerers rettigheder FORORDNING Nr. 1371/2007 er kunden forsinket i ankomsten, når ankomsttidspunktet fraviger i forhold til de offentliggjorte køreplaner. Da klagers aktuelle køreplan var offentliggjort fra den 2. november, var det tog, som klager ville være ankommet med til Roskilde station den 8. november derfor ikke at betragte som værende forsinket. Klager er derfor ikke berettiget til Rejsetidsgaranti.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand