

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0165
- Klageren:** XX  
8600 Silkeborg
- Indklagede:** DSB  
**CVR-nummer:** 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Fuld refusion af to DSB 1' billetter samt refusion af betalt parkeringsudgift på Horsens st.
- Parternes krav:** Klageren kræver refusion af 1.036 kr. for DSB 1' billetterne, fordi DSB åbnede 1' klasses kupeen for passagerer med standardbillet, hvorved kupeen blev overfyldt af støjende og berusede passagerer, samt refusion af parkeringsudgift på 240 kr., i alt 1.276 kr.
- Indklagede afviser at refundere det fulde beløb for billetterne, men har tilbudt at refundere den merpris, som klageren har betalt for at rejse på DSB 1'. Parkeringselskabet har refunderet parkeringsudgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rolf Olsen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

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

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

DSB er berettiget til at afvise klagerens krav om yderligere refusion ud over den, som DSB har tilbudt at betale.

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hans datter havde billetter til en fodboldlandskamp i Parken om aftenen den 10. juni 2022, og for at komme dertil kørte de dagen før i bil til Horsens st., hvor de parkerede bilen og rejste videre med DSB-tog.

Parkeringspladsen, som klageren benyttede, drives af et parkeringsselskab, men under særlige betingelser gives der 16 timers gratis parkering i døgnet til togrejsende. Ved klagerens registrering af parkeringen lykkedes det ham imidlertid ikke at opnå gratis 16-timers parkering for det andet døgn, han skulle holde parkeret, hvorfor han kom til at betale prisen for et fuldt døgn. Under sagens behandling i ankenævnet har parkeringsselskabet refunderet det beløb, som klageren betalte for meget for parkeringen, hvorfor denne del af klagen ikke behandles yderligere i det følgende.

Efter at have set fodboldkampen skulle klageren og hans datter rejse tilbage til Horsens st., og klageren havde købt DSB 1' togbilletter til den planlagte togafgang fra København H kl. 00:54 (11. juni 2022) med planlagt ankomst til Horsens st. kl. 03:42:

### DSB Print Selv-billet



Billeteplysninger						
		Afgang fra	Ankomst til			Kontrolnummer
11. jun.	00:54	København H (1001)	Horsens (4510)	11. jun.	03:42	565 - 1
Via: se rejseplanen						
Billettype	Voksne	Ledsagende børn	Betalende børn	65-Billetter	Ung	Pris i alt
DSB 1' billet	1	-	1	-	-	1.036 kr.
Pladsreservation						
		Afgang fra	Ankomst til			
11. jun.	00:54	København H	Horsens	11. jun.	03:42	
Tognr	Vognnr.	Pladsnr.		Antal	Pladstype	
InterCity 8401	21	27, 25		2	DSB 1'	

Klageren har oplyst, at han på forhånd forventede, at toget som følge af landskampen ville være overbooket, og at han derfor havde købt DSB 1' togbilletter således, at han og datteren kunne få ro til at sove undervejs på togturen, idet de havde planlagt arrangementer den efterfølgende dag, som de ville være friske til. Han har videre forklaret, at toget blev forsinket i afgang fra København H, og at det som forudset var fuldstændig overfyldt, hvorfor togpersonalet åbnede 1.-klasses kupeen også for passagerer med DSB-standard togbilletter. Dermed blev kupeen ifølge klageren så overfyldt af støjende og berusede fodboldfans, at det var umuligt for ham og datteren at få ro til at sove.

DSB har oplyst, at toget ankom til Horsens st. med en forsinkelse på 21 minutter:

Dato	Tognr.	Aktuel lokation forkortelse	Stoptype RDS	Ank RDS plan TT:MM:SS	Afg RDS plan TT:MM:SS	Ankomst melding	Ankomst afvigelse TT:MM:SS	Ankomst primær draprid	Ankomst drap primær tjenste	Ankomst drap primær årsagstype kode	Ank årsags type Traf årsags kode	Afgang melding	Afgang afvigelse TT:MM:SS	Afgang drap primær tjenste	Afgang drap primær årsagstype kode	Afg årsags type Traf årsags kode
11-06-22	8401	CPH	STOP	-2	00:28:00						-2	K	0:05:34	DSB	214	500
11-06-22	8401	TÅT	STOP	00:30:30	00:31:30	K	0:05:15	2479626	DSB	214	-2			DSB	214	-2
11-06-22	8401	ØRE	STOP	00:33:30	00:34:30	K	0:03:19	2479626	DSB	214	-2	K	0:05:43	DSB	214	-2
11-06-22	8401	KLV	GENNEMKØR	00:36:30	00:36:30			2479599	BANE	740	-2	K	0:11:20	BANE	740	170
11-06-22	8401	BAN	GENNEMKØR	00:38:00	00:38:00			2479599	BANE	740	-2	K	0:11:22	BANE	740	-2
11-06-22	8401	KH	STOP	00:42:00	00:54:00	K	0:10:40	2479599	BANE	740	-2	K	0:18:20	DSB	612	600
11-06-22	8401	VAL	STOP	00:58:30	01:00:00	K	0:18:53	2479636	DSB	612	-2	K	0:19:29	DSB	612	-2
11-06-22	8401	HIF	GENNEMKØR	01:03:00	01:03:00			2479636	DSB	612	-2	K	0:18:42	DSB	612	-2
11-06-22	8401	GL	STOP	01:05:30	01:06:00	K	0:19:34	2479636	DSB	612	-2	K	0:18:16	DSB	612	-2
11-06-22	8401	MV	GENNEMKØR	02:29:30	02:29:30			2479648	DSB	612	-2	K	0:23:14	DSB	612	-2
11-06-22	8401	OD	STOP	02:34:00	02:36:30	K	0:23:30	2479648	DSB	612	-2	K	0:24:57	DSB	612	-2
11-06-22	8401	HP	GENNEMKØR	02:41:00	02:41:00			2479648	DSB	612	-2	K	0:24:44	DSB	612	-2
11-06-22	8401	TP	GENNEMKØR	02:43:30	02:43:30			2479648	DSB	612	-2	K	0:24:38	DSB	612	-2
11-06-22	8401	SC	GENNEMKØR	02:45:00	02:45:00			2479648	DSB	612	-2			DSB	612	-2
11-06-22	8401	BD	GENNEMKØR	02:46:00	02:46:00			2479648	DSB	612	-2	K	0:24:20	DSB	612	-2
11-06-22	8401	AP	GENNEMKØR	02:47:30	02:47:30			2479648	DSB	612	-2	K	0:24:10	DSB	612	-2
11-06-22	8401	GD	GENNEMKØR	02:49:30	02:49:30			2479648	DSB	612	-2	K	0:24:14	DSB	612	-2
11-06-22	8401	EB	GENNEMKØR	02:51:00	02:51:00			2479648	DSB	612	-2	K	0:24:17	DSB	612	-2
11-06-22	8401	NA	GENNEMKØR	02:53:00	02:53:00			2479648	DSB	612	-2	K	0:25:53	DSB	612	-2
11-06-22	8401	KA	GENNEMKØR	02:54:30	02:54:30			2479648	DSB	612	-2	K	0:26:25	DSB	612	-2
11-06-22	8401	MD	STOP	02:58:00	02:59:30	K	0:26:09	2479648	DSB	612	-2	K	0:26:05	DSB	612	-2
11-06-22	8401	SNO	GENNEMKØR	03:04:00	03:04:00			2479648	DSB	612	-2	K	0:24:27	DSB	612	-2
11-06-22	8401	FA	STOP	03:07:00	03:13:00	K	0:25:28	2479648	DSB	612	-2	K	0:21:45	DSB	612	-2
11-06-22	8401	BK	GENNEMKØR	03:19:00	03:19:00			2479648	DSB	612	-2	K	0:22:08	DSB	612	-2
11-06-22	8401	BET	GENNEMKØR	03:20:30	03:20:30			2479648	DSB	612	-2	K	0:21:52	DSB	612	-2
11-06-22	8401	VJ	STOP	03:26:30	03:28:30	K	0:21:26	2479648	DSB	612	-2	K	0:21:01	DSB	612	-2
11-06-22	8401	HED	GENNEMKØR	03:35:30	03:35:30			2479648	DSB	612	-2			DSB	612	-2
11-06-22	8401	HS	STOP	03:42:30	-2	K	0:21:30	2479648	DSB	612	-2					-2

Klageren anmodede som følge af ovenstående forhold DSB om at refundere hans og datterens DSB 1' billetter, i alt 1.036 kr., hvilket DSB afviste med henvisning til, at klageren havde modtaget den bestilte ydelse, idet der havde været DSB 1' i toget, hvorfor der ikke var grundlag for at tilbyde hverken hel eller delvis refusion for den gennemførte rejse.

Klageren henvendte sig herefter den 8. juli 2022 til DSB's Kundeambassadør, som bad DSB Kundecenter om at revurdere sagen.

DSB Kundecenter tilbød herefter den 1. august 2022 at refundere DSB 1' tillægget på 360 kr. til klageren svarende til differencen mellem prisen for klagerens og datterens DSB 1' billetter og prisen for DSB standardbilletter, hvortil klageren sammen dag svarede følgende:

*"Kræver 100% af billetten - i kunne ikke levere den ydelse som jeg havde købt. Jeg havde ikke mulighed for at lave mit køb om da i ikke informerede mig om overbookningen af toget. Jeg havde i stedet taget en overnatning i Kbh. hvis i havde fortalt mig det. Vi valgte 1. klasse da vi havde planer lørdag og havde behov for at være udhvilet."*

DSB's Kundeambassadør fastholdt den 8. august 2022 DSB Kundecenters afgørelse og anførte:

”

Der er åben adgang til DSB's tog, forstået på den måde, at der ikke er krav om pladsbillet. Der kan derfor på nogle togafgange være flere rejsende med toget, end der er sæder til, hvorfor nogle kunder må stå op i mellemgangene. Med den åbne adgang ved DSB ikke på forhånd hvor mange rejsende, der vil være med den enkelte togafgang.

Da der var mange rejsende med det tog, som I havde pladsbillet til, valgte togføreren at henvise andre kunder til DSB 1' sektionen. Da dette gav mere støj og uro i området, har DSB tilbudt at tilbagebetale det tillæg, I havde betalt for at sidde på DSB 1'.

”

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet lægger til grund, at der var særdeles mange rejsende (herunder mange fodboldfans) ombord på den omhandlede togafgang, og at togpersonalet som følge deraf åbnede 1.-klasseskupeen for passagerer (fodboldfans), som ikke havde betalt DSB 1' tillæg, hvilket medførte støj og uro i kupeen. Det lægges endvidere til grund, at toget ankom til Horsens st. med en forsinkelse på 21 minutter.

I henhold til DSB's rejsetidsgaranti kan der udbetales compensation ved en forsinkelse på mere end 30 minutter i ankomsttid, og i henhold til passagerrettighedsforordningens art. 17 skal der betales en erstatning på minimum 25 % af billetprisen ved en forsinkelse i ankomst på 60 – 119 minutter.

Da klageren og hans datter ankom til Horsens st. med en forsinkelse på 21 minutter, er klageren hverken berettiget til compensation i henhold til DSB's rejsetidsgaranti eller til erstatning i henhold til passagerrettighedsforordningen.

DSB har tilbudt klageren refusion af DSB 1' tillægget på 360 kr.

Spørgsmålet er herefter, om klageren kan få medhold i påstanden om, at rejsen i sig selv har lidt af så væsentlige mangler, at hele rejsens pris på i alt 1.036 kr. skal tilbagebetales til klageren.

### **Et flertal på 3 stemmer (Tine Vuust og Helle Berg Johansen med 2 stemmer) udtaler:**

”Vi bemærker, at klageren og hans datter modtog den primære ydelse – at blive transporteret fra København H. til Horsens st. – samt at de benyttede deres sædereservationer i DSB 1' kupeen.

På denne baggrund finder vi, under hensyn til at DSB har tilbudt klageren refusion af DSB 1' tillægget, at det ikke berettiger klageren til et yderligere afslag i billetprisen, at DSB-personalet åbnede 1. classes kupeen for rejsende med standardbillet, idet dette efter ankenævnets opfattelse ikke udgør en væsentlig mangel ved selve den transportydelse, som klageren og hans datter modtog.”

### **Et mindretal med 2 stemmer (Torben Steenberg og Rolf Olsen) udtaler:**

”Klageren har gjort gældende, at han bestilte DSB 1' billetter netop, fordi han forudså mange rejsende på den omhandlede togafgang, at det var afgørende for ham og datteren at få ro på rejsen, og at han, hvis han var blevet adviseret om, at DSB ville åbne 1. classes kupeen for de mange

rejsende, som ikke havde betalt DSB 1' tillægget med deraf følgende uro i kupeen, ville have valgt at overnatte i København.

Det er vores opfattelse, at det ikke er forventeligt for en passager, som har købt DSB 1' tillæg, at 1. klasses kupeen åbnes også for rejsende med standardbilletter.

Vi finder derfor, at det udgjorde en væsentlig mangel, at DSB ikke leverede transportydelsen på de vilkår, som klageren havde bestilt, og at klageren derfor i medfør af en analogi af købeloven har været berettiget til at hæve købet og få den fulde købesum refunderet.

På denne baggrund finder vi, at DSB skal refundere 1.036 kr. til klageren, og at DSB endvidere skal betale 10.000 kr. inkl. moms i sagsomkostninger for ankenævnets behandling af sagen, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og 2."

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

## RETSGRUNDLAG:

Fra DSB's hjemmeside om DSB Basis Rejsetidsgaranti:

"

### Når din ankomsttid er mere end 30 minutter forsinket

Du kan søge kompensation hvis, du er:

- Forsinket mere end 30 minutter på din rejse med fjern-, regional- eller S-tog (DSB eller DSB i kombination med Arriva, Nordjyske Jernbaner) i Danmark og
- har du rejst med billet eller rejsekort.

Det er ankomsttiden på din bestemmelsesstation (altså den sidste station, du ankommer til) og ikke tidspunktet for din afrejse, der afgør, hvor meget du er forsinket. Dette gælder både, hvis du kun rejser med DSB, og hvis du rejser med DSB i kombination med andre jernbanevirksomheder.

"

Fra Europa-Parlamentets og Rådets Forordning Nr. 1371/2007 AF 23. OKTOBER 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser:

"

## 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.

”

”

#### *Salgsgenstandens overensstemmelse med aftalen (mangler)*

...

§ 76. Der foreligger endvidere en mangel ved salgsgenstanden, hvis sælgeren har forsømt at give køberen oplysning om forhold, der har haft betydning for køberens bedømmelse af salgsgenstanden, og som sælgeren kendte eller burde kende.

...

#### *Køberens mangelsbeføjelser*

§ 78. Lider salgsgenstanden af en mangel, har køberen ret til afhjælpning, omlevering, forholdsmæssigt afslag i prisen eller ophævelse af købet efter reglerne i §§ 78 a-78 e.

...

§ 78 b. Køberen har ret til enten et forholdsmæssigt afslag i prisen eller ophævelse af købet, hvis

- 1) sælgeren ikke har foretaget afhjælpning eller omlevering eller ikke har foretaget afhjælpning eller omlevering i overensstemmelse med § 78 a, stk. 6 og 7, eller ikke har foretaget afhjælpning eller omlevering af digitalt indhold eller en digital tjeneste i overensstemmelse med § 78 a, stk. 4,
- 2) salgsgenstanden forbliver mangelfuld, selv om sælgeren har forsøgt at foretage afhjælpning eller omlevering,
- 3) manglen er af en så alvorlig karakter, at et omgående afslag i prisen eller omgående ophævelse af købet er berettiget, eller
- 4) sælgeren har tilkendegivet, eller det fremgår tydeligt af omstændighederne, at sælgeren ikke vil foretage afhjælpning eller omlevering inden for rimelig tid eller uden væsentlig ulempe for køberen.

*Stk. 2.* Køberen er ikke berettiget til at ophæve købet, hvis manglen er uvæsentlig. Sælgeren har bevisbyrden for, at manglen er uvæsentlig. 1. pkt. finder ikke anvendelse på digitalt indhold og digitale tjenester, som ikke leveres mod betaling af et pengebeløb eller et digitalt udtryk for værdi. 1. pkt. berører i øvrigt ikke køberens ret til ophævelse af købet, når afhjælpning eller omlevering ikke er sket.

...

§ 78 c. Afslag i prisen skal fastsættes forholdsmæssigt på grundlag af den lavere værdi af den salgsgenstand, som køberen har modtaget, i forhold til den værdi, salgsgenstanden ville have haft, hvis den havde været fri for mangler. Når digitalt indhold eller en digital tjeneste skal leveres over en periode, omfatter prisafslaget den periode, hvor det digitale indhold eller den digitale tjeneste var mangelfuld.

*Stk. 2.* Ved ophævelse af købet skal sælgeren tilbagebetale alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen, og køberen skal for sælgerens regning tilbagelevere salgsgenstanden til sælgeren, jf. dog § 78 d, stk. 5, og § 78 e. Når digitalt indhold eller en digital tjeneste skal leveres over en periode og det digitale indhold eller den digitale tjeneste i en periode forud for ophævelsen af købet var fri for mangler, omfatter tilbagebetalingen den periode, hvor det digitale indhold eller den digitale tjeneste var mangelfuld, og den periode, der ville have resteret, hvis købet ikke var blevet ophævet.

...

”

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

” I forbindelse med besøg i Kbh. for mig og min datter angående landsholdskamp fredag d. 10 juni, køber jeg DSB 1 idet jeg har en forventning om at toget kan være overbooket og derfor for min skyld og ikke mindst min datters vælger jeg at betale ekstra for DSB 1 så vi kan være sikre på lidt fred og ro. Det er tale om en sen afgang hvorfor det var vigtig for os at få ro så vi kunne få lidt timers søvn da min datter havde fodboldstævne lørdag og jeg ligeledes havde andre planer., så vi ville gerne være lidt friske

Da vi skal med toget er det ca. 45-60 min forsinket og overfyldt til en grad jeg ikke tror jeg har set tidligere. Det ender med at DSB åbner for DSB 1 og lader denne afdeling blive fyldt op på sæder og i gangareal med berusede mennesker og larm til følge. Så vi ender ikke med at kunne sove. Synes som i slet ikke det er i orden..

Jeg har klaget til DSB idet de ikke har leveret den vare jeg har bestilt og anmodet om en fuld refusion af billetten. Havde de informeret herom i tide havde vi nok valgt en overnatning i stedet.


DSB mener i 1. omgang at jeg ikke har mulighed for refusion - men i anden omgang vil de refundere billetprisen fra DSB1 til en normal billet. Men det kan jeg ikke acceptere. Jeg ville ikke have taget med toget hvis jeg kendte til forholdene. Det er ikke mit problem de ikke har kunne levere varen.









Herudover har jeg klaget til DSB angående parkeringsforholdene i Horsens. Tidligere har det været gratis at parkere i Horsens hvorfor vi netop har anvendt denne som afgangsstation. Men pludselig skal man være medlem af DSB plus for at opnå 16 timers gratis parkering pr. døgn. Vi har intet info modtaget herom i forbindelse med bestilling af billetten. Ej heller om andre muligheder for parkering. Men jeg bliver medlem af DSB plus og opnår gratis parkering i 16 timer. Jf. deres beskrivelse bør man kunne opnå 16 timer pr. døgn. Men det virkede ikke. Jeg har derfor anmodet om refusion på 16 timer a 15 kr. ligeledes for døgn nr. 2.

Det er fuldstændig uanstændig kundeservice at man går fra gratis til 15 kr. pr. time for parkering uden at blive oplyst herom. Man ankommer i god tid for at få styr på det hele men det føles som bondefangeri at man ikke bliver oplyst om de ændrede forhold. Det havde været på sin plads at man var informeret herom ved bestilling af billetten. For helt ærlig, hvem regner med at det koster 525 kr. at parkere 35 timer ved Horsens station. Jeg er mildest talt rystet over forholdene."

### Indklagede anfører følgende:

" DSB kan oplyse, at klager i DSB's Netbutik havde købt DSB 1' billetter til en rejse fra København til Horsens med afrejse fra København den 11. juni kl. 00:54:

**DSB Print Selv-billet** 

Billeteplysninger						
 11.jun.	 00:54	Afgang fra København H (1001)	Ankomst til Horsens (4510)	 11.jun.	 03:42	Kontrolnummer 565 - 1
Via: se rejseplanen						
Billettype DSB 1' billet	Voksne 1	Ledsagende børn -	Betalende børn 1	65-Billetter -	Ung -	Pris i alt 1.036 kr.
Pladsreservation						
 11.jun.	 00:54	Afgang fra København H	Ankomst til Horsens	 11.jun.	 03:42	
Tognr InterCity 8401	Vognnr. 21	Pladsnr. 27, 25		Antal 2	Pladstype DSB 1'	

DSB kan også oplyse, at det tog, klager rejste med fra København til Horsens, ankom 21 minutter senere end planlagt til Horsens Station:



Dato	Tognr.	Aktuel lokation forkortelse	Stoptype RDS	Ank RDS plan T:M:SS	Afg RDS plan T:M:SS	Ankomst melding	Ankomst afvigelse T:M:SS	Ankomst primær i drapud	Ankomst drap primær tjenste	Ankomst drap primær årsagstype kode	Ank årsags type Traf årsags kode	Afgang melding	Afgang afvigelse T:M:SS	Afgang drap primær tjenste	Afgang drap primær årsagstype kode	Afg årsags type Traf årsags kode
11-06-22	8401	CPH	STOP	-2	00:28:00											
11-06-22	8401	TÅT	STOP	00:30:30	00:31:30	K	0:05:15	2479626	DSB	214	-2			DSB	214	-2
11-06-22	8401	ØRE	STOP	00:33:30	00:34:30	K	0:03:19	2479626	DSB	214	-2		0:05:43	DSB	214	-2
11-06-22	8401	KLIV	GENNEMKØR	00:36:30	00:36:30			2479599	BANE	740	-2	K	0:11:20	BANE	740	170
11-06-22	8401	BAN	GENNEMKØR	00:38:00	00:38:00			2479599	BANE	740	-2	K	0:11:22	BANE	740	-2
11-06-22	8401	KH	STOP	00:42:00	00:54:00	K	0:10:40	2479599	BANE	740	-2	K	0:18:20	DSB	612	600
11-06-22	8401	VAL	STOP	00:58:30	01:00:00	K	0:18:53	2479636	DSB	612	-2	K	0:19:29	DSB	612	-2
11-06-22	8401	HIF	GENNEMKØR	01:03:00	01:03:00			2479636	DSB	612	-2	K	0:18:42	DSB	612	-2
11-06-22	8401	GL	STOP	01:05:30	01:06:00	K	0:19:34	2479636	DSB	612	-2	K	0:18:16	DSB	612	-2
11-06-22	8401	MV	GENNEMKØR	02:29:30	02:29:30			2479648	DSB	612	-2	K	0:23:14	DSB	612	-2
11-06-22	8401	OD	STOP	02:34:00	02:36:30	K	0:23:30	2479648	DSB	612	-2	K	0:24:57	DSB	612	-2
11-06-22	8401	HP	GENNEMKØR	02:41:00	02:41:00			2479648	DSB	612	-2	K	0:24:44	DSB	612	-2
11-06-22	8401	TP	GENNEMKØR	02:43:30	02:43:30			2479648	DSB	612	-2	K	0:24:38	DSB	612	-2
11-06-22	8401	SC	GENNEMKØR	02:45:00	02:45:00			2479648	DSB	612	-2			DSB	612	-2
11-06-22	8401	BD	GENNEMKØR	02:46:00	02:46:00			2479648	DSB	612	-2	K	0:24:20	DSB	612	-2
11-06-22	8401	AP	GENNEMKØR	02:47:30	02:47:30			2479648	DSB	612	-2	K	0:24:10	DSB	612	-2
11-06-22	8401	GD	GENNEMKØR	02:49:30	02:49:30			2479648	DSB	612	-2	K	0:24:14	DSB	612	-2
11-06-22	8401	EB	GENNEMKØR	02:51:00	02:51:00			2479648	DSB	612	-2	K	0:24:17	DSB	612	-2
11-06-22	8401	NA	GENNEMKØR	02:53:00	02:53:00			2479648	DSB	612	-2	K	0:25:53	DSB	612	-2
11-06-22	8401	KA	GENNEMKØR	02:54:30	02:54:30			2479648	DSB	612	-2	K	0:26:25	DSB	612	-2
11-06-22	8401	MD	STOP	02:58:00	02:59:30	K	0:26:09	2479648	DSB	612	-2	K	0:26:05	DSB	612	-2
11-06-22	8401	SNO	GENNEMKØR	03:04:00	03:04:00			2479648	DSB	612	-2	K	0:24:27	DSB	612	-2
11-06-22	8401	FA	STOP	03:07:00	03:13:00	K	0:25:28	2479648	DSB	612	-2	K	0:21:45	DSB	612	-2
11-06-22	8401	BK	GENNEMKØR	03:19:00	03:19:00			2479648	DSB	612	-2	K	0:22:08	DSB	612	-2
11-06-22	8401	BET	GENNEMKØR	03:20:30	03:20:30			2479648	DSB	612	-2	K	0:21:52	DSB	612	-2
11-06-22	8401	VJ	STOP	03:26:30	03:28:30	K	0:21:26	2479648	DSB	612	-2	K	0:21:01	DSB	612	-2
11-06-22	8401	HED	GENNEMKØR	03:35:30	03:35:30			2479648	DSB	612	-2			DSB	612	-2
11-06-22	8401	HS	STOP	03:42:30	-2	K	0:21:30	2479648	DSB	612	-2					-2

Først efter en forsinkelse på mere end 30 minutter tilbyder DSB kompensation. Klager har derfor ikke fået udbetalt Rejsetidsgaranti for forsinkelsen den 11. juni på 21 minutter.

Da der var mange rejsende med toget fra København til Horsens, lod togføreren kunder med billet til standard, opholde sig i DSB 1' sektionen. En sådan disponering foretages af togetpersonalet for at fordele kunderne bedst muligt i toget.

Da der var flere kunder og støj i DSB 1' sektionen, har DSB tilbagebetalt det tillæg, klager havde betalt for DSB 1'. Klager er dermed blevet økonomisk sidestillet med kunder med en standardbillet. DSB kan ikke imødekomme klagers krav om ikke at skulle betale for billet til den foretagne rejse på grund af støj fra andre kunder.

På DSB's hjemmeside oplyses, hvilken service der tilbydes på DSB 1':

## Service på DSB 1'

### Få kaffe og te på stationen

Med DSB 1' kan du få kop te/kaffe eller ½ l kildevand, når du rejser til eller fra en station med en 7-Eleven. Du skal blot vise din DSB 1'-billet, så får du en lille kop te/kaffe (sort, evt. med mælk) eller en ½ l kildevand (uden brus/smag) uden betaling.

### DSB 1' Lounge

Du har fri adgang til [DSB 1' Lounge](#) på Aarhus H, Odense og København H.

### På DSB 1' i InterCity og InterCityLyn

Ombord på toget kan du få drikkevarer, morgenmad og lidt sødt.

Du har altid fri adgang til kildevand, te og kaffe.

Derudover serverer vi:

04.00-10.00 Rundstykker, marmelade, smør, ost.

Resten af dagen er der lidt sødt - små overraskelser som fx chokolade, tærter, lakrids m.m.

Undtagelser:

- I IC 401 afgang fra Københavns Lufthavn 00.26
- I IC 488 afgang fra Aarhus kl. 00.45
- I IC 400 afgang fra Aarhus kl. 02.05
- I IC 100 afgang fra Odense kl. 04.30

### Få fri adgang til internettet

Du har fri adgang til DSB's internet i IC3-, IC4- og IR4-tog i Danmark.

### Aviser

På DSB 1' i InterCity og InterCityLyn lægger vi altid dagens aviser frem, så du kan holde dig orienteret, mens du rejser. Du har fri adgang til flere aviser:

- Politiken
- Berlingske
- JyllandsPosten

Klager har oplyst, at han valgte at købe billetter til DSB 1' med den forventning, at der her ville være fred og ro. Hertil må DSB bemærke, at DSB ikke kan garantere fred og ro, og at dette heller ikke af hjemmesiden fremgår som en særlig service på DSB 1'. Det er muligt at bestille plads i togets stillezone, hvor der tilbydes mere ro, da der i dette område kun må føres afdæmpede samtaler. Klager havde ikke bestilt pladser i stillezonen.

Klager er også utilfreds med, at DSB ikke forud for rejsen havde oplyst, at der ville være mange mennesker med toget. Da der er åben adgang til DSB's tog, og ikke stilles krav om pladsbillet, kan DSB ikke på forhånd vide hvor mange rejsende, der vil være med en togafgang.

DSB er forstående over for klagers ønske om, at han og hans datter kunne få lidt søvn på hjemrejsen fra København, men at dette ikke var muligt på grund af mange rejsende, berettiger ikke til, at der ikke skal betales for billet til rejsen.

DSB kan oplyse, at det ikke er DSB, der er ansvarlig for parkeringsforholdene ved Horsens Station. Borgere, der vil parkere på parkeringsområdet ved stationen, skal betale for parkering. Ved Parkeringsområdet findes denne information:

P

# BETALINGS- PARKERING

**ALLE DAGE 00.00 - 24.00**

**Parkering kun tilladt med p-skive max 15 minutter**  
- P-skiven skal være korrektvisende og let kontrollerbar i frontruden.

**Parkering kun tilladt mod gyldig betaling via app eller automat**  
- Registrér parkering i app ved ankomst.  
- Registreringsnummer og områdekode skal være indtastet korrekt i enten APCOA FLOW [områdekode: 4336] eller Easypark [områdekode: 43360]  
- Registrér parkering i automat ved ankomst.  
- Registreringsnummer skal være indtastet korrekt.

**Parkering kun tilladt med gyldig p-tilladelse**  
- Indhentning af p-tilladelse kan ske på tablet i 7-eleven.  
- Ved digital p-tilladelse skal registreringsnummer være indtastet korrekt.

**Parkering kun tilladt i afmærkede båse**

DSB Plus-kunder kan få 16 timers fri parkering ved brug af rabatkode. - se [www.dsb.dk/parkering](http://www.dsb.dk/parkering) for vejledning.

Gælder alle køretøjer - Parkering foregår på eget ansvar - Væltkontrol kan udføres - Området kontrolleres af Europark A/S - Området drives efter private retlige regler - Overtrædelse af bestemmelserne kan medføre kontrolgebyr på kr. 795,-/døgn

www.europark.dk | Tlf. 70 233 333  
Hjulsagervej 4B | 7300 Vejle  
CVR: 19055308

**EUROPARK**  
PARKERINGSKONTROL

4336

## PARKERING FOR TOGREJSENDE

INDHENT P-TILLADELSE PÅ EN AF FØLGENDE MÅDER:

**Indtast rabatkoden for din DSB Plus-profil i APCOA FLOW app og få 16 timers fri parkering**

- Reg.nr. og områdekode 4336 skal være indtastet korrekt.

**DSB 7-eleven**

- DSB bilparkering tilladelse kan indhentes i DSB 7-eleven butikken på Banegården mod køb eller fremvisning af gyldig DSB togbillet eller rejsekort.
- Reg.nr. skal være indtastet korrekt.

Som det fremgår af skilte på parkeringsområdet, tilbydes Togrejsende gratis parkering i op til 16 timer i døgnet. Parkeringsbillet/tilladelse kan blandt andet hen-

tes/købes i en App, hvilket klager har oplyst, at han gjorde, men at han ikke fik 16 timer gratis parkering. Klager har til DSB indsendt kopi af fakturaen fra Apoca. Da det ikke er DSB, der er ansvarlig for parkering ved Horsens station, henvises klager til at kontakte den virksomhed, der er ansvarlig for parkeringsforholdene, såfremt klager mener at have betalt for meget for at holde parkeret på området.

**APCOA FLOW**  
Nem parkering. Direkte på mobilen.


---

Kunde:  Faktura dato: 11 Jun, 2022  
 Navn:  Fakturanummer:

---

Oplysninger om din parkering:  
 DSB Horsens Områdekode: 4336

---




---

Transaktions-ID


---

09 Jun, 2022 13:56:17  
 11 Jun, 2022 04:05:27


---

 38 timer 09 minutter 10 secs

---



---



---

Timetakst 28-09-2021 :	332.25 DKK
Heraf moms :	66.45 DKK
Driftsgebyr :	2.50 DKK
Heraf moms :	0.50 DKK
Rabat :	0.00 DKK
<b>I alt :</b>	<b>334.75 DKK</b>

---

Hyppigt stillede spørgsmål / **APCOA PARKING**  
 hjælp **Danmark A/S**  
 Persondatapolitik **Hulmagervej 4B, 7100 Vejle**  
 Villkår **CVR: 19055108**

Beløbet på fakturaen er blevet betalt via dit foretrukne betalingsmiddel i APCOA FLOW appen. Du skal ikke foretage dig yderligere.

På DSB's hjemmeside er følgende oplyst om parkeringsforholdene ved Horsens Station:

Vejledning på DSB's hjemmeside: <https://www.dsb.dk/dsb-plus/gratis-parkering-ved-stationen/>

## Parkering

Hvis du skal parkere på Horsens station i længere tid, skal du have en gyldig p-billet via Apcoa Flow app eller gennem DSB 7-Eleven.  
Læs mere her om hvordan du gør.

---

## Parkering for togrejsende ved Horsens station

Du skal have en gyldig p-billet for at parkere ved Horsens station. Har du en DSB Plus profil kan du få op til 16 timers fri parkering ved at indtaste en kode i APCOA FLOW appen. Rabatkoden finder du på din DSB Plus-profil.

Vil du parkere udover 16 timer, betaler du den lokale takst med APCOA FLOW.

Det er gratis at oprette en DSB Plus-profil og en APCOA FLOW-profil.

Når du køber en billet eller et kort gennem DSB App, med afrejse fra Horsens station, kan du på afrejsedagen finde dagens kode under "Mine rejser". Her kan du også få direkte adgang til APCOA FLOW for at registrere din parkering.

Du kan også få udstedt op til 16 timers fri parkering gennem DSB 7-Eleven indenfor åbningstiden.

Ønsker du ikke at benytte dig af muligheden for fri parkering i 16 timer med en DSB Plus-profil, kan du i stedet betale den lokale takst for parkering i APCOA FLOW.

[Læs mere om parkering med APCOA FLOW](#) ↗

Du har mulighed for at [oprette en gratis DSB Plus-profil](#).

Kunder med gyldig og synligt placeret handicapkort kan parkere frit på pladserne på Horsens station.

Der er efter DSB's opfattelse adgang til tydelig information og vejledning om vilkår for parkering ved Horsens station. Herunder at der som medlem af DSB Plus kan parkeres gratis i op til 16 timer i døgnet samt hvordan dette opnås.

På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav."

### Hertil har klageren bemærket:

1. Jeg blev ikke tilbudt en plads i stillezonen i stedet - Kontrolløren kunne først mase sig frem omkring Vejle og var umulig at få fat på indtil
2. Jeg har takket nej til deres kompensation - så hvor deres penge er overført til ved jeg ikke
3. Se kommentar fra deres eget skriv - *Som det fremgår af skilte på parkeringsområdet, tilbydes Tograjsende gratis parkering i op til 16 timer i døgnet.* - Korrekt - så jeg mangler de 16 timer i døgn to som beskrevet da app'en ikke kunne håndtere to koder ? De er vel ansvarlig for at DSB plus koden fungerer til 16 timer i døgn - som de selv skriver. Det fremgår tydeligt jeg alene har modtaget 16 timers rabat. Og burde efter 24 timer kunne modtage yderligere 16 timer ?

4. Den vare jeg har bestilt hos DSB - har jeg ikke modtaget. Og er derfor total uforstående for at der ikke kan ske refusion. Som nævnt - var jeg IKKE interesseret i en standard plads. Og de har derfor ingen ret til at konvertere min 1. classes billet til en standard billet uden min accept.
5. At de ikke kan forudsige antallet af rejsende virker amatøragtigt når jeg kunne ? - Kamp i parken giver overfyldte tog - hver gang.
6. Rejse på 1 klasse - måske står det ikke på skrift at der skal være tale om en stille zone - men det må være forventeligt at når man rejser på 1 klasse at der er en form for service og en form for kontrol i vognen. Sker dette ikke må DSB jo refundere billetten. Jeg synes ligesom det ligger i benævnelsen 1 klasse.
7. Hører gerne om de synes service og kvalitet var i overensstemmelse med deres egne retningslinjer for 1 klasse."

### **Hertil har indklagede bemærket:**

" DSB har kontaktet Apoca vedrørende klagers betaling for parkering ved Horsens Station. Da klager havde problemer med at aktivere de 16 timeres gratis parkering, har parkeringselskabet valgt at tilbagebetale det fulde beløb, som klager betalte for parkering i dagene 9.-11. juni.

DSB kan fortsat tilbyde klager tilbagebetaling af det DSB 1' tillæg, der er betalt. DSB kan dog ikke tilbyde klager at rejse gratis, selvom der på rejsen var støjgener fra andre kunder. Såfremt der måtte være behov for yderligere til belysning af sagen, står DSB til rådighed herfor."

### **Klageren har afvist DSB's forligstilbud og har anført følgende:**

"Synes det er utroligt at man ikke vil indse at man ikke bare kan levere en anden ydelse end bestilt - og er nok lettere uforstående overfor processen - hvorfor der ikke bliver lavet en afgørelse når nu den er sendt til ankenævnet. Havde nok forventet en afgørelse fra jeres side når nu dsb ikke vil imødekomme noget som helst bortset fra det oprindelige tilbud.

Kan se parkering er sendt retur - men det er jo så APCOA som har gjort det. Men hak ved den.

Men af principielle årsager kan jeg desværre ikke acceptere DSB's tilbud.

Det slog mig om dsb egentlig havde for mange passagers med i henhold til sikkerheden. Tænker der må være et maks som klart måtte være overtrådt.

Kom til at tænke på det da min søn blev sat af i Fredericia forrige lørdag af selv samme grund."

### **Hertil har indklagede svaret:**

" DSB kan oplyse, at der ikke eksisterer nogle generelle sikkerhedsbestemmelser for jernbanedrift, når det kommer til antallet af tilladte passagerer ombord i DSB's tog. Der må i princippet være så mange personer i toget, som der kan være plads til. Det er DSB's personale ombord, der vurderer, om det af pladshensyn kan være nødvendigt at afvise kunder at stige på toget.

Som det fremgår at DSB's tidligere svar i sagen, havde klager købt billet til en rejse på DSB 1' til sig selv og sin datter. Denne rejse blev gennemført med en mindre forsinkelse, og de reserverede siddepladser på DSB 1' benyttet.

DSB har efterfølgende tilbudt klager tilbagebetaling af det tillæg, der var betalt for at sidde i DSB 1' sektionen grundet klagers utilfredshed med støj fra andre rejsende ombord på toget.

DSB må fortsat afvise klagers krav om at rejse gratis og få billetbetaling fuldt refunderet."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved