

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	23-0268
Klageren:	XX 3000 Helsingør
Indklagede:	DSB
CVR-nummer:	25 05 00 53
Klagen vedrører:	Taxaregning på 888 kr. i anledning af togaflysninger på klagerens rejse fra Helsingør til Trekroner
Parternes krav:	Klageren ønsker at få refunderet sin udgift til taxakørsel og anfører, at han skulle nå frem til et vigtigt møde og var udsat for 2 togaflysninger undervejs på sin rejse Indklagede afviser klagerens krav om refusion af taxaregningen
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Gry Middtun Torben Steenberg Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. oktober 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om godtgørelse af udgiften til sin taxaregning.

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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som bor i Helsingør, havde om eftermiddagen den 6. juni 2023 en vigtig aftale i Trekroner, og han havde aftalt afhentning på Trekroner st. kl. 15:55.

Fra Helsingør st. afgang hvert kvarter DSB-tog, som stopper på Trekroner st. Klageren checkede ind med sit Rejsekort på stationen kl. 14:26 og steg på togforbindelse RE2359 med afgang fra Helsingør st. kl. 14:33 og planmæssig ankomst til Trekroner st. kl. 15:44. Undervejs på togrejsen opstod imidlertid tekniske problemer med toget, og som følge heraf blev det akut aflyst fra Østerport st.

Ifølge klageren valgte han at tage S-tog videre mod København H, og kl. 15:25:31 foretog han skifte-check-ind på Østerport st. Ved ankomst til København H konstaterede han, at også den efterfølgende togafgang RE4259 til Trekroner st. var aflyst. Da dette var anden togaflysning, og da han nu var forsinket til sin aftale, besluttede han kl. 15:36:34 at checke sit Rejsekort ud og tage en taxa til Trekroner. Taxarejsen startede kl. 15:39, sluttede kl. 16:39 og kostede 888 kr.

Klagerens taxaregning:

CUR-nr: 39048329	
hello@driver.com	
Tilladelse ID: 9816592	
Download vores app.	
www.driver.com/download/	
06/06/2023 16:40	
CHAUFFØR	507942
KVITTERING	687
START	06/06/2023 15:39
SLUT	06/06/2023 16:39
KM. I TAKST N.1	42.2km
KM. I TAKST N.X	0.0km
BELØB I T. N.1	888.00
BELØB	888.00
DIVERSE	0.00
TOTAL	888.00

Klageren anmodede herefter DSB om at refundere taxaudgiften med henvisning til de aflyste togafgange og anførte, at det havde været meget vigtigt for ham at nå frem til Trekroner st. til tiden, da han havde et møde på et hotel i Trekroner og havde aftalt afhentning på stationen kl. 15:55. Han anførte videre, at hans kunde skulle kunne stole på, at han kom til tiden, og da han havde planlagt med 10 minutters ekstra tid til uforudsete hændelser, kunne han ikke have handlet anderledes end at tage en taxa, når flere tog var aflyst.

DSB beklagede, at han ikke havde kunnet benytte den planlagte togafgang til Trekroner, men afviste at refundere taxaudgiften, da DSB havde kunnet tilbyde en senere togafgang fra København H kl. 15:52 med ankomst til Trekroner st. kl. 16:22.

Klageren indbragte DSB's afgørelse for DSB's Kundeambassadør og anførte følgende:

”

Kære Kundeambassadør Jeg er utilfreds med svaret/afslaget på min mail til DSB om godtgørelse for min taxaudgift som beskrevet i min mail til DSB, se i den vedhæftede fil. Her mine argumenter i punktform: 1. DSB svarer at jeg kunne have ankommet kl. 16:22, havde jeg ventet på et tog fra Hovedb. kl. 15:52, og det er mere end en halv time senere end mit planlagte ankomst tidspunkt kl. 15:44, dvs. at rejsegarantien træder i kraft. 2. DSB nævner i deres svar IKKE at jeg har forsøgt at komme videre med tog fra Hovedb. kl. 15:35, som også blev aflyst. Lige præcis den aflysning gør at jeg tager en taxa At sidstnævnte tog blev aflyst, ovenpå toget der blev aflyst fra Østerport, medførte at en hver tro på at jeg kunne komme frem til Trekrøner med tog blev mast i jorden. Der er ingen beskeder på tavlene der begrundet aflysningen. Det kunne være at ledninger igen var brudte, man ved det jo ikke. DSB kan ikke med rimelighed kræve at passagerer skal have tillid til at der kør tog, når man oplever aflysning på den relativ korte rejse 2 gange. Derfor mener jeg at det i min situation var det absolut eneste korrekte at gøre: tage en taxa. Hvis ikke jeg havde taget taxa, kunne min kunde med rette have anklaget mig for at jeg ikke havde gjort det ypperste for at nå frem til tide. Jeg mener at jeg har prøvet alt jeg kunne for at nå frem med DSB, jeg har løbet lungene ud af kroppen på banegaarden i forsøg på at nå toget kl. 15:35, som blev aflyst. Jeg ser frem til deres svar

”

DSB's Kundeambassadør foretog en ny vurdering af sagen og udtalte, at der ikke var grundlag for at rejse kritik af DSB's håndtering af sagen, hvorfor DSB fortsat ikke kunne imødekomme kravet om betaling for klagerens taxakørsel. Kundeambassadøren begrundede afgørelsen således:

”

Når du bliver forsinket mere end 60 minutter, er du ifølge lovgivningen berettiget til at få kompensation ved at få en andel af billetprisen tilbagebetalt. DSB tilbyder dog kompensation for en forsinkelse allerede efter 30 minutter.

Hvis du havde gennemført rejsen med tog, ville du ankomme 38 minutter senere end planlagt til Trekrøner Station. Da du checkede ud på Københavns Hovedbanegård, er der dog ikke grundlag for at tilbyde dig Rejsetidsgaranti. Rejsetidsgarantien beregnes som en andel af billetprisen, og er ikke relevant for din rejse mellem København og Trekrøner, da du ikke havde billet til denne del af turen.

Ved forsinkelser eller aflysninger, er du ikke berettiget til at gennemføre rejsen i taxa betalt af DSB, men må afvente muligheden for at komme videre med tog eller bus – også selvom det betyder, at du kommer senere frem end planlagt.

Jeg har forståelse for dit valg om at fortsætte rejsen i taxa, da du havde en vigtig aftale, dette er dog en udgift, som du selv er ansvarlig for at dække. ”

Under ankenævnsagen har DSB indsendt en lydfil af et højtalerudkald fra København H kl. 15:29:30, som vedrørte aflysningen af den togafgang, som klageren rejste med. Det fremgår af lydfilen, at passagerer til Trekrøner st. blev henvist til at benytte togafgangen kl. 15:52. Lydfilen har været afspillet for ankenævnet.

DSB har indsendt nedenstående skærmvisning fra København H kl. 15:46. På dette tidspunkt havde klageren dog forladt København H.

TogTrain	TidTime	Destination	Via	SporTrack	BemærkningerRemarks
IC 90397	15:00 15.55	Hamburg Hbf	Ringsted	6	! ..pladsbillet til vogn 12 skal du ..
ICL 60038	15:43 15.51	CPH Lufthavn →		6	
Re 2440	15:44 15.46	Nivå		1	🚗 Kører snart departing soon
IC 60161	15:44 15.47	Fredericia Odense	Køge Nord	5	🚗 Kører snart departing soon
Re 1092	15.47	Kristianstad Karlskrona	CPH Lufthavn →	7	! Toget kører via Malmö C
Re 4461	15.48	Næstved	Køge Nord	4	
Re 4361	15.52	Roskilde	Valby	8	
Re 1090	15.53	Århus		1	

Køreplansændringer for InterCity og InterCityLyn
I perioden fra fredag den 31. marts til og med søndag den 6. august er der køreplansændringer for InterCity og InterCityLyn mellem København H og Odense. Ændringerne skyldes at Banedanmark fornyer sporene mellem Slagelse og Odense. Tjek Rejseplanen eller Din station, før du rejser.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har anmodet DSB om yderligere oplysninger:

”Til brug for ankenævnets behandling af sagen vil vi gerne modtage den relevante log vedrørende højttalerudkaldene på Hovedbanegården om togforbindelse til Trekroner st. (så vi kan se tidspunkterne for udkaldene).

Vi vil også gerne have oplyst, om afgangen til Roskilde (og Trekroner st.) kl. 15:52 blev vist på skærmene tidligere end kl. 15:46 (den indsendte skærmvisning).”

DSB har svaret følgende:

”Desværre er det ikke længere muligt at finde information for visning på skærme tidligere end 15:46, da Banedanmark kun gemmer disse data i deres systemer i op til 1 1/2 måned.

Herunder er indsat udsnit af en log, som er modtaget fra Banedanmark og viser højttalerudkald på Københavns Hovedbanegård den 6. juni.

Dato + tid	Note om team/automatik	Kort note om udkald	Hvor er der kaldt ud	Tognummer som udkald er relateret til
06-06-2023 15:37:38	Tur 51 - 52 (Øst)	afll	Kh - forhal ,Kh - spor 5+6,Kh - spor 7+8,Kh - spor 3+4	4259
06-06-2023 15:35:05	Automatiske Udkald	Tog 73438 til Helsingør kl. 15:35 kører fra KH spor 3 kl. 15:38...	KøbenhavnH, (Kh) - hal „Kh - spor 3+4	73438
06-06-2023 15:32:37	Tur 51 - 52 (Øst)	afll	Kh - spor 3+4 ,Kh - spor 7+8,Kh - spor 5+6,Kh - forhal	4259
06-06-2023 15:32:02	Automatiske Udkald	Tog 73438 til Helsingør kl. 15:35 kører fra KH spor 3 kl. 15:38...	KøbenhavnH, (Kh) - hal „Kh - spor 3+4	73438
06-06-2023 15:29:30	Tur 51 - 52 (Øst)	afll	Kh - spor 7+8,Kh - spor 5+6,Kh - forhal	2359

Den lydfil, der tidligere er indsendt til Ankenævnet, er højttalerudkaldet i nederste række i loggen, som skal tolkes på følgende måde:

Udkaldet var et manuelt speak kl. 15:29:30 omhandlende en aflysning af tog 2359 (klagers planlagte tog). Udkaldet har været i højtalere på spor 5,6,7,8 samt i forhallen.

Dvs at klager bl.a. kl. 15:29:30 har haft mulighed for at høre et udkald på Københavns Hovedbanegård om, at hans planlagte togforbindelse mod Roskilde var aflyst, og at der i stedet for blev henvist til et tog med afgang fra Hovedbanegården kl. 15:52.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens togforbindelse (RE 2359) til Trekroner st. blev akut aflyst undervejs på rejsen, og at første forbindelse til Trekroner st. herefter var DSB's togafgang kl. 15:52 fra København H med ankomst til Trekroner st. kl. 16:22.

Det lægges videre til grund, at dette blev meddelt passagererne ved højtalerudkald på København H kl. 15:29:30. Derudover var der højtalerudkald kl. 15:32:37 og kl. 15:37:38 vedrørende togforbindelse RE 4259 til Trekroner st., som klageren i henhold til det oplyste ønskede at benytte som alternativ forbindelse, men som også blev aflyst, og ankenævnet antager derfor, at disse to højtalerudkald ligeledes henviste til togforbindelsen kl. 15:52.

Det lægges herudover til grund, at klageren checkede ud kl. 15:36:34 på København H.

De Fælles landsdækkende rejseregler, DSB's regler om Basisrejsetidsgaranti og EU's Passagerrettighedsforordning regulerer passagerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse.

Klageren kan ikke anses for at have løst billet til at rejse mellem København H og Trekroner st., da han checkede sit Rejsekort ud på København H, hvorved han betalte for rejsen fra Helsingør st. til København H, men ikke for at rejse videre til Trekroner st.

Da der således ikke blev købt billet, finder DSB's regler om Basisrejsetidsgaranti ikke anvendelse, og heller ikke forordningens artikel 16 eller 17 finder anvendelse på klagerens situation, når der ikke er købt billet. Det bemærkes for god ordens skyld, at uanset om klageren havde købt billet eller ej, ville forordningens bestemmelser ikke have fundet anvendelse i den konkrete sag, da den forventede forsinkelse skal overstige 60 minutter, hvilket den ikke gjorde i klagerens situation.

I henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler påtager DSB sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse.

Spørgsmålet er herefter, om DSB på andet grundlag er erstatningsansvarlig over for klageren i anledning af, at DSB akut aflyste den pågældende togafgang til Trekroner st.

For at være berettiget til erstatning efter de almindelige erstatningsretlige regler kræves det, at skadelidte skal have lidt et økonomisk tab, at der skal være et ansvarsgrundlag, samt at der skal være årsagssammenhæng og påregnelighed mellem handlingen/undladelsen og skadelidtes tab.

Ankenævnet finder, at den akutte aflysning af togafgangen, der skete som følge af tekniske problemer med toget, udgør et ansvarsgrundlag for DSB, men da DSB kunne tilbyde klageren at fortsætte sin rejse med en togafgang 30 minutter senere end den planlagte rejse, finder ankenævnet, at det ikke var påregneligt for DSB, at klageren ville fortsætte sin rejse med taxa.

Ankenævnet bemærker, at DSB via højtalerudkald oplyste passagererne om, at togforbindelsen kl. 15:52 kunne benyttes til Trekrone st., og hvis klageren havde benyttet denne forbindelse, ville han være ankommet til Trekrone st. kl. 16:22 med en forsinkelse på 38 minutter, hvilket var en mindre forsinkelse, end den han fik ved at tage en taxa, og han ville i et sådant tilfælde kunne have fået udbetalt Rejsetidsgaranti på 25% af billetens pris efter DSB's Rejsetidsgarantiregler, der træder i kraft efter 30 minutters forsinkelse i ankomst.

Da det ifølge klageren var særdeles vigtigt for ham at nå frem i tide til sit møde, er det ankenævnet opfattelse, at klageren burde have planlagt sin rejse med en større tidsmargen end de oplyste ca. 10 minutter til uforudsete hændelser for en rejse med en varighed på i alt 1 time og 11 minutter.

Herefter finder ankenævnet, at klageren ikke kan kræve godtgørelse af DSB for udgiften til taxakørsel.

RETSGRUNDLAG:

Fra de Fælles landsdækkende rejseregler:

”

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 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.

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befordring (f.eks. taxa), når forsinkelse eller forbigørsel forårsager ventetid. Kunden får ikke sin billet refunderet. Rejsegaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med bus, lokaltog, metro og Aarhus Letbane samt Odense Letbane.

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

- DSB Rejsetidsgaranti

...

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

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro, lokalbaner og letbaner). 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, tog eller metro. ”

Fra DSB's hjemmeside vedrørende 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 eller Skånetrafikken) 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.

Rejser du med DSB og en privatbane/letbane/metro kan du også få rejsetidsgaranti, men efter andre regler. Søg om Rejsetidsgaranti på samme måde, som hvis du rejser med DSB.

Er der forsinkelser over 30 minutter med andre transportmidler, fx bus før eller efter togrejsen, og toget er mindre end 30 minutter forsinket, kan du ikke få kompensation.

Fx rejser du fra København H til Præstø og tager toget fra København til Næstved og videre med bus fra Næstved til Præstø. Toget er 15 minutter forsinket i ankomsten til Næstved, og bussen til Præstø er kørt. Så kan du ikke få kompensation.

Søg Basis Rejsetidsgaranti

Du bør hurtigst muligt søge om Basis Rejsetidsgaranti efter din forsinkede rejse og sende dokumentation for rejsen (dvs. billet eller kort i kopi, eller kopi af aktivering af rejsedag eller original) sammen med ansøgningen. Retten til kompensation forældes efter 3 år.

[Se hvordan du ansøger](#)

Din kompensation afhænger af, hvor forsinket du blev

Størrelsen på din kompensation, afhænger af, hvor meget du er blevet forsinket på din rejse.

Har du krav på kompensation, kan du vælge enten:

- At få din kompensation som en ny billet.
Denne billet udstedes til samme strækning og i samme rejseretning, som du blev forsinket på. Rejsetidsgarantibillet kan kun udstedes til stationer hos DSB, Arriva eller Skånetrafikken. Billetten er gyldig til rejser med tog, bus og metro i de zoner som er angivet på billetten. En Rejsetidsgaranti-billet er gyldig i 6 måneder efter billettens udstedelse. Vælger du at få en ny billet, kompenserer vi ikke Pladsbillet.
- At få indsat penge på din NemKonto som kompensation. Beløbet beregnes ud fra forsinkelsens størrelse.

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

Du vil få indsat pengene på din NemKonto, hvis du har oplyst dit cpr-nr. på ansøgningskemaet. Ellers udstedes automatisk en ny billet til samme strækning.

”

Uddrag af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser:

”

KAPITEL IV

FORSINKELSE, IKKE-OPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSE OG AFLYSNING

Artikel 15

Erstatningsansvar for forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomhedens erstatningsansvar med hensyn til forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning omfattet af bestemmelserne i bilag I, kapitel IV, afsnit II.

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 afgangstedet 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.

”

Uddrag af bilag I, afsnit IV, kapitel II til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser:

”

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.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Min klage handler om at jeg som ansvarlig borger og erhvervsdrivende skal kunne have en rimelig forventning at kunne komme frem med toget. Jeg mener, at når man oplever at 2 tog på en rejse på mindre end 80 km bliver aflyst, at DSB ikke med rimelighed kan forlange af mig at jeg venter på næste tog i stedet for at vælge et andet transportmiddel. (som bonusinformation kan jeg anføre at det af DSB forslåede næste tog havde en forsinkelse på grund af tekniske fejl ved hovedbanegaarden, dermed sagt at mine bange anelser og mistillid til at kunne komme frem med tog ikke er ubegrundet)

DSB afviser mig at refundere en taxa udgift på kr. 888,- som jeg måtte pådrage mig fordi jeg bliver konfronteret med de 2 aflyste tog, og dermed ingen følelse af nogenlunde sikkerhed har tilbage, for at kunne nå frem med med DSB.

Her teksten af min klage til DSB dd. 07/06/2023:

Jeg ønsker kr. 888,- i taxa udgift refunderet, for rejsen Kbh. hovedbanegaard til Trekrøner Station den 6. juni fra kl. 15:39 til kl. 16:39, jf. bilag, taxakvitteringen. Jeg havde en erhvervsaftale, et job som kursusleder på [udeladt] og jeg SKULLE bare ankomme til tide, med aftalt afhentning på Trekrøner Station kl. 15:55. Udfordringerne på rejsen: Toget RE2359 bryder ned på Østerport med kun 25% drivkraft jf. ud kald. Jeg rejser med S tog til Hovedbanen, S-tog forsinkes med stilstand ca. ved Vesterport St. Toget RE2359 med afgang kl. 15:35 fra hovedbanen bliver aflyst. Jeg løber og finder en Taxa for at nå frem, men trafikken er så slemt at jeg bliver voldsomt forsinket alligevel.

Jeg havde valgt min togrejse med ankomst på Trekrøner kl. 15:44 for således have 10 min. luft til uforudset, men lige meget hjalp det.




Jeg kunne ikke handle anderledes end at tage taxa, i situationen hvor 2 togforbindelser bliver aflyst i træk. Min kunde SKAL kunne regne med at jeg ankommer til tide, ellers er min virksomhed [udeladt] død. Jeg er en lille selvstændig virksomhed, og kr. 888,- betyder meget i min begrænsede økonomi.

Udover alt raseri og frustration over dårlig togdrift, havde jeg så denne udgift på kr. 888,- i taxakvittering, og jeg håber på jeres forståelse og refundering. Hvis I mener I skal trække nogle penge fra for afstanden Trekrøner Station - [udeladt], so be it. Men jeg kan ikke leve med at jeg skal have så stor en udgift fordi jeres material ikke lever op til forventninger, eller hvad ellers skylder nedbrudt togdrift.

Jeg håber på jeres refundering.”

Indklagede anfører følgende:

” DSB kan oplyse, at det tog, klager havde planlagt at rejse med fra Helsingør til Trekrøner Station om eftermiddagen den 6. juni 2023, desværre blev akut aflyst fra Østerport Station pga. tekniske problemer med toget. DSB måtte derfor henvise kunder, der skulle til Trekrøner Station, til at benytte førstkommande mulige alternative togforbindelse. Klager havde planlagt at ankomme til Trekrøner Station kl. 15:44.

14:33	Helsingør St.	Sp. 2
 Re 2359 → Roskilde St. 1 t 11 min, 12 stop undervejs		
 Toget har lav indstigning  Cykelreservering kræves		
15:44	Trekroner St.	Sp. 4

På grund af aflysningen rejste klager videre med S-toget til Københavns Hovedbanegård for her at skifte til et regionaltog til Trekroner Station. Fra Københavns Hovedbanegård var førstkomme mulige togforbindelse til Trekroner Station en afgang kl. 15:52 med ankomst til Trekroner Station kl. 16:22. Klager ville med denne alternative rejseforbindelse ankomme 38 minutter senere end planlagt.

På informations-skærmene på Københavns Hovedbanegård fremgik følgende om denne togforbindelse:

Tog/Train	Tid/Time	Destination	Via	Spør/Track	Bemærkninger/Remarks	
IC 90397	15:00	15:55	Hamburg Hbf	Ringsted	6	! ...pladsbillet til vogn 12 skal du ..
ICL 60038	15:43	15:51	CPH Lufthavn →		6	
Re 2440	15:44	15:46	Nivå		1	🚗 Kører snart departing soon
IC 60161	15:44	15:47	Fredericia Odense	Køge Nord	5	🚗 Kører snart departing soon
Re 1092	15:47		Kristianstad Kartskrona	CPH Lufthavn →	7	! Toget kører via Malmö C
Re 4461	15:48		Næstved	Køge Nord	4	
Re 4361	15:52		Roskilde	Valby	8	

🚗 Køreplansændringer for InterCity og InterCityLyn
I perioden fra fredag den 31. marts til og med søndag den 6. august er der køreplansændringer for InterCity og InterCityLyn mellem København H og Odense. Ændringerne skyldes at Banedanmark fornyer sporene mellem Slagelse og Odense. Tjek Rejseplanen eller Din station, før du rejser.

På Hovedbanegården var der også højtalerudkald der henviste til at førstkomme mulige togforbindelse til Trekroner Station var Roskilde toget med afgang kl. 15:52.

Ved en togforsinkelse på mere end 30 minutter tilbyder DSB rejsetidsgaranti ved at tilbagebetale en procentmæssig andel af den billet, kunden har købt til den forsinkede rejse. Klager er berettiget til denne compensation, men da klager afbrød rejsen på Københavns Hovedbanegård med et check ud på sit Rejsekort og derved ikke har betalt for rejsen fra Københavns Hovedbanegård til Trekroner Station, er Rejsetidsgarantien beregnet til 0 kroner. Da klager foretog check ud kl. 15:36 på Københavns Hovedbanegård, var han mindre end 30 minutter forsinket. Der er derfor ikke grundlag for at tilbyde klager rejsetidsgaranti efter DSB's regler for Basis Rejsetidsgaranti: [DSB Rejsetidsgaranti - når du bliver forsinket](#)



Mine rejser

Valgt Rejsekort: [redacted] - Rejsekort personligt - [redacted]

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
0	06-06-23	14:26	Helsingør St.	15:36	København H	-71,00	
Aktivitet							
	Type	Dato / tid		Sted			
5	Check ind	06-06-2023 14:26:08		Helsingør St.			
5	Kontrolmærke	06-06-2023 14:47:36		Nivå St.			
6	Check ind	06-06-2023 15:25:31		Østerport St.			
8	Check ud	06-06-2023 15:36:34		København H			
Normalpris							
Betalt for :		1 x Voksen				71,00	
Afstand		11 zoner					
Total		Alle priser er i kr.				71,00	
Takstsæt	Hovedstadsområdet	Rejsens længde	11 zoner				
Betalingsstype	E-pung	Ændring af rejse	Ingen ændring				
Forudbetaling	25,00	Serviceniveau	Standard				
Forudbetalingsniveau	Lavt, rejser mellem landsdele tilladt	Fjerneste punkt på rejse	København H				
Rabattæller i brug	Øst for Storebælt, Trin : 2	Passager(er)	1 x Voksen				
Rabatpoint optjent	10						

Da klager var mindre end 60 minutter forsinket er der heller ikke grundlag for at tilbyde klager assistance eller rejsetidsgaranti efter EU's passagerrettighedsforordning:

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.

Da klager på Københavns Hovedbanegård fik information om, hvordan han kunne fortsætte rejsen med toget til Trekroner Station, og da klager ville være blevet 38 minutter forsinket såfremt han havde benyttet den anviste alternative rejse, kan DSB ikke imødekomme klagers krav om betaling af erstatningskørsel i taxa til 888 kroner."

Hertil har klageren bemærket:

” DSB forholder sig slet ikke til det, jeg klager over.

Jeg klager over at jeg - i dyb stress over en erhvervsaftale - ikke får en taxa godtgjort når jeg på en strækning mellem Helsingør st. og Tre Kroner st. 2 gange må opleve at togdriften aflyses.

Min begrundelse for at jeg kræver min taxa udgift dækket er, at jeg som togrejsende skal have en rimelig forventning om at jeg kan komme frem.

Jeg har den 6. juni tjekket ud på hovedbanegaarden kl. 15:36 for at tage en taxa derfra.

DSB viser i deres svar her, et billede af en tavle med oplysninger om togafgange med tidspunkt kl. 15:46.

Jeg mener at det ikke er rimelig at forlange af mig, som er i dybt stress efter 2 aflyste tog - som det fremgår af min klage-, at vente 10 minutter i uvished, før jeg får at vide at der kører flere tog på den strækning jeg skal rejse.

Jeg fastholder derved min klage, og ønsker kr. 880 i erstatning for min taxa kørsel.”

Hertil har indklagede bemærket:

” Da DSB kunne tilbyde en togforbindelse fra Københavns Hovedbanegård, som ankom 38 minutter senere end den forbindelse, klager havde planlagt at benytte, kan DSB fortsat ikke imødekomme klagers krav om dækning af udgifter til taxakørsel.

På Københavns Hovedbanegård fremgik togforbindelser mod Roskilde/Trekroner Station af oversigts-skærme i stationens forhal samt af skærme på perronerne. Der var også udkald på perronerne, som oplyste om næste togforbindelse mod Trekroner Station. I vedhæftede lydfil kan et eksempel på udkald om togaftgangen kl. 15:52 høres.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand