

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0192
- Klageren:** XX  
7100 Vejle
- Indklagede:** DSB  
**CVR-nummer:** 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Refusion af en ikke nærmere specificeret andel af billetens pris, fordi klageren havde købt pladsbillet til en "Stillezone" i toget, men DSB lod så mange passagerer komme om bord, at der var mennesker overalt også i mellemgangene, der snakkede og generede komforten, hvilket desuden må være et brud på togsikkerheden
- DSB afviser at yde klageren kompensation og har for så vidt angår sikkerheden og passagerantal henvist til, at Trafikstyrelsen fører tilsyn med sikkerheden om bord
- 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

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

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 7. maj 2023 rejse med DSB Intercity Lyntog fra Københavns Lufthavn til Vejle og havde hertil købt en Orange Fribillet til 393 kr. med ankomst til Vejle kl. 19:01 samt en pladsbillet i "Stillezonen" til 30 kr.:



DSB har på deres hjemmeside anført følgende om pladsbilletter og Stillezone:

### Pladsbillet til din togrejse

- ✓ Læn dig tilbage uden at tænke på at skulle flytte dig undervejs
- ✓ Få plads sammen med dem, du rejser med
- ✓ Koster 30 kroner uanset, hvor lang din rejse er
- ✓ Køb samtidig med en billet, eller køb alene, hvis du allerede har en billet
- ✓ Vælg om du vil sidde i Standard, Stillezone, Familiezone eller DSB 1'
- ✓ Gælder ikke til barnevogn, kørestol eller cykel

### Stillezone

Når du har brug for at hvile ørerne, er det oplagt at reservere en pladsbillet til stillezonen. Du kan købe pladsbilletter til alle produkter - således også til **Orange** og **Orange Fri**, hvis der er flere ledige pladser.

Du kan både købe pladsbillet til stillezonen samtidig med din rejse, eller blot bestille pladsbilletten alene hvis du allerede har rejsehjemmel. Når du har søgt din rejse, og har fundet din afgang, får du mulighed for at vælge mellem både standard-, stille- og familie-zone pladser, hvis der er flere tilbage.

### Hvad er stillezonen?

Stillezone er forbeholdt dig, der ønsker fred til at arbejde eller slappe af undervejs.

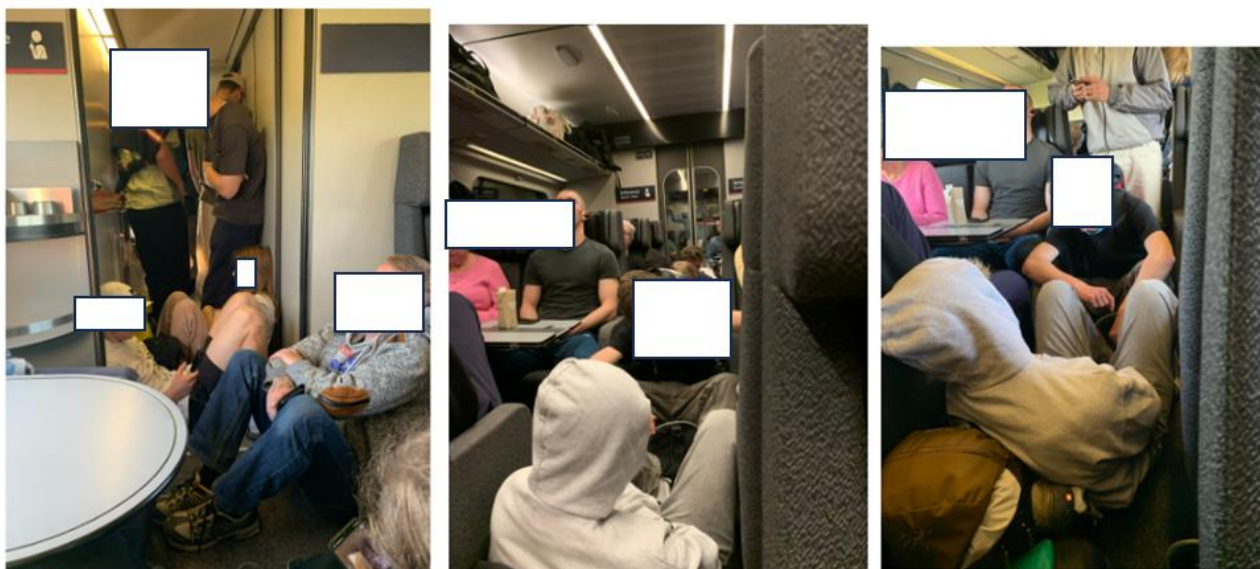
I Stillezone gælder følgende regler:

- Alle skal bidrage til at opretholde et roligt miljø
- Alt elektronisk udstyr skal være på lydløs
- I InterCity og InterCityLyn er det ikke tilladt at stå op
- Samtaler foregår i togets andre zoner/afdelinger
- Stillezone er dyrefri i Fjern- og Regionaltog, men ikke i S-togene.

Vi bestræber os på at skabe et roligt miljø, men også i Stillezonerne vil der være højtalerudkald, gennemgang af andre kunder og personale.”

Klagerens tog ankom til Vejle Station kl. 19:15, knapt 15 minutter senere end planlagt. Der var mange passagerer om bord, hvilket klageren tog fotos af. Klageren har dertil oplyst, at de var højlydte, selv om de befandt sig i ”Stillezonen”, hvilket forstyrrede klagerens rejse.

Efter hjemkomsten skrev klageren til DSB om, hvorvidt det var sikkerhedsmæssigt forsvarligt i at lade så mange passagerer komme om bord, samt at DSB burde yde ham en form for kompensation for de gener, der havde været ved den kaotiske rejse. Han vedhæftede disse tre fotos:



DSB's sagsbehandler svarede følgende:

”Jeg beklager meget, at I oplevede pladsmangel på jeres rejse fra Københavns Lufthavn og ikke fik den ro, I med rette kan forvente i Stillezonen. Det sker, at der er flere passagerer med toget, end der er siddepladser til. Det kan være generende, men det er ikke et problem i forhold til sikkerhed, hverken med hensyn til togets bremseevne, bæreevne og evakueringsmæssige forhold. Selvom det går ud over komforten, så udgør det ikke en sikkerhedsmæssig risiko, at der er mange stående passagerer i et tog.

I DSB er det vores klare mål at overholde køreplanen, så vores kunder kan regne med, at vi kører som lovet.

.....

Da vi mangler personoplysninger og kompensationsønske, kan jeg desværre ikke behandle din sag om kompensation. Vi beder dig derfor udfylde dette [link](#) direkte til DSB Rejsetidsgaranti, hvis I blev mere end 30 minutter forsinket på jeres rejse. Du kan i ansøgningen vælge at få kontant kompensation, eller du kan få en ny rejse til samme strækning. Vælger du at få en ny billet, kompenserer vi ikke pladsbillet.

Ved forsinkelser, forårsaget af DSB, kompenserer vi på følgende måde:

Ved forsinket ankomst på mere end ½ time yder vi 25 % af billettens pris

Ved forsinket ankomst på mere end 1 time yder vi 50 % af billettens pris

Ved forsinket ankomst på mere end 1½ time yder vi 75 % af billettens pris

Ved forsinket ankomst på mere end 2 timer yder vi 100 % billettens pris.

”

Denne afgørelse indbragte klageren for DSB Kundeambassadør, der svarede, at der ikke var grundlag for at omgøre DSB's afgørelse:

”

*Begrundelse for afgørelse*

Jeg forstår godt jeres ønske om at kunne rejse komfortabelt og roligt – især når I har valgt at booke siddepladser i togets stilleområde og rejser fra Københavns Lufthavn - formentlig efter at være ankommet med fly.

For togrejser i Danmark er der ikke krav om pladsbillet, og der er reelt set ingen øvre grænse for, hvor mange personer og bagage, der må være med på toget – Et overfyldt tog udgør ikke en sikkerhedsmæssig risiko, men kan selvfølgelig have stor betydning for komforten.

Data fra det tog, I rejste med, viser, at der var mange rejsende ombord – især mellem Middelfart og Fredericia, hvor der ikke var siddeplads til alle. På resten af turen var der nok siddepladser – Der kan dog godt have manglet siddepladser i den togvogn, hvor I sad, mens der var ledige pladser andre steder i toget.

DSB's personale i toget vil prioritere, at de kunder, der ønsker at rejse med, kommer ombord. De vil også forsøge at anvise nye kunder til de områder af toget, hvor der måtte være ledige pladser. Så vidt det er muligt, får alle der ønsker det, lov til at komme med toget, så ingen efterlades på perronen og får rejsetiden forlænget.

”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR FLERTALSAFGØRELSEN:**

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at afgørelsen af, om DSB har overholdt standarderne for togsikkerhed, henhører under Trafikstyrelsen.

Ankenævnet lægger til grund, at der var mange rejsende ombord på den omhandlede togafgang, og at der, som det fremgår af klagerens fotos, ikke var siddepladser til alle passagerer. Ankenævnet lægger endvidere til grund, at toget ankom til Vejle st. med en forsinkelse på ca. 15 minutter.

I henhold til DSB's Basis Rejsetidsgaranti kan der udbetales kompensation ved en forsinkelse på mere end 30 minutter i ankomst, og i henhold til den dagældende togpassagerrettighedsforordnings art. 17, skal der betales en erstatning på minimum 25 % af billetprisen ved en forsinkelse i ankomst på 60 – 119 minutter.

Da klageren ankom med en forsinkelse på ca. 15 minutter, er klageren hverken berettiget til kompensation i henhold til DSB's Basis Rejsetidsgaranti eller til godtgørelse i henhold til togpassagerrettighedsforordningen.

Spørgsmålet er herefter, om klageren kan få medhold i påstanden om at få tilkendt "en rimelig kompensation" for, at rejsen i sig selv har lidt af væsentlige mangler, idet der ifølge klagerens oplysninger ikke var ro i Stillezonen, men "støjende teenagere og kaos".

## **2 medlemmer (Lone Bach Nielsen og Helle Berg Johansen) med i alt 3 stemmer udtaler:**

Klageren modtog den primære ydelse – at blive transporteret fra Københavns Lufthavn til Vejle st., hvor han benyttede sin sædereservation i Stillezonen. Det er vores opfattelse, at hovedydelsen ved en pladsbillet er selve siddepladsen på et sæde, og der betales ikke ekstra for at sidde i Stillezonen.

Herefter finder vi, at det ikke berettiger klageren til en kompensation, at området var åbent også for rejsende uden pladsbillet, idet dette efter ankenævnets opfattelse ikke udgør en væsentlig mangel ved selve den transportydelse, som klageren modtog.

De af DSB opstillede regler for rolig adfærd i Stillezonen, herunder at man ikke må stå op, anser ankenævnet for at være regler, som DSB kan håndhæve over for passagererne, men ikke regler, der nødvendigvis berettiger de øvrige passagerer til refusion af selve pladsbilletten eller refusion i billetprisen.

## **2 medlemmer med 2 stemmer (Torben Steenberg og Gry Midttun) udtaler:**

Klageren bestilte sin pladsbillet til Stillezonen, der ifølge DSB's egne oplysninger på hjemmesiden "er forbeholdt dig, der ønsker fred til at arbejde eller slappe af undervejs. I Stillezone gælder følgende regler: Alle skal bidrage til at opretholde et roligt miljø. Alt elektronisk udstyr skal være på lydløs. I InterCity og InterCityLyn er det ikke tilladt at stå op. Samtaler foregår i togets andre zoner/afdelinger. Stillezone er dyrefri i Fjern- og Regionaltog, men ikke i S-togene. Vi bestræber os på at skabe et roligt miljø, men også i Stillezonerne vil der være højtalerudkald, gennemgang af andre kunder og personale."

Det er vores opfattelse, at det med rette er forventeligt for en passager, som har købt plads specifikt i Stillezonen, at der er "et roligt miljø", uanset antal passagerer.

Vi finder derfor, at DSB ikke leverede transportydelsen på de vilkår, som klageren havde bestilt via pladsbilletten til Stillezonen, og at DSB skal refundere klagerens pladsbillet til 30 kr., uanset at klageren havde en siddeplads i kraft af billetten.

## **RETSGRUNDLAG:**



## Fra DSB.dk:

### Pladsbillet til din togrejse

- ✓ Læn dig tilbage uden at tænke på at skulle flytte dig undervejs
- ✓ Få plads sammen med dem, du rejser med
- ✓ Koster 30 kroner uanset, hvor lang din rejse er
- ✓ Køb samtidig med en billet, eller køb alene, hvis du allerede har en billet
- ✓ Vælg om du vil sidde i Standard, Stillezone, Familiezone eller DSB 1'
- ✓ Gælder ikke til barnevogn, kørestol eller cykel

### Pladsbilletten sikrer dig en siddeplads

Med en pladsbillet reserverer du en siddeplads til en bestemt afgang.

Vi anbefaler altid, at du køber pladsbillet til InterCity- og InterCityLyn-tog, da der kan være rift om pladserne - specielt på de populære afgang mellem landsdelene.

Pladsbilletten gælder kun på den valgte dag, det valgte tidspunkt og til den plads, der står på billetten. Du skal benytte dig af pladsen umiddelbart efter togets afgang.

### Refundér din billet

På rejsedagen er refundering ikke mulig. Ændrer du pladsbilletten til en anden dag til samme strækning, tages der ikke gebyr. Skal pladsbilletten gælde en anden strækning opkræves et gebyr på 40 kr. pr. ekspedition. Ændring skal ske inden togets afgang fra påstigningsstationen. På afrejsedagen kan kun ændres til afgang samme dag.

Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales.

Du kan beholde retten til tilbagebetaling af Pladsbilletter, hvis du køber dine DSB Orange-billetter og Pladsbilletter hver for sig.

Pladsbilletter købt specifikt sammen med **Orange Fri**, kan dog refunderes.

Bemærk, at der i forbindelse med rejsen kan opstå særlige situationer, hvor du ikke nødvendigvis kan få tildelt den reserverede plads. Hvis toget på den valgte afgang er blevet nedformeret, og vognen med din reserverede plads dermed ikke findes, kan Togpersonalet hjælpe dig med at finde en anden ledig plads.

Er det ikke muligt at finde en anden ledig plads til dig, kan du gøre følgende for at få refunderet din Pladsbillet:

- har du købt din pladsbillet via DSB App eller på dsb.dk, skal du udfylde denne formular.
- har du købt din pladsbillet i DSB Salg & Service, DSB 7-Eleven på stationerne eller i en billetautomat, skal du udfylde denne kontaktformular for at få refunderet din Pladsbillet.

”

”

### **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.

### **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.

[Se hvor meget du kan få i kompensation](#)"

Togpassagerrettighedsforordningen art. 17:

#### *Artikel 17*

#### **Erstatning for billetprisen**

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste retten til befording 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 ANKENÆVNEN:**

### **Klageren anfører følgende:**

" DSB forholder sig ikke til alle og kun til enkelte dele af hvad jeg skriver til dem og slet ikke til de fakta om F.eks. sikkerhed som de selv meddeler over højtaler om igen bagage i midtergangen af sikkers hensyn, som de siger ikke gælder alligevel i svarmailen?? I Fredericia hvor toget blev delt kom alle ikke med videre og jeg finder det sandsynligt at det var derfor at alle passager til Vejle blev beordret over i regional tog. Dem der stod op i vognen (hele vejen) havde tjekket de andre vogne for ledige pladser og de var alle overfyldt. Jeg har ikke oplyst at vi blev i toget til Vejle, men det gjorde vi faktisk og da vi kom til Vejle sagde togføren og højtaleren: jeg har indberet til alle de ansvarlige instanser om turen i dag! Jeg tænker en aktindsigt hos DSB kunne være interessant.

Vil opnå: En erkendelse fra DSB af fejl dermed også forkert og dårlig behandling af os og heraf følgende konsekvenser evt. i form af rimelig kompensering.”

### Indklagede anfører følgende:

” Som DSB ser klagen, klages der over to forhold. Dels over kompensation for manglende komfort på rejsen den 7. maj 2023 fra Københavns Lufthavn til Vejle Station, dels over forholdene ombord med mange passagerer, og om dette er i overensstemmelse med sikkerhedskrav til DSB.

DSB har sikkerhedscertifikater til drift af jernbanevirksomhed for henholdsvis Fjern- og Regionaltog efter CSM SMS (forordning 2018/762) og for S-tog efter bkg 712 af 20. maj 2020, jf. § 58 i Jernbaneloven. Certifikaterne, der dokumenterer DSB's drift af passagertrafik i overensstemmelse med de herfor gældende sikkerhedsregler, er udstedt af Trafikstyrelsen, der jf. § 55, stk. 1, 1.led, i Jernbaneloven er jernbanesikkerhedsmyndighed i Danmark.

Jernbanesikkerhed er den respektive jernbanevirksomheds eget ansvar, se også hertil Jernbanelovens § 57, stk. 1, og det er Trafikstyrelsen, der fører tilsyn med jernbanevirksomhedernes sikkerhedsledelsessystemer og dermed håndtering af jernbanesikkerheden, jf. § 70, i Jernbaneloven. Trafikstyrelsen er ikke ankemyndighed, og den administrative rekurs ift. DSB's håndtering af kundeklager vedr. sikkerhed er udnyttet, når en kunde har klaget til Kundeambassadøren.

Der findes fx en FOM (Folketingets Ombudsmands) afgørelse fra 1994, der fastlægger at DSB måtte anses for værende en selvstændig myndighed i forhold til ministeriet.

Jf. FOB 1994.340 som antog, at det tidligere Generaldirektoratet for Statsbanerne (nu **DSB**), hvis funktion overvejende sigter mod statsbanernes driftsmæssige opgaver, måtte anses for selvstændig myndighed i forhold til Trafikministeriet.

I relation til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro vil DSB derfor alene besvare den del af klagen, som vedrører klagers ønske om kompensation i forbindelse med togrejsen. Klager havde billet til en rejse fra Københavns Lufthavn til Vejle Station med planlagt ankomst i Vejle kl. 19:01.

Det tog, som klager rejste med, ankom til Vejle Station kl. 19:15:50, knap 15 minutter senere end planlagt.

I henhold til EU Forordningen for Passagerrettigheder artikel 16 og 17 gælder følgende ved forsinkelser på mere end 60 minutter:

#### 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 afgangsstedet 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.



I henhold til DSB's regler for forsinkelser tilbydes der dog kompensation for forsinkelsen efter 30 minutter senere ankomst end planlagt. Da klager ankom mindre en 30 minutter forsinket til Vejle Station, er der ikke grundlag for at tilbyde klager økonomisk kompensation for forsinkelsen hverken efter EU Forordningen for Passagerrettigheder artikel 16 og 17 eller efter DSB's regler for Rejsetidsgaranti.

At klager på rejsen var generet af støj fra andre passagerer, anerkender DSB kan være generende, men dette forhold kan DSB ikke tilbyde kompensation for.

DSB kan på denne baggrund derfor ikke imødekomme klagers krav om kompensation i forbindelse med rejsen den 7. maj 2023."

**Hertil har klageren anført:**

"Jeg synes stadig ikke det er rigtig, og I må gerne for min skyld tage sagen videre, fordi:

Men hvis DSB har ret til i flg. loven at proppe lige så mange personer og bagage ind i deres tog som de har lyst til og dermed også fylder gangen med passager og bagage, så synes jeg at deres troværdighed forsvinder, når de samtidig (via deres interne højtaleranlæg i toget) gør opmærksom på at der af hensyn til sikkerhed ikke på stå bagage i midtergangen."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand