

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0218
- Klageren:** XX  
2860 Søborg
- Indklagede:** DSB  
**CVR-nummer:** 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** 200 kr. i kompensation og tilbagebetaling af rejsens pris samt godtgørelse for at skulle klage
- Klageren anfører:** Grundet de kaotiske afgangsinformationer på København Lufthavn st. kom han med et forkert tog, der ikke standsede før Høje Taastrup, hvorefter hans rejse endte med at tage 1 time og 45 minutter, i stedet for 45 minutter. Herudover ønsker han en godtgørelse fra DSB for den tid, han har brugt på at klage
- Indklagede afviser kravet, men har tilbudt en erstatningsbillet mellem Lufthavnen og Kildebakke st., eller en godtgørelse på 25% af klagerens faktuelle Rejsekortudgifter samt en nedregulering af rejsens pris på Rejsekort med 5,60 kr., da klageren ikke skal betale for omvejen via Høje Taastrup
- 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, og DSB er berettiget til at tilbyde en erstatningsbillet eller refusion af 25% af den nu nedregulerede billetpris på 24 kr., efter klagerens valg.

Da prisen for rejsen på Rejsekortet først er blevet nedkorrigeret efter klagens indgivelse til ankenævnet, skal DSB godtgøre klagerens udgift til at klage til ankenævnet.

- 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 skulle den 16. maj 2023 rejse med DSB fra Københavns Lufthavn til København H for derfra at tage et S-tog hjem til Kildebakke st.

Klagerens planmæssige ankomsttid til Kildebakke st. ville have været kl. 19:17.

Imidlertid opstod der på København Lufthavn st. ændringer i togtrafikken, der ifølge klageren medførte, at der i højtalerne blev meddelt ét, på afgangstavlerne blev meddelt noget andet, mens toget endte med at køre på en tredje måde. Dette indebærer, at klageren kom med et tog, der ikke standsede på København H, men kørte uden stop til Høje Taastrup st. Her steg han af toget og skulle vente på et S-tog tilbage mod Kildebakke st., som S-toget ankom til kl. 20:10.

### Klagerens Rejsekorthistorik:

Rejsekorthistorik

Rejse nr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
Data pager							
1 Page size: 10 select							
842	16-05-2023	18:24	Københavns Lufthavn	20:10	Kildebakke St.	-29,60	215,44
Aktivitet	Type	Dato / Tid		Sted			
<a href="#">3002</a>	Check ind	16-05-2023 18:24:59		Københavns Lufthavn			
<a href="#">3002</a>	Kontrolmærke	16-05-2023 18:56:20		Høje Taastrup St.			
<a href="#">3003</a>	Check ind	16-05-2023 19:05:34		Høje Taastrup St.			
<a href="#">3004</a>	Check ud	16-05-2023 20:10:09		Kildebakke St.			
Normalpris							
Betal for : Kl. (01h46m)				1 x Voksen 5 zoner			37,00
Rabat							
Kl.		18:24					-7,40
Total							
		Alle priser er i kr.					29,60

Klageren anmodede den efterfølgende dag, den 17. maj 2023, DSB om at refundere rejsens pris på hans Rejsekort og derudover betale ham en godtgørelse på 200 kr. som følge af de gener, driftsforstyrrelserne havde medført.

Den 8. juni 2023 beklagede DSB det oplevede og tilbød som følge af forsinkelsen i ankomst på 53 minutter en ny billet til strækningen Lufthavnen – Kildebakke st. eller en kompensation på 25% af rejsens pris efter deres Rejsetidsgaranti.

Klageren fastholdt, at DSB ud over Rejsetidsgarantien skulle betale ham en kompensation på 200 kr. for de ulemper og gener, han havde oplevet ved afviklingen af togtrafikken.

DSB fastholdt det tilbudte, hvorefter klageren indbragte sagen for ankenævnet.

### Sekretariatets undersøgelser:

DSB har på sekretariatets forespørgsel om rejsens pris uden omvejskørslen via Høje Taastrup oplyst:

”Det er korrekt, at en rejse fra Københavns Lufthavn til Kildebakke Station koster 24 kroner, når billetten betales med Rejsekort. Klager er derfor berettiget til at få 5,60 kroner af billetbetalingen refunderet, da klager ikke skal betale mere for rejsen pga. en forsinkelse. Den Rejsetidsgaranti, klager er berettiget til, vil blive beregnet ud fra korrigeret billetbetaling på 24 kroner.”

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Efter EU Togpassagerrettighedsforordningen gives der først kompensation ved 60 minutters forsinkelse eller mere.

Efter DSB's Rejsetidsgaranti gives der 25% kompensation af rejsens pris fra 30-60 minutters forsinkelse. Klageren blev 53 minutter forsinket i ankomst, og DSB har i overensstemmelse med disse regler tilbudt kompensation på 25 % til klageren.

Spørgsmålet er herefter om DSB på andet grundlag er forpligtet til at betale en godtgørelse til klageren på 200 kr.

Efter de almindelige erstatningsretlige regler kræves det, at den skadelidte (klageren) har lidt et økonomisk tab.

Allerede fordi denne betingelse ikke er opfyldt, er DSB ikke forpligtet til at betale mere end det allerede tilbudte. DSB har oplyst, at klagerens pris for rejsen den pågældende dag skal korrigeres ned til 24 kr., da klageren ikke skal betale ekstra for at have været forbi Høje Taastrup st.

Da prisen for rejsen først er blevet korrigeret ned efter klagens indgivelse til ankenævnet, skal DSB godtgøre klagerens udgift til at klage til ankenævnet.

### RETSGRUNDLAG:

#### Fra DSB's Rejsetidsgaranti:

#### 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

## DSB Basis Rejsetidsgaranti

Hvis du på en rejse er blevet forsinket mere end 30 minutter, kan du få kompensation via DSB Basis Rejsetidsgaranti, når du har rejst med DSB fjern-, regional- eller S-tog i Danmark med billet eller rejsekort.

### Sådan bliver du gjort opmærksom på din ret til DSB Rejsetidsgaranti

Når der opstår driftsforstyrrelser og dit tog er forsinket, bliver du løbende informeret om situationen af lokoføreren eller togføreren via højtalerudkald i toget. Hvis dit tog er mere end 30 minutter forsinket, bliver du gjort opmærksom på din mulighed for at søge om kompensation via dsb.dk. Er du medlem af DSB Plus og har du tilmeldt dig opdateringer om din rejse i forbindelse med billetkøbet i DSB app, vil du få en notifikation, der fortæller om din ret til DSB Rejsetidsgaranti. Bemærk at dette kun er muligt for udvalgte billettyper.

I situationer med større hændelser, som medfører forsinkelser på flere tog, vil der også være information på stationens skærme og højtalere, på dsb.dk og på Rejseplanen via link til dsb.dk, som gør dig opmærksom på, at du kan søge om kompensation via dsb.dk, såfremt dit tog er mere end 30 minutter forsinket.

Udførlig information om DSB Rejsetidsgaranti finder du endelig på plakater rundt omkring på stationerne, f.eks. på de fleste perroner.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

"Jeg skulle med tog fra Kbh. Lufthavn til Kildebakke St. d. 16. maj 2023 om aftenen. Afgangsskiltene på stationen viste ét, højtalerudkaldene sagde noget andet, og tilsyneladende kørte togene på en tredje måde. Det førte til at jeg steg ombord på et tog der ikke standsede ved Kbh H, hvor jeg ellers skulle have skiftet til mit S-tog, men kørte uden stop helt til Høje Tåstrup St. De andre togpasagerer var ligeså forvirrede som mig, og togstewarden kunne ikke råde os til andet end at vente indtil toget endelig ville stoppe. Fra Høje Tåstrup kørte S-togene kun i halvtimesdrift. S-toget fra Høje Tåstrup til Kildebakke stod yderligere 10 minutter stille på Kbh H, hvor der via højtalerudkald blev meddelt, at man manglede en lokofører til at køre toget videre. Derfor endte min normalt 45 minutters tur med at vare godt to timer.

Jeg bad DSB om, udover at refundere billetprisen, at udbetale 200 kr. for den kaotiske afgangsinformation og for min mærkbart forlængede rejsetid. DSB vil udelukkende tilbyde en erstatningsbillet mellem Lufthavnen og Kildebakke, eller en refusion på 25% af mine Rejsekortudgifter. Jeg opfatter ingen af delene til at stå i mål med den mangel på service som selskabet præsterede, ej heller med deres slogan "I toget kan du bruge tiden til det, du har lyst til."

### Indklagede anfører følgende:

"DSB kan oplyse, at klager har anmodet om kompensation/erstatning i forbindelse med en togrejse fra Københavns Lufthavn til Kildebakken Station foretaget den 16. maj 2023.

DSB kan også oplyse, at det tog, klager havde planlagt at rejse med, afgik fra Københavns Lufthavn 11 minutter senere end planlagt. En forsinkelse på mindre end 30

minutter berettiger ikke til kompensation med Rejsetidsgaranti eller anden kompensation.

Ud fra klagers oplysninger om, at uklar information på perronen i Lufthavnen var årsag til, at klager kom med det forkerte tog og derfor var nødsaget til at rejse via Høje Taastrup Station, har DSB tilbudt klager Rejsetidsgaranti i forhold til det ankomsttidspunkt på Kildebakken Station, som klager har oplyst i sin henvendelse til DSB.

### **Klagers planlagte rejse**

Afgang Københavns Lufthavn: 18:36

Ankomst Kildebakken Station: 19:17

### **Klagers gennemførte rejse**

Afgang Københavns Lufthavn: 18:42

Ankomst Kildebakken Station: 20:10

DSB har tilbudt klager Rejsetidsgaranti på 25% af billetens pris eller billet til en ny rejse fra Københavns Lufthavn til Kildebakken Station. Klager har ikke ønsket at tage imod dette.

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 forsinkelse på 60 minutter eller derover. I henhold hertil er klager ved en forsinkelse på mindre end 60 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 trafikelskaberne (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 Trafikselskabs rejsegaranti
- BAT rejsegaranti

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

## 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

### [DSB | Basis Rejsetidsgaranti](#)

Da klager er blevet tilbudt kompensation for forsinket ankomst til Kildebakken Station, kan DSB ikke imødekomme klagers krav om yderligere kompensation.”

### Hertil har klageren anført:

”Jeg holder fast i mit krav i form af en kompensation på 200 kr., og jeg vil yderligere have kontant godtgørelse af DSB for det tidsforbrug som klagesagen hos ABTM på min side har medført.

DSB hæfter sig ved EU-forordningen og De Landsdækkende Rejseregler for at retfærdiggøre den tilbudte erstatnings størrelse. I selvsamme brev af d. 12. juli 2023, vedkender DSB uden forskønnelse, at deres tog både var forsinket, at passagerinformationen ved Københavns Lufthavn St. var ubrugeligt, og de gengiver de rejsetider og den forsinkelse som jeg selv har oplyst da jeg indgav klagen.

Når DSB ikke formår at fragte passagererne til tiden fra A til B, og informere dem om ændringerne i trafikken, uagtet reglerne på EU- og Danmarksniveau, er selskabet forpligtet til at stå til ansvar for den service de ikke leverer. Den nuværende ordning svarer til et lotteri, hvor man enten kan være heldig til at komme frem til tiden, eller man, med tilstrækkelig forsinkelse undervejs, vinder en ny billet til samme rejse. Beklageligvis benytter passagerene transportmidlerne, fordi de har behov for at være fremme på deres rejsemål netop på det tidspunkt de har forberedt sig på, og ikke en vilkårlig anden dag, hvor erstatningsbilletten ville gælde. Dette vælter princippet af Rejsegarantiordningen, som hellere burde hedde Erstatningsroulette.

DSB forklarer om deres formål og strategi: "Her sætter vi os det som klart mål, at vi vil være lige så attraktive for vores kunder og lige så konkurrence- og bæredygtige som de bedste operatører i Europa. Vi sætter kunden i fokus. Vi skal forstå og levere hele kundens rejse." ([DSB | Formål og strategi](#) pr. 2023-07-21)

For mig at sige, det kunne begynde med at DSB behandler enkeltsager ud fra de faktiske forløb i stedet for at klamre sig til one size fits all regelsæt, der er fremstillet af myndigheder uden nævneværdig kontakt til passagererne."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Dommer