

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0470
Klageren:	XX 2980 Kokkedal
Indklagede:	DSB
CVR-nummer:	25 05 00 53
Klagen vedrører:	Forsinkelse med toget til Hamborg, der gjorde, at han ikke nåede deres videreforbindelse til München, og blev 4 timer forsinket i ankomst til München
Parternes krav:	Klageren ønsker, at DSB betaler ham en erstatning på skønsmæssigt 20.000 kr. for forsinkelsen, mangelfuld information, manglende hjælp, da de blev sat af toget i Tyskland, samt ødelagt ferie. Herudover skal hans rejsetidskompensation være på 100 %, jf. DSB's egne regler DSB afviser klagerens krav og har betalt ham 50% af billettens pris og pladsbilletten, i alt 486 kr. i kompensation for forsinkelsen, jf. EU Tog-passagerrettighedsforordningen art. 19, fordi der er tale om et tog uden for Danmark
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. maj 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav.

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

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

Klageren havde købt en togrejse hos DSB med udrejse den 9. september 2024 fra Kokkedal st. over København H via Flensborg til Hamborg HBF med ankomst kl. 14:02, og derfra videre til München kl. 15:01 med ankomst kl. 20:45. Hjemrejsen var den 12. september 2024. Billetterne var DSB Orange Europa, der ikke kan refunderes. Prisen for udrejsen var 912 kr. samt en pladsbillet til 30 kr.:

Strejkode (undlad venligst at folde den)

	BILLET ICE BILLET		1 VOKSEN			
CIV 1186	Gyldig: 12.09.2024 - 13.09.2024		SKAN0556			
		FRA	-> TIL			KLASSE
*	*	Muenchen Hbf	-> Kokkedal	*	*	2
VIA <1080> (12.09.2024) M-Hbf 7:52 ICE882/HH-Hbf 14:53 EC392* Flensburg(Gr) <1186>						
DSB ORANGE EUROPA			Gyldig til dato og tog anført i VIA ruten Ingen refundering		PRIS: *** DKK ***684.00 *****	

Netbutik udl		070924	09:26	02A2	CA		
Din(e) pladsbillet(ter)							
12/09/2024 07:52 MUENCHEN HBF	->	13:54 HAMBURG HBF	882	4	138		
Ref.nr:803220090194							
12/09/2024 14:53 HAMBURG HBF	->	19:46 KOEBENHAVN H	392	6	86		
Ref.nr:803220090195							

Pris for billetten (pr. person)	DKK	684.00
Pladsbillet(ter) (Denne pris er gældende for alle passagerer)	DKK	30.00

Tjek altid om der er ændringer til din rejse på www.dsb.dk/udland før du tager afsted.

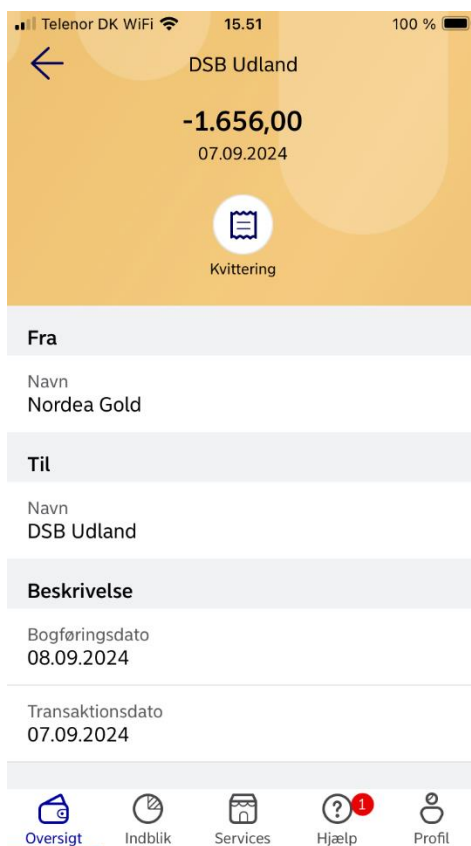
Tpar12/09/2024DEBEGDKOKX1Tpar12/09/
12/09/2024DEBEGDKOKX1Tpar12/09/2024
Tpar12/09/2024DEBEGDKOKX1Tpar12/09/2024
12/09/2024DEBEGDKOKX1Tpar12/09/2024
Tpar12/09/2024DEBEGDKOKX1Tpar12/09/2024
12/09/2024DEBEGDKOKX1Tpar12/09/2024
Tpar12/09/2024DEBEGDKOKX1Tpar12/09/2024
12/09/2024DEBEGDKOKX1Tpar12/09/2024
Tpar12/09/2024DEBEGDKOKX1Tpar12/09/2024
12/09/2024DEBEGDKOKX1Tpar12/09/2024
Tpar12/09/2024DEBEGDKOKX1Tpar12/09/2024

SJGJ AJNCSX FKCUCR SRCNOA

Stregkode (undlad venligst at folde den)



Klagerens samlede betaling til DSB:



DSB har oplyst, at DSB var togoperatør på ruten fra København H – Flensburg, hvorefter DB (Deutsche Bahn) var operatør på resten af ruten. DSB har videre oplyst, at der var radiosignalproblemer den 9. september 2024 i Tyskland, der medførte betydelige forsinkelser på togene i Tyskland, og besværliggjorde, at personalet kunne få radiokontakt og derfor havde vanskeligt ved at vejlede passagerene om, hvorledes de kom videre på rejsen.

Klageren har oplyst, at hans rejse blev afbrudt i Neumünster, hvor han fandt en bus, der kørte til Hamborg Lufthavn, så han derfra kunne komme med tog videre til Hamborg HBF. Han kom med et tog til München, som ankom ca. 4 timer senere i forhold til hans oprindeligt planlagte ankomst kl. 20:45. Kl. 19 sendte klageren en besked til nogle venner om det passerede:

Kaos med toget, forsinket, stoppet pga brand i neumynster hvor man ikke kunne komme videre, fandt en bus til flypladser Hamborg derfra med tog til Hamborg Hovedbanegård nu i tog på 1 klasse til München ank ca 00,30. Fortæller mer senere 😊😞

Klageren skrev straks til DSB's Kundeambassadør. Korrespondancen mellem parterne er indsat nedenfor:

"

[klageren]>

Dato: 9. september 2024 kl. 15.52.08 CEST

Til: kundeambassadoeren <kundeambassadoeren@dsb.dk>

Emne: Vedr.: HasterKaos tog stoppet i Neumunster - ingen ved hvordan man kommer videre!

Fra kbh -München kl 9,26-

Hvad dækker rejsegaranti?

Prøver bus til Hamborg lufthavn lige nu, derfra prøver at nå Hovedbanegård Hamborg! Kan I betale taxi, hotel?

Der er ingen personale i dk ell dB der kan informere om noget, det er under al kritik!

Hundrede kunder er strandet

[klagerens navn og telefonnummer]

[klageren]>

Sendt: 13. september 2024 16:54

Til: kundeenv <KUNDEHENV@dsb.dk>; >; kundeambassadoeren <kundeambassadoeren@dsb.dk>

Emne: Klage over dsb/dbRe: HasterKaos tog stoppet i Neumunster - ingen ved hvordan man kommer videre!

Klage over dsb/db:

Kort om sagen:



Tog fra kbh-München:

-fra kbh 5 min før afgang oplyste dsb tog er halv time forsinket pga tekn problemer, tog var ca 35 m forsinket.

-kort inden tyske grænse oplyste dsb personale: toget kører måske kun til Schleswig, der er problemer i Tyskland, ved ikke hvad det drejer sig om det må I tale med tysk togpersonale om.

-kort efter kørsel i Tyskland oplyste tysk togpersonale: vi stopper snart da vi ikke kan køre videre i Schleswig, kort inden Schleswig oplyser tysk personale, vi kan køre til Neumunster, togpersonale siger: "jeg ved ikke hvordan I kan komme videre, måske er der busser, det er ikke min skyld, hvis I vil spørge mig skal I i stedet gå til restroom".

-I Neumunster hersker total kaos, se foto, vi er efterladt på Landevejen, busser der kører i forskellige retninger, hundredevis af passagerer står ved stationen, to fra Deutsch Bahn ved meget lidt og er meget lidt hjælpsomme!!!! Folk græder, nogle går ind på nærmeste hotel, nogle vil klage over de dårlige forhold! En oplyser at der måske kommer en bus mod Hamborg lufthavn derfra måske en bus ell tog til Hamborg hbf, der går ingen bus til Hamborg, det siges pga brand i tog?

-ca time senere dukker der bus op der kører til lufthavnen, i bussen sidder frustrerede og ophidsede passagerer. i lufthavnen er det svært at navigere, chaufføren af bussen ved ikke noget! Folk spredes og går i alle retninger, i lufthavnen henviser information til et tog en s linie et længere stykke væk, den finder jeg og må vente noget tid på tog mod Hamborg hbf. Ankommet til Hamborg må jeg vente ca 1,5 time for at komme med tog til München. Jeg havde tænkt på hotel i Hamborg, men har aftale næste dag kl 7,30.

I Hamborg er toget forsinket. Ankommer til München ca 00,40. Går derfra til mit hotel hvor jeg er ca 01.00. Togpersonalet hele vejen kbh-Neumunster er under al kritik, som rejsende har dsb og DB ansvar for at hjælpe passagerer videre, det har totalt fejlet. Jeg fik stress og udmattet og er pt syg og aftaler dagene efter ændres. Kunne ikke køre i lejet bil og nå en aftale, måtte tage til hotel tage medicin og hvile med mere. En ødelagt tur.

Jeg ønsker compensation med 100.000kr
Samt forklaring på den manglende hjælp!

Den 13. sep. 2024 kl. 13.52 skrev [klageren]>:

Denne sag er ekstrem, ønsker stor compensation
Vh [klageren]"

DSB svarede:

"Kære [klageren]

Jeg beklager den voldsomme forsinkelse på din rejsen til München den 9. september, da der opstod akut radiofejl i Tyskland. Denne akutte afbrydelse dannede massive forstyrrelser i togtrafikken. Jeg er oprigtig ked af, at din rejse dermed slet ikke forløb som planlagt og at du og mange andre passagerer savnede information, vejledning og hjælp undervejs.

I tilfælde af aflysninger og forsinkelser, henviser vi under normale omstændigheder vores passagerer, til at kontakte det lokale togpersonale, i dette tilfælde Deutsche Bahn, da de har størst viden om de lokale forhold og de videre rejsemuligheder. Jeg undskylder, at Deutsche Bahns personale ikke kunne være dig og de mange andre ventende passagerer behjælpelige med en løsning og nye rejseplaner.

Den manglende radiokontakt gjorde det utroligt svært for tog -og perron personale at danne sig

et overblik og mulighederne for at henvise kunderne videre på deres rejse. Jeg kan godt forstå, at det må have været en meget stressende og udmattende oplevelse og at du finder forholdene omkring rejseoplevelse kritisable.

Forsinkelsen berettiger til en compensation på 50 %. Derudover refunderer vi den ubenyttede pladsbillet. I alt udbetaler vi 486 kr. Da vi udbetaler til NemKonto, vil jeg bede dig om at oplyse dit cpr-nummer. Compensationen bliver herefter udbetalt til din NemKonto i løbet af 5-8 hverdage.

Du efterspørger i dine mails, hvilke muligheder der er for at få betalt f.eks taxa og hotel i en situation som den du befandt dig i. Ifølge EU

Passagerrettighedsforordningen

[<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0782&from=EN>]

skal hændelser, der opstår uden for Danmarks grænser, altid behandles i det land, hvor det pågældende lands togselskab ikke kan tilbyde videre transport til slutstationen på billetten.

I dette tilfælde ville de således være en afgørelse fra Deutsche Bahn side hvorvidt du ville være berettiget til compensation for en taxa eller hoteludgift. Her henvises til artikels 20 i EU

Passagerrettighedsforordningen

[<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0782&from=EN>]

DSB kan ikke imødekomme dit ønske om udbetaling af compensation ud over compensation i form af Rejsetidsgaranti. Her henvises igen til EU

Passagerrettighedsforordningen

[<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0782&from=EN>] (artikel 19).

DSB følger de internationale regler for Rejsetidsgaranti Udland og kompenserer efter følgende satser:

Forsinkelse på 60 minutter eller mere berettiger til 25 % af enkeltbilletsprisen.

Forsinkelse på 120 minutter eller mere berettiger til 50 % af enkeltbilletsprisen.

Du kan læse nærmere om reglerne for DSB Udland Rejsetidsgaranti på DSB's

Hjemmeside [<https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-rejsetidsgaranti/dsb-udland-rejsetidsgaranti/>].

Med venlig hilsen

[xxxxx]

Sagsbehandler

Er du ikke tilfreds med svar/løsning fra DSB Kundecenter, kan du bede DSB's

Kundeambassadør om at tage din sag op - skriv til Kundeambassadøren

[<https://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/organisationen/kundeambassadoeren/>]. Du

kan også vælge at anke afgørelsen til 'Ankenævnet for Bus, Tog og Metro' - se

mere på: [abtm.dk](https://www.abtm.dk) [<https://www.abtm.dk/>]."

Fra [klageren]:
Afgørelsen/behandling er ikke tilfredsstillende.

Fra [klageren]Sendt: 4. oktober 2024 14:01
Til: kundeambassadoeren <kundeambassadoeren@dsb.dk>
Emne: Fwd: DSB Kunde-henvendelser Udland - SAG-1580172-xxxxxxx

DSB

Afgørelsen er utilfredsstillende - herunder sagsbehandlingen.
DB bør af DSB kontaktes og forelægges sagen. Ansvar for dette kaos skal medføre en stor kompensation.
Den foreslåede erstatning dækker iøvrigt ikke mine ekstraudgifter; og en ødelagt ferie. De under rejsen an-
svarlige hjælp ikke!!

Vh
[klageren]

Fra: kundeambassadoeren
Sendt: 29. oktober 2024 15:34
Til: [klageren]**Emne:** Svar fra DSB's Kundeambassadør

Kære [klageren]
Tak for din henvendelse.
Du har klaget over en forsinkelse på en togrejse den 9. september fra
Kokkedal til München.

Hos Kundeambassadøren er det vores opgave at undersøge, hvad der
skete på rejsen, samt hvordan din henvendelse er håndteret i DSB Kunde-
service. Kundeambassadøren har adgang til de dokumenter, der ligger i
sagen, og min afgørelse vil tage udgangspunkt i denne dokumentation
samt de regler, der findes på området.

Min afgørelse

Efter at jeg har gennemgået alle dokumenterne i din sag, er jeg nået frem
til, at DSB's afgørelse er korrekt. Det er derfor desværre ikke muligt at
imødekomme dit krav om yderligere kompensation fra DSB. Hvis du har
haft udgifter til hotel mm. i Tyskland, er det Deutsche Bahn, du skal kon-
takte vedrørende disse udgifter.

Grundlaget for min afgørelse

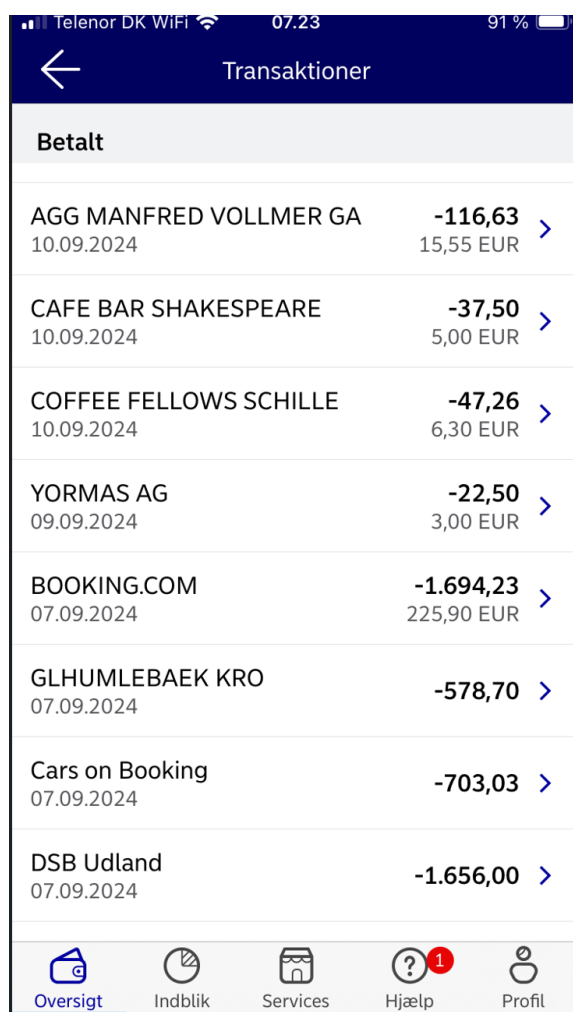
Når du bliver forsinket på en international togrejse i EU, er du berettiget til
kompensation, hvis forsinkelsen overstiger 60 minutter. Bliver du mere
end 120 minutter forsinket, vil du for 50% af billetens pris tilbagebetalt,
hvilket er den maksimale kompensation, du kan opnå. DSB har oplyst, at
du allerede har fået 50% i kompensation. Da du har købt billetten hos
DSB, er det DSB der er ansvarlig for at håndtere denne del af din klage.

Når du har billet til en rejse med flere forskellige togselskaber, er det det togselskab, der er årsag til forsinkelse, der er ansvarlig for at dække dine eventuelle ekstraomkostninger til hotel og forplejning, som skyldes forsinkelsen. Du er ikke berettiget til anden form for kompensation på grund af de gener forsinkelsen forårsager for dine planer. Det kan selvfølgelig være en meget presset situation at strandе i udlandet og ikke kunne komme videre med toget, men der tilbydes ikke kompensation ud over til hotel og forplejning.

På denne baggrund er det ikke muligt at tilbyde dig yderligere kompensation fra DSB.

Vi værdsætter din henvendelse, og i nogle tilfælde kan en klage give anledning til, at Kundeambassadøren går i dialog med DSB om en konkret problemstilling. Det kan du læse mere om i Kundeambassadørens halvårsrapporter, som du finder [her](#)."

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvortil han har indsendt udskrift fra sin bank på de transaktioner, som han foretog i anledning af rejsen, såsom hotel, forplejning og billeje, fordi han kunne ikke benytte sig af den lejede bil på grund af forsinkelsen/træthed. Han havde haft en udgift på ca. 75 Euro til nye billetter og fortæring, og var nødt til at booke Deutsche Bahn på 1. klasse:



Betalt	
AGG MANFRED VOLLMER GA 10.09.2024	-116,63 15,55 EUR
CAFE BAR SHAKESPEARE 10.09.2024	-37,50 5,00 EUR
COFFEE FELLOWS SCHILLE 10.09.2024	-47,26 6,30 EUR
YORMAS AG 09.09.2024	-22,50 3,00 EUR
BOOKING.COM 07.09.2024	-1.694,23 225,90 EUR
GLHUMLEBAEK KRO 07.09.2024	-578,70
Cars on Booking 07.09.2024	-703,03
DSB Udland 07.09.2024	-1.656,00

Klageren har videre gjort gældende, at DSB skal betale ham 100% i kompensation jf. deres egne regler.

Sekretariatets undersøgelser:

Spørgsmål til klageren:

"Vi har forstået forløbet af din rejse således

1. At din planlagte togforbindelse fra København H til Hamburg Hbf kun kørte til Neumünster
2. At du fra Neumünster rejste med bus til Hamburg Lufthavn
3. At du fra Hamburg Lufthavn rejste med tog til Hamburg Hbf
4. Og at du efter en ventetid på 1 ½ time på Hamburg Hbf kom med et tog til München, hvortil du ankom ca. 4 timer forsinket kl. 01:00

Vi beder dig om at oplyse, om vi har forstået forløbet af din rejse korrekt.

Du skriver, at du har haft en udgift på ca. 75 euro til nye billetter og fortæring. Vi skal bede dig om at indsende kopi af de nye billetter og af kvitteringen for din fortæring.

I klageformularen har du anført, at dit erstatningskrav er 20.000 kr. Du bedes derfor venligst endvidere sende en opgørelse, som viser, hvad dette krav dækker over."

Klagerens svar:

"Som svar på jeres mail oplyses: (svar på dsb s kommer efterfølgende!)

Rejsebeskrivelse er korrekt, henviser i øvr til tidligere fremsendte.

Har ikke kvitteringer som efterspørges, har bl.a. betalt kontant i kiosker/tog

Erstatningens årsag er tidligere beskrevet og skyldes bl.a. ødelagt ferie/efterfølgende sygdom, Fex kunne ikke bruge lejebil osv samt dsb manglende information og hjælp til strandede passagerer."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren har opgjort sit samlede krav til skønsmæssigt 20.000 kr.

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at DSB har godtgjort klageren 50% af billetens pris på 912 kr. samt pladsbillet til 30 kr. for de opståede forsinkelser på udrejsen den 9. september 2024 i medfør af togpassagerrettighedsforordningen art. 19, 1 b).

Der ses intet grundlag hvorpå klageren også kan kræve godtgørelse for sin returrejse den 12. september 2024, selv om klageren har indsendt kopi af billetterne til ankenævnet.

For så vidt angår klagerens udgifter til forplejning, som han efter det oplyste betalte kontant, bemærker ankenævnet, at det følger af togpassagerrettighedsforordningen artikel 20, at det er den jernbanevirksomhed, der driver den forsinkede eller aflyste tjeneste, der skal tilbyde passagererne måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden mv.

Om der er grundlag for at tilkende klageren et beløb til forplejning efter denne regel, må efter ankenævnets opfattelse afgøres af Deutsche Bahn (DB), eftersom forsinkelserne opstod på den del af togrejsen, der foregik med DB efter klagerens omstigning i Flensburg.

Ifølge DB kan man skrive til dem via formularen på <https://int.bahn.de/en/help/contact/online-contact-forms>

Klagerens krav om, at DSB erstatter hans udgifter til leje af bil i München, som han ifølge det oplyste ikke kunne benytte grundet forsinkelsen og træthed, skal afgøres efter dansk rets almindelige erstatningsregler, idet kravet ikke er omfattet af forordningen.

Klageren blev forsinket i ankomsten med ca. 4 timer. En sådan forsinkelse kan isoleret set udgøre et ansvarsgrundlag. I den konkrete sag skyldtes forsinkelserne dog ikke forhold hos DSB, men hos DB. Selv om DSB hæfter for forsinkelsen for forhold omfattet af passagerrettighedsforordningen fx om billetudstederen og gennemgående billetter, kan det ikke umiddelbart statueres, at denne forpligtelse gælder på andre retsområder.

Hertil kommer at der for at ifalde et erstatningsansvar også kræves, at der foreligger årsagssammenhæng og påregnelighed mellem hændelsen og det opståede tab hos skadelidte.

Således som sagen foreligger oplyst, er det ankenævnets opfattelse, at det ikke var påregneligt for DSB, hvis klageren som følge af den opståede forsinkelse på 4 timer hos DB den 9. september 2024 blev ude af stand til at gøre brug af den lejede bil i de kommende dage.

Ankenævnet finder heller ikke grundlag for at statuere, at DSB er erstatningsansvarlig for klagerens udgift til hotel i München, som han ankom til med 4 timers forsinkelse.

Herudover har klageren anført, at han måtte købe nye billetter. Ankenævnet forstår det sådan, at klageren har måttet betale ekstra for at sidde på 1. klasse mod München. Der foreligger dog ingen dokumentation herfor, ud over et foto af en pude med påtrykt 1. klasse:



DSB har anført, at de ikke er vidende om, at klageren har måttet købe nye billetter.

Herefter finder ankenævnet, at klageren ikke på tilstrækkelig vis har godtgjort at have haft en ekstraudgift, som DSB hæfter for.

For så vidt angår klagerens krav om, at DSB skal refundere 100 % af billetens pris, jf. deres egne regler om rejsetidsgaranti, bemærker ankenævnet, at disse regler udelukkende finder anvendelse på rejser inden for Danmarks grænser, hvilket DSB tydeligt skriver på deres hjemmeside:



Til dig, der:

- Rejser med billet, rejsekort eller Pendler20.
- Rejser med fjern-, regional eller S-tog i Danmark
- Og er blevet mere end 30 minutter forsinket til din bestemmelsesstation

Din kontante kompensation regnes sådan ud

Forsinkelse	Kompensation
30 minutter eller mere	50% af rejsens pris
60 minutter eller mere	75% af rejsens pris
90 minutter eller mere	100% af rejsens pris

Herefter kan klageren ikke få medhold i sit krav. Ankenævnet foreslår, at klageren retter henvendelse til Forbruger Europa med henblik på at få hjælp til at klage til DB

<https://forbrugereuropa.dk/om-forbruger-europa/kontakt-forbruger-europa>

RETSGRUNDLAG:

Fra Togpassagerrettighedsforordningen kapitel 4:

KAPITEL IV

FORSINKELSER, IKKEOPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSER OG AFLYSNINGER

Artikel 17

Ansvar for forsinkelser, ikkeopnået tilslutningsforbindelser og aflysninger

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomheders ansvar med hensyn til forsinkelser, ikkeopnået tilslutningsforbindelser og aflysninger omfattet af bestemmelserne i bilag I, afsnit IV, kapitel II.

Artikel 18

Refusion og omlægning af rejsen

1. Når det med rimelighed forventes, enten ved afgang eller i tilfælde af en ikkeopnået tilslutningsforbindelse eller en aflysning, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mindst 60 minutter forsinket, giver den jernbanevirksomhed, der driver den forsinkede eller aflyste forbindelse, omgående passageren valget mellem en af følgende muligheder og træffer de fornødne ordninger:

- 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
- b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed
- c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

2. Når omlægningen af rejsen på tilsvarende vilkår med henblik på stk. 1, litra b) og c), udføres af den samme jernbanevirksomhed, eller en anden jernbanevirksomhed får til opgave at foretage omlægningen af rejsen, må dette ikke medføre yderligere omkostninger for passageren. Dette krav gælder også, når omlægningen af rejsen omfatter befordring på en højere befordringsklasse og med alternative transportmidler. Jernbanevirksomheder træffer rimelige foranstaltninger for at undgå yderligere tilslutningsforbindelser og sikre, at forsinkelsen i den samlede rejsetid bliver så kort som mulig. Passagerer må ikke nedklassificeres til befordringsfaciliteter af en lavere kategori, medmindre sådanne faciliteter er eneste disponible mulighed for omlægning af en rejse.

3. Uden at det berører kravene i stk. 2 kan jernbanevirksomheden på passagerens anmodning indvillige i, at passageren indgår kontrakter med andre leverandører af transporttjenester, som giver passageren mulighed for at nå det endelige bestemmelsessted på tilsvarende vilkår, hvorefter jernbanevirksomheden refunderer passageren de af vedkommende afholdte udgifter.

Hvis de tilgængelige muligheder for omlægning ikke meddeles passageren inden for 100 minutter efter den forsinkede eller aflyste tjenestes eller den ikkeopnåede tilslutningsforbindelses planlagte afgangstidspunkt, har passageren ret til at indgå en sådan kontrakt med andre udbydere af offentlige transporttjenester med jernbane, turistbus eller bus. Jernbanevirksomheden refunderer passageren de af vedkommende afholdte nødvendige, passende og rimelige omkostninger.

Dette stykke berører ikke nationale love og administrative bestemmelser, der giver passagerer gunstigere omlægningsvilkår.

4. Transporttjenesteydere sørger ved omlægning af rejser for, at der med den alternative tjeneste, der tilbydes, tilvejebringes en sammenlignelig assistance og tilgængelighed for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Transporttjenesteydere kan ved omlægning af rejser tilbyde personer med handicap og personer med nedsat mobilitet alternative tjenester, der passer til deres behov og adskiller sig fra dem, der tilbydes andre passagerer.

5. Den i stk. 1, litra a), og i stk. 3 omhandlede refusion udbetales senest 30 dage efter modtagelsen af ansøgningen. Medlemsstaterne kan kræve, at jernbanevirksomhederne accepterer at modtage sådanne ansøgninger gennem bestemte kommunikationsmidler, forudsat at ansøgningen ikke giver anledning til forskelsbehandling. Refusionen kan være i form af værdikuponer og/eller leveringen af andre tjenesteydelser, forudsat at betingelserne for nævnte værdikuponer og/eller tjenesteydelser er tilstrækkeligt fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet, og at passageren indvilliger i at acceptere nævnte værdikuponer og/eller tjenesteydelser. Refusionen af billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer, udgifter til telefon eller frimærker.

6. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular for refusionsanmodninger i henhold til denne forordning den 7. juni 2023. Denne fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte gennemførelsesretsakt vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 38, stk. 2.

7. Passagerer har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 6. Jernbanevirksomheder må ikke afvise en anmodning om refusion alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt denne formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkelig præcis, anmoder jernbanevirksomheden passageren om at præcisere anmodningen og bistår passageren hermed.

Artikel 19

Kompensation

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, er uden at miste retten til befordring berettiget til kompensation fra jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten eller den gennemgående billet anførte afgangssted og endelige bestemmelsessted, som ikke har medført refusion i henhold til artikel 18. Minimumskompensationen for forsinkelse er som følger:

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.

2. Stk. 1 finder også anvendelse for passagerer, der har abonnementskort eller periodekort. Hvis disse passagerer rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i abonnementskortets eller periodekortets gyldighedsperiode, er de berettigede til passende kompensation i overensstemmelse med jernbanevirksomhedens kompensationsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for bestemmelse af forsinkelse og beregning af kompensation. Forekommer forsinkelser på under 60 minutter gentagne gange i abonnementskortets eller periodekortets gyldighedsperiode, kan forsinkelserne kumuleres, og passagererne kan ydes kompensation i overensstemmelse med jernbanevirksomhedens kompensationsordninger.

3. Uden det berører stk. 2, beregnes kompensation for forsinkelse i forhold til den fulde pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede tjeneste. Når befordringskontrakten gælder en returrejse, beregnes kompensationen for forsinkelse på enten ud- eller returrejsen i forhold til den pris, der er angivet for den pågældende strækning af rejsen på billetten. Hvis prisen på rejsens enkelte strækninger ikke er angivet, beregnes kompensationen i forhold til halvdelen af billetens pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste ydet i en hvilken som helst anden form for befordringskontrakt, der berettiger passageren til at rejse i to eller flere efterfølgende etaper, i forhold til den fulde pris.

4. Ved beregningen af forsinkelsen tages der ikke hensyn til en forsinkelse, som jernbanevirksomheden kan påvise er opstået uden for Unionen.

5. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular for kompensationsansøgninger i henhold til denne forordning, senest den 7. juni 2023. Nævnte fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte gennemførelsesretsakt vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 38, stk. 2.

6. Medlemsstaterne kan kræve, at jernbanevirksomheder accepterer at modtage ansøgninger om kompensation gennem bestemte kommunikationsmidler, forudsat at ansøgningen ikke giver anledning til forskelsbehandling. Passagerer har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 5. Jernbanevirksomheder må ikke afvise en anmodning om kompensation alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt denne formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkelig præcis, anmoder jernbanevirksomheden passageren om at præcisere anmodningen og bistår passageren hermed.

7. Kompensationen for billetprisen betales senest én måned efter indgivelse af kompensationsansøgningen. Kompensationen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet. Kompensationen udbetales kontant på passagerens anmodning.

8. Kompensationen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer, udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomheder kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder kompensation ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over 4 EUR pr. billet.

9. Passagerer har ikke ret til kompensation, hvis de blev underrettet om forsinkelsen før køb af billetten, eller hvis forsinkelsen på grund af fortsættelse på en anden forbindelse eller omlægning af rejsen fortsat er på under end 60 minutter.

10. En jernbanevirksomhed er ikke forpligtet til at betale kompensation, hvis den kan godtgøre, at forsinkelsen, den ikkeopnåede tilslutningsforbindelse eller aflysningen er direkte forårsaget af eller uløseligt forbundet med:

- a) ekstraordinære forhold som ikke er forbundet med jernbanedriften, såsom ekstreme vejrforhold, større naturkatastrofer eller større folkesundhedskriser, som jernbanevirksomheden trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger den ikke har kunnet afværge
- b) egen skyld fra passagerens side eller
- c) en tredjeparts handling, som jernbanevirksomheden trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger den ikke har kunnet afværge, f.eks. personer på sporene, kabeltyveri, nødsituationer på toget, retshåndhævelsesaktiviteter, sabotage eller terrorisme.

Strejker blandt jernbanevirksomhedens personale, handlinger eller undladelser fra en anden virksomheds side, som bruger samme jernbaneinfrastruktur, og handlinger eller undladelser fra infrastrukturforvalteres og stationslederes side er ikke omfattet af undtagelsen i første afsnit, litra c).

Artikel 20

Assistance

1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang eller aflysning af en tjeneste underretter jernbanevirksomheden eller stationslederen passagererne om situationen og forbindelsens eller erstatningsforbindelsens forventede afgang- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger. Når billetudstedere og rejsebureauer har sådanne oplysninger, underretter de også passageren.

2. Hvis den i stk. 1 omhandlede forsinkelse er på mindst 60 minutter eller tjenesten er aflyst, tilbyder den jernbanevirksomhed, der driver den forsinkede eller aflyste tjeneste, vederlagsfrit passagererne følgende:

- a) måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i toget eller på stationen, idet der tages hensyn til kriterier såsom afstanden til leverandøren, den fornødne leveringstid og omkostningerne
 - b) hotel- eller anden indkvartering og befordring mellem jernbanestationen og indkvarteringsstedet, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, eller hvis yderligere ophold bliver nødvendigt, hvor og når det er fysisk muligt. I tilfælde, hvor et sådant ophold bliver nødvendigt på grund af de omstændigheder, der er omhandlet i artikel 19, stk. 10, kan jernbanevirksomheden begrænse varigheden af indkvarteringen til højst tre nætter. Der tages så vidt muligt hensyn til adgangskrav for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet og til hjælpehundes behov
 - c) transport fra toget til jernbanestationen, til et andet afgangssted eller til rejsens endelige bestemmelsessted, hvor og når det er fysisk muligt, hvis toget er blokeret på sporet.
3. Hvis jernbaneforbindelsen bliver afbrudt og ikke kan fortsætte eller ikke kan fortsætte inden for et rimeligt tidsrum, tilbyder jernbanevirksomheden snarest muligt passagererne alternative transporttjenester og træffer de fornødne foranstaltninger.

4. Jernbanevirksomheder oplyser berørte passagerer om, hvordan de anmoder om bekræftelse på, at toget er forsinket, at forsinkelsen har ført til en ikkeopnået tilslutningsforbindelse, eller at toget er aflyst. Denne bekræftelse finder også anvendelse i forbindelse med de i artikel 19 fastsatte bestemmelser.

5. Når stk. 1-4 finder anvendelse, er jernbanevirksomheden især opmærksom på behovene hos personer med handicap og personer med nedsat mobilitet samt på behovene hos eventuelle ledsagere og hjælpehunde.

6. Hvis der indføres beredskabsplaner i henhold til artikel 13a, stk. 3, i direktiv 2012/34/EU, koordinerer jernbanevirksomhederne med stationslederen og infrastrukturforvalteren, for at forberede dem på muligheden for større afbrydelser og lange forsinkelser, der fører til, at et betydeligt antal passagerer stranded på stationen. Sådanne beredskabsplaner omfatter varslings- og informationssystemers tilgængelighedskrav.”

DSB's Basis Rejsetidsgaranti for rejser i Danmark:

Din kontante kompensation regnes sådan ud

Forsinkelse	Kompensation
30 minutter eller mere	50% af rejsens pris
60 minutter eller mere	75% af rejsens pris
90 minutter eller mere	100% af rejsens pris

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Kompensation for forsinkelse, mangelfuld information og hjælp fex sat af tog i Tyskland, ødelagt ferie, se sag hos dsb

Ønsker at opnå: Kompensation 20.000 kr.

Det er bl.a. kritisabelt at dsb ikke bistår med undersøgelse/klage hos dB [Deutsche Bahn)

Vedl udskrift vedr rejseudgifter dsb, bil, hotel. Har haft ca 75eur udg til nye billetter og fortæring. Har foto af 1 klasse fra Hamborg.”

Indklagede anfører følgende:

”

DSB kan oplyse, at klager havde købt en international togbillet hos DSB til en rejse den 9. september 2024 fra Kokkedal Station til München Hbf:

DNR: GNFBXHN ID:2

DSB

BILLET ICE BILLET		1 VOKSEN	
CIV 1186 Gyldig: 09.09.2024 - 10.09.2024		SKAN0376	
	FRA Kokkedal		KLASSE 2
-> TIL -> Muenchen Hbf			
VIA <1186>Flensburg (Gr) <1080> (09.09.2024) Schlesw 12:30 EC393/HK-Hbf1 5:01 ICE681			
DSB ORANGE EUROPA		Gyldig til dato og tog anført i VIA ruten Ingen refundering	
		PRIS: *** DKK ***912.00	
DNR:GNFBXHN			
Netbutik udl		0701 93091486	
070924 09:26		02A2 CA	
Din(e) pladsbillet(ter)			
09/09/2024 09:26 KOEBENHAVN H Ref.nr 803220087905	-> 14:02 HAMBURG HBF		393 5 75
09/09/2024 15:01 HAMBURG HBF Ref.nr 803220087906	-> 20:45 MUENCHEN HBF		681 21 83

DSB var ansvarlig togoperatør til Flensburg Station og herfra og videre til München, var Deutsche Bahn ansvarlig operatør. Klager skulle skifte tog i Hamborg og havde planlagt ankomst i München kl. 20:45.

Den 9. september var der problemer med radiosignalerne i Tyskland, hvilket desværre forårsagende betydelige forsinkelser for alle togrejser i Tyskland. DSB har ikke indblik i, hvordan Deutsche Bahn håndterede at hjælpe alle de berørte togkunder.

For togrejser inden for EU er det den part, der har solgt billetten, der håndterer økonomisk kompensation efter artikel 19, når der opstår forsinkelser og kunden ankommer mere end 60 minutter forsinket.

Eventuelle dækning af øvrige omkostninger efter Artikel 20 håndterer den operatør, som er ansvarlig for kundens forsinkelse – i dette tilfælde Deutsche Bahn. DSB har derfor henvist klager til at rette henvendelse hertil, hvis der har været ekstraomkostninger for klager forbundet med forsinkelsen. Deutsche Bahn stiller krav om fremsendelse af original dokumenter, hvorfor DSB ikke på vegne af klager kan viderebringe eventuelle krav og dokumentation herfor.

Klager har til DSB oplyst, at han ankom til München kl. 00:40 hvilket var ca. 4 timer senere end planlagt. DSB har på denne baggrund udbetalt kompensation svarende til 50% af billetprisen til klager i overensstemmelse med artikel 19 i EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser:

Artikel 19

Kompensation

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, er uden at miste retten til befordring berettiget til kompensation fra jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten eller den gennemgående billet anførte afgangssted og endelige bestemmelsessted, som ikke har medført refusion i henhold til artikel 18. Minimumskompensationen for forsinkelse er som følger:

- 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.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav om yderligere kompensation."

Til dette har klageren anført:

Som indlæg på dsb sag henvises til tidligere fremsendte. Samt at dsb som leverandør har ansvaret for den solgte rejse; og for at kontakte DB om kompensation, dokumentation mv.
vh

Hertil har DSB svaret:

"Som tidligere oplyst, er klager pga. af en forsinket ankomst til München på mere end 2 timer allerede blevet kompenseret med den maksimale kompensation der kan opnås på en international rejse i EU på 50% af billettens pris. Ved forsinkelser i Tyskland, kan rejsen gennemføres på den oprindelige billet uden ekstraomkostninger for kunden. DSB er ikke vidende om, at klager har købt nye billetter i Tyskland.

Hvis klager har haft andre omkostninger i Tyskland på grund af forsinkelsen, fx til forplejning undervejs, er det efter de internationale aftaler Deutsche Bahn, der kan dække disse omkostninger for klager."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand