

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2022-0098
<b>Klageren:</b>	XX 2860 Søborg
<b>Indklagede:</b>	DSB
<b>CVR-nummer:</b>	25 05 00 53
<b>Klagen vedrører:</b>	Erstatning på 300 kr. i anledning af en forsinkelse på 40 minutter
<b>Parternes krav:</b>	Klageren gør gældende, at de 5,50 kr., som DSB har betalt ham i medfør af reglerne om Rejsetidsgaranti ikke bør udelukke, at de også skal betale ham 300 kr. i erstatning for forsinkelsen og hans investerede tid med sagen  Indklagede afviser kravet
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Gry Middtun Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2022 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Klageren kan ikke få medhold i sit krav.

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

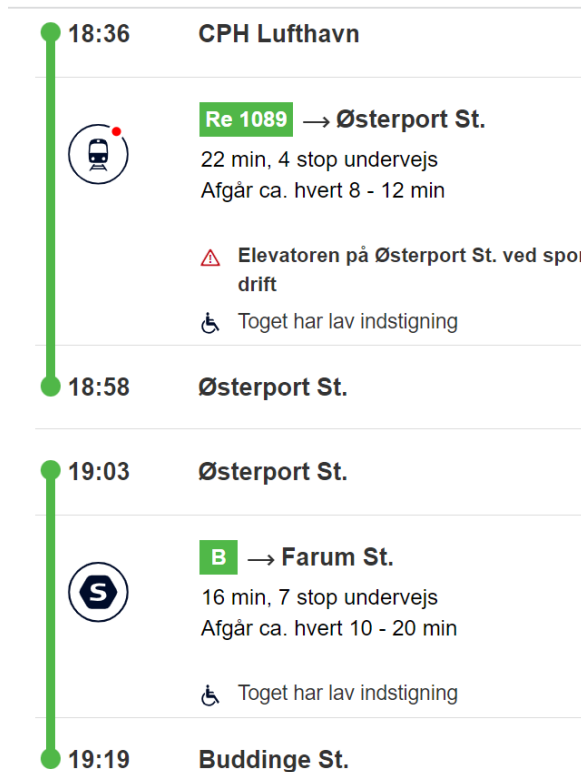
-oOo-

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 fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren skulle den 19. april 2022 rejse med DSB fra Lufthavnen st. til Østerport og derfra videre med S-tog til Buddinge st. Turen ville under normale omstændigheder ifølge Rejseplanen tage 43 minutter:



Imidlertid opstod der ifølge klageren forsinkelser, der gjorde, at han ikke nåede sit tog på Østerport st.

Det fremgår af klagerens rejsekorthistorik, at rejsen i alt tog 1 time og 13 minutter. Rejsen blev påbegyndt med et check ind kl. 18:57, et skiftecheck ind på Østerport og Nordhavn st. samt et check ud på Buddinge st. kl. 20:09:59:

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
<a href="#">2837</a>	Check ind	19-04-2022 18:57:04	Københavns Lufthavn
<a href="#">2838</a>	Check ind	19-04-2022 19:33:33	Østerport St.
<a href="#">2839</a>	Check ind	19-04-2022 19:41:25	Nordhavn St.
<a href="#">2839</a>	Kontrolmærke	19-04-2022 20:06:06	Dyssegård St.
<a href="#">2840</a>	Check ud	19-04-2022 20:09:54	Buddinge St.

Den 22. april 2022 anmodede klageren DSB om at refundere rejsens pris på 22 kr. og om at udstede et tilgodebevis på 50 kr. til 7/eleven.

DSB svarede, at klageren efter retningslinjerne var berettiget til en kompensation for forsinkelsen på 5,50 kr., svarende til 25 %:

”30-59 minutter = 25% af rejsens pris  
60-89 minutter = 50% af rejsens pris  
90-119 minutter = 75% af rejsens pris  
over 120 minutter = 100% af rejsens pris  
Vi glæder os til at se dig i toget igen.”

Klageren var ikke tilfreds med svaret og skrev til DSB's Kundeambassadør den 1. maj 2022 blandt andet:

”Hvis ydelsen heder Tog til tiden, Kom med, Toget viser vejen, Bæredygtig fremtid osv., har jeg en forventning om, at med hævede ben og en 20 kilo tung kuffert bliver jeg ikke 40 minutter forsinket på dansk jord af en strækning af knap 18 km, og spist af med fem en halv kroner i form af "Rejsetidsgaranti", oven i købet med den afsluttende frase "Vi glæder os til at se dig i toget igen.".

Klageren blev oplyst, at DSB havde besluttet at genbehandle hans sag, og han modtog derpå et uddybende svar fra DSB, der fastholdt de 5,50 kr. i godtgørelse i medfør af reglerne om Rejsetidsgaranti. DSB anførte videre, at klageren havde oplyst at være 40 minutter forsinket på rejsen, og først når forsinkelsen er på 60 minutter, kan kunden købe lidt at spise og drikke i 7/eleven og bag efter få refunderet op til 50 kr.

Klageren var fortsat ikke tilfreds med sagens udfald og skrev til Kundeambassadøren blandt andet følgende:

”Endda i en revideret udgave forholder DSB sig ikke til hvordan afstand, tid og danske priser vægter i en 40 minutters forsinkelse på en strækning af 18 km, og hvordan al den bazar af bæredygtigheds-PR som man bliver tæppebombet med, bare man vil tage S-toget for ét stop, hænger sammen med DSB's barske virkelighed.

Sagsbehandler nr. to fører linjen med at tale til mig som en folkeskoleelev videre, og forklarer at 1/4 af min rejsehjemmels pris svarer nøjagtigt til den overførte erstatningsbeløb. Hun tilføjer enkelte afsnit på lægmandssprog om forretningsbetingelserne af Rejsetidsgarantien. Hun fortæller videre at havde jeg været 20 min mere forsinket, kunne jeg have fået en krads på DSB's regning i 7-11. Uheldigvis ville jeg bare hjem til tiden, men til næste gang skal jeg huske at sørge for at blive mere forsinket.”

DSB's Kundeambassadør svarede klageren den 10. maj 2022, at der ikke var grundlag for at anmode DSB om at træffe en anden afgørelse, og der var heller ikke grundlag for godtgørelse i medfør af EU-reglerne, som først finder anvendelse ved 60 minutters forsinkelse.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at klageren har oplyst, at han blev 40 minutter forsinket på rejsen den 19. april 2022. Det fremgår dog af Rejseplanen sammenholdt med klagerens rejsekorthistorik, at den reelle forsinkelse var 30 minutter, idet den planmæssige rejsetid var 43 minutter og den reelle rejsetid var 73 minutter.

Klageren har fået udbetalt 5,50 kr. svarende til 25% af rejsens pris på 22 kr., hvilket er i overensstemmelse med DSB's Rejsetidsgodtgørelse, der træder i kraft ved 30-60 minutters forsinkelse.

EU-forordningen for togpassagerer nr. 1371/2007 artikel 17 om godtgørelse ved forsinkelser og udgåede ture træder i kraft ved 60 minutters forsinkelse, hvorfor klageren ikke har krav på godtgørelse efter denne bestemmelse.

Spørgsmålet er herefter om klageren på andet grundlag har krav på at få udbetalt en godtgørelse af DSB.

Ifølge dansk rets almindelige erstatningsregler er grundbetingelserne, at skadevolder (DSB) har handlet ansvarspådragende, at skadelidte (klageren) har lidt et økonomisk tab, at der er årsags-sammenhæng mellem skadevolders handling/undladelse og det opståede tab, samt at tabet var påregneligt.

Det er ankenævnets opfattelse, at en opstået forsinkelse på 30 minutter ud af en samlet planmæssig rejsetid på 43 minutter kan udgøre et ansvarsgrundlag.

Imidlertid har klageren ikke godtgjort at have lidt et økonomisk tab i anledning af den opståede forsinkelse, hvorfor DSB allerede af den grund ikke er forpligtet til at betale erstatning til klageren.

Det af klageren anførte om den investerede tid med at klage, kan ikke føre til en anden bedømmelse af sagen.

## RETSGRUNDLAG:

### DSB rejsetidsregler:

## Se kompensation

### 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

## EU-forordning 1371/2007 art. 17:

---

### 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.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

"Jeg blev 40 min forsinket på min togrejse, dels fordi mit første tog var stærkt forsinket, og dels fordi grundet den første forsinkelse missede jeg min togforbindelse på Østerport.

Der er tale om en strækning på blot 18 km, som medfører en erstatning på 5,50 kr. ud fra DSB's Rejsetidsgaranti - efter særskilt ansøgning og dertil hørende tidsforbrug. Ud fra forretningsbetingelserne og lovteksten er beløbet forsvarligt, men vægter man forsinkelsen med strækningens længde, billetpriserne, og de forestillinger som udtrykket "Rejsetidsgaranti" vækker i en passager, dækker erstatningen intet som helst. Jeg vil gerne fremhæve at lovteksten fastsætter minimale, og ikke absolutte erstatningsbeløb. Dvs. DSB har fri mulighed for at lægge vægt på andre faktorer end antal minutters forsinkelse, når de udbetaler en erstatning.

Jeg ønsker endvidere at klage over at DSB foretog ikke nævneværdig behandling af min sag, men i stedet førte videre i den forvejen overdrevne bæredygtigheds-pr i deres svar.

Jeg ønsker 300 kr. i kontant godtgørelse overført til min Nemkonto for min forsinkelse og for det tidsforbrug som jeg har måttet investere i sagen."

### Indklagede anfører følgende:

"DSB kan oplyse, at klager hos DSB har søgt om Rejsetidsgaranti for en rejse foretaget den 19. april fra Københavns Lufthavn til Buddinge Station. Klager har oplyst, at han på denne rejse ankom 40 minutter senere end planlagt til Buddinge Station.

Når der opstår forsinkelser på en togrejse med DSB, er kunden i henhold til EU Forordningen for togpassagerer (1371/2007) berettiget til en kompensation ved en for-

sinkelse på 60 minutter eller derover. I henhold hertil er klager ved en forsinkelse på 40 minutter dermed ikke berettiget til kompensation.

DSB tilbyder dog kompensation allerede efter en forsinkelse på 30 minutter. Ved en forsinkelse på 30 minutter eller mere kan der søges om kontant kompensation, eller kunden kan vælge at få en ny billet til samme rejserute, som den hvor kunden blev forsinket. Med denne ordning tilbyder DSB kompensation ud over det, DSB juridisk er forpligtiget til i henhold til EU Forordningen.

Af de fælles Landsdækkende Rejseregler fremgår følgende om forsinkelser og aflysninger:

#### 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 trafiksselskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus samt Odense Letbane) 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.

Der tilbydes ikke refusion af udgifter til alternativ befordring på egen foranledning (f.eks. taxa). Rejsetidsgaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med Arriva Tog, Nordjyske Jernbaner og DSB.

Kunden skal søge yderligere information hos det selskab, der er blevet benyttet, da forsinkelsen skete:

- DSB Rejsetidsgaranti
- Arriva Rejsetidsgaranti
- Metro rejsegaranti
- Movia rejsegaranti
- FynBus rejsegaranti
- Sydtrafik rejsegaranti
- Midttrafik rejsegaranti
- Nordjyllands Trafiksselskabs rejsegaranti
- BAT rejsegaranti

På DSB's hjemmeside er bl.a. nedenstående oplyst om kompensation ved forsinkelser:

[DSB | Basis Rejsetidsgaranti](#)

Klager har ved ansøgning om Rejsetidsgaranti via DSB's hjemmeside valgt at få kontant kompensation.

Klager havde betalt 22 kr. for billet til rejsen og har fået 25 % af billetprisen tilbagebetalt – 5,50 kroner. Dette er i overensstemmelse med de gældende og oplyste regler.

Såfremt klager i stedet ønsker en ny billet som kompensation, vil dette være muligt.

Da klager er blevet kompenseret for forsinkelsen den 19. april på en rejse fra Københavns Lufthavn til Buddinge Station i overensstemmelse med de gældende regler, kan DSB ikke imødekomme klagers krav om yderligere kompensation for den akutte forsinkelse.”

### **Hertil har klageren svaret:**

”Jeg fastholder min klage og mit ønske om forhøjet erstatning, på trods af at DSB har overholdt både lovteksten og deres egne, noget mere snævre retningslinjer for forsinkelser.

Jeg fastholder at den generelle markedsføring hos firmaet og udtrykket "Rejsetidsgaranti" sammenholdt med at DSB alene anvender antal minutter som måleenhed for forsinkelser, uden hensyn til afstand og den strækning der er berørt, ikke er i ligevægt. Hverken loven eller DSB's retningslinjer forbyder at inddrage andre faktorer når der udbetales godtgørelse for forsinkelser, som i øvrigt kunne bidrage til firmaets goodwill.

DSB fremstiller sagen som om det var en naturlig del af offentlig transport, at passageren ankommer +/- en halv time i forhold til det planlagte, og i øvrigt skal han være glad for at hjulene ruller. ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand