

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0439
Klageren:	XX 8382 Hinnerup
Indklagede:	DSB
CVR-nummer:	25 05 00 53
Klagen vedrører:	Forsinkelse med toget fra Berlin til Hamborg, der gjorde, at klageren og hendes fire medrejsende blev 3 timer forsinket i ankomst til Aarhus
Parternes krav:	Klageren ønsker, at DSB skal tilbagebetale det fulde beløb for togbilletten til 4 voksne og 1 barn på i alt 2.037 kr., samt godtgøre udgifter til restaurantbesøg og taxakørsel til klagerens bopæl på i alt 1.000 kr. efter ankomst til Aarhus Indklagede fastholder afgørelsen
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 26. februar 2026 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.



SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde købt en togrejse til sig selv og fire medrejsende hos DSB til den 15. oktober 2025 fra Berlin Hbf til Aarhus med skift i henholdsvis Hamborg, Flensborg og Fredericia og med ankomst i Aarhus kl. 19:42. Billetten var DSB Orange Europa, der ikke kan refunderes. Prisen for rejsen var 2.037 kr.:

DNR: FMFSFMF ID:3

		BILLET ICE BILLET		4 VOKSNE 1 BARN 14	
CIV 1186		Gyldig: 15.10.2025 - 16.10.2025		SKAN0833	
		FRA	-> TIL		
*	*	Berlin Hbf	-> Aarhus	*	*
*	*			*	*
VIA <1080,1186> (15.10.2025) B-Hbf 10:37 ICE1634/HH-Hbf*NV* Flensb 16:05IC5760/Padborg st					
DSB ORANGE EUROPA		Gyldig til dato og tog anført i VIA ruten Ingen refundering		PRIS: *** DKK **2037.00 *****	
Netbutik DSB		0701 31577573		DNR:FMFSFMF Ref:	
		200925 23:07 C0FB		CA	
Din(e) pladsbillet(ter)					
15/10/2025 10:37 BERLIN HBF	->	13:06 HAMBURG HBF	1634	6	131 132 133 135 136
Ref.nr:807000161345					
15/10/2025 16:05 FLENSBURG	->	17:51 FREDERICIA	5760	12	41 43 45 46 47
Ref.nr:860072005271					
15/10/2025 18:27 FREDERICIA	->	19:42 AARHUS	50063	92	71 72 73 77 78
Ref.nr:860087005271					

DSB har oplyst, at DB (Deutsche Bahn) var operatør på ruten fra Berlin Hbf-Flensborg, hvorefter DSB var togoperatør på sidste del af ruten fra Flensborg – Aarhus.

Klageren og hendes medrejsende ankom til Aarhus kl. 22:47, 3 timer og 5 minutter senere end planlagt.

Ifølge klageren var toget fra start cirka 1 time forsinket fra Berlin. Kort før Hamborg Hovedbanegård blev passagererne informeret om, at togdriften var indstillet, og at de skulle fortsætte med S-tog. Ved ankomsten til Hamborg opstod der betydelig forvirring, og mange missede deres videre forbindelser. Passagererne blev herefter sendt videre med S-tog til Pinneberg nord for Hamborg. I Pinneberg ventede omkring 700 passagerer i længere tid uden information om videre transport mod Danmark. Efter lang ventetid ankom et tog mod Danmark, som ikke svarede til den planlagte forbindelse, og rejsen fortsatte med forsinkelse. Ved ankomsten til Aarhus sent på aftenen var der ingen passende offentlige transportforbindelser til familiens bopæl, hvorfor de købte mad på McDonalds og tog en taxa hjem.

Klageren anmodede efterfølgende DSB om at refundere billetprisen samt dække udgifterne til taxa fra Aarhus H til familiens bopæl.

DSB svarede, at de kunne tilbyde at kompensere klageren med 50% af billetprisen jf. EU-rettighedsforordningen for togpassagerer artikel 19, og refunderede herefter et beløb på 1.093,50 kr. til klagerens Nemkonto. DSB svarede yderligere, at de ikke kunne dække udgifter til taxa, idet DSB kun var forpligtede til at sørge for transport på den strækning, hvor billetten var gyldig.

Da klageren ikke var tilfreds med dette, anmodede hun igen DSB om at tilbagebetale hele billetprisen samt godtgøre klagerens udgifter til taxa og desuden udgifter til mad på McDonalds efter ankomst til Aarhus.

DSB fastholdt, at klageren ikke kunne få togbilletten fuldt refunderet, samt at DSB ikke kunne godtgøre udgifterne til taxa, da klageren og hendes familie var blevet bragt til Aarhus, som var den destination, der fremgik af togbilletten. DSB afviste yderligere at godtgøre klagerens udgifter til forplejning, bl.a. fordi klageren ikke var i besiddelse af en kvittering fra købet.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor hun gjorde gældende, at hun fortsat ønskede togbilletten til 2.037 kr. fuldt refunderet, samt godtgørelse af udgifterne til taxa og mad, som ifølge klageren skønsmæssigt var på 1.000 kr. i alt. Derudover har klageren gjort gældende, at de ved forsinkelsen i og omkring Hamborg ikke fik tilstrækkelig med information om den videre rejse, ikke blev tilbudt vand eller mad, samt at hele situationen havde føltes utryg.

DSB har over for ankenævnet henvist til EU-rettighedsforordningen for togpassagerer. Her fremgår det af artikel 19, at passagerer som bliver mere end 120 min. forsinket har ret til refusion af 50% af billetprisen, hvilket DSB har efterlevet.

DSB har herudover henvist til artikel 20, hvor det fremgår, at den ansvarlige togoperatør for forsinkelsen skal tilbyde forplejning i det omfang, det er muligt på stationen eller i toget, og at klagerens udgifter til mad efter hjemkomsten dermed ikke er omfattet af artikel 20.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren har opgjort sit samlede krav til skønsmæssigt 3.037 kr., idet hun ønsker, at DSB tilbagebetaler den fulde billetpris på 2.037. kr. og godtgør hendes anslåede udgifter til taxa og mad på i alt 1.000 kr.

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at DSB har godtgjort klageren 50% af billettens pris på 2.037 kr. for den opståede forsinkelse på 3 timer og 5 minutter på rejsen den 15. oktober 2025 i medfør af togpassagerrettighedsforordningen art. 19, 1 b).

Spørgsmålet er herefter om DSB på andet grundlag er forpligtet til at refundere 100 % af billetprisen til klageren samt en godtgørelse til klageren på 1.000 kr. for udgifter til taxa og mad.

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 forsinkelsen i ankomst på 3 timer og 5 minutter i sig selv kan være ansvarspådragende for DSB, uagtet at forsinkelsen opstod på den del af rejsen, som blev afviklet af Deutsche Bahn, idet klageren havde en gennemgående billet fra DSB til hele rejsen.

I forhold til billetprisen har klageren ikke lidt et økonomisk tab, idet hun blev transporteret fra A til B, og ankenævnet finder derfor, at DSB ikke er erstatningsansvarlig ud over de 50 % som beskrevet i togpassagerrettighedsforordningen art. 19, 1 b).

I forhold til godtgørelse for klagerens udgifter til taxa og mad, bemærker ankenævnet, at det først var efter ankomsten til Aarhus H, at klageren valgte at købe mad og tage en taxa hjem til sin bopæl.

Selv om der er årsagssammenhæng mellem den forsinkede ankomst og udgifterne til mad og taxa, finder ankenævnet, at betingelsen om påregnelighed mellem forsinkelsen og det opståede tab ikke er til stede.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at klageren også ved rettidig ankomst til Aarhus måtte forvente at have udgifter til aftensmad og transport det sidste stykke fra Aarhus H til familiens bopæl. DSB har i den forbindelse oplyst, at mulighederne for at komme hjem med offentlig transport på tidspunktet for ankomsten kl. 22:47, var de samme som ved den planlagte ankomst kl. 19:42.

Som følge af det anførte, er DSB ikke erstatningsansvarlig ud over de 50% i billetreduktion, som de har betalt til klageren.

For så vidt angår klagerens manglende modtagelse af assistance i form af forplejning under forsinkelserne i Tyskland, 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 indbringes for Deutsche Bahn (DB), eftersom forsinkelserne opstod på den del af togrejsen, der foregik med DB.

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

Derudover kan klageren søge vejledning i yderligere klagemuligheder på Forbruger Europas hjemmeside: <https://forbrugereuropa.dk/>

RETSGRUNDLAG:

Artikel 12

Gennemgående billetter

1. Hvis personbefordring med jernbane over langdistance eller regional personbefordring med jernbane drives af en enkelt jernbanevirksomhed, tilbyder denne virksomhed en gennemgående billet til disse tjenester. For så vidt angår anden personbefordring med jernbane træffer jernbanevirksomhederne alle rimelige foranstaltninger til at tilbyde gennemgående billetter og samarbejder indbyrdes herom.

I første afsnit forstås ved »enkelt jernbanevirksomhed« også alle jernbanevirksomheder, som enten ejes 100 % af den samme ejer, eller som er dattervirksomheder, der ejes 100 % af en af de involverede jernbanevirksomheder.

2. For rejser, der omfatter en eller flere forbindelser, oplyses passageren forud for køb af en eller flere billetter om, hvorvidt denne eller disse billetter udgør en gennemgående billet.

3. For rejser, der omfatter en eller flere forbindelser, udgør en eller flere billetter, der købes i en enkelt handelstransaktion hos en jernbanevirksomhed, en gennemgående billet, og jernbanevirksomheden er ansvarlig i overensstemmelse med artikel 18, 19 og 20, hvis passageren ikke når en eller flere forbindelser.

4. Hvis en eller flere billetter købes i en enkelt handelstransaktion, og billetudstederen eller rejsebureauet på eget initiativ har kombineret billetterne, er den billetudsteder eller det rejsebureau, der har solgt billetten eller billetterne, ansvarlig for at refundere det samlede beløb, der er betalt i transaktionen for billetten eller billetterne, og derudover for at betale en kompensation svarende til 75 % af beløbet, hvis passageren ikke når en eller flere forbindelser.

Retten til refusion eller til kompensation, der er nævnt i første afsnit, berører ikke gældende national ret, hvorved passagerer indrømmes yderligere kompensation for skade.

5. Ansvar i stk. 3 og 4 gælder ikke, hvis det er angivet på billetterne eller på et andet dokument eller elektronisk på en sådan måde, at passageren kan genskabe oplysningerne til fremtidig reference, at billetterne udgør særskilte befordringskontrakter, og passageren er blevet oplyst herom forud for købet.

6. Bevisbyrden for, at passageren fik den i denne artikel omhandlede oplysning, påhviler jernbanevirksomheden, rejsebureauet eller billetudstederen, der solgte billetten eller billetterne.

7. Billetudstederne eller rejsebureauerne er ansvarlige for at behandle passagerens ansøgninger og eventuelle klager i henhold til stk. 4. Den refusion og kompensation, der er omhandlet i stk. 4, betales senest 30 dage efter modtagelsen af ansøgningen.

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.

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 afangs- 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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Tog fra Berlin til Århus H. var forsinket 3 timer, men det var det mindste. Det var en ekstremt ubehagelig situation vi stod i med børn og s-tog vi skulle med frem og tilbage og selv finde ud af inden vi kom på et tog til DK. Der var gamle mennesker og børn, som skulle løbe med os i flok til de forskellige tog rundt om Hamburg som vi hele tiden selv måtte skaffe informationer om. Vi fik ingen info fra DB, vi skulle selv gætte alting og løb mod proppede tog. Vi ventede i flere timer stående forrest på perronen. Vi kunne ikke engang gå på toilet fordi man dels ikke kunne komme forbi for mennesker og fordi man ikke turde gå væk hvis det pludselig skulle komme et tog der kunne tage os med til DK. ikke engang en tår vand eller lidt information fik vi. Det ødelagde desværre hele vores tur med den hjemtur :-(
Jeg vil gerne have som MINIMUM hele rejsen hjem + taxi refunderet. "

Indklagede anfører følgende:

"Ankenævnet har den 12. november 2025 anmodet DSB om at fremsende DSB's afgørelse i sagen, DSB's bemærkninger til sagen samt den korrespondance, der foreligger i sagen.

DSB har i den anledning følgende bemærkninger.

DNR: FMFSFMF ID:3



DSB		BILLET		ICE BILLET	
CIV 1186				4 VOKSNE	
Gyldig: 15.10.2025 - 16.10.2025				1 BARN 14	
				SKAN0833	
		FRA	-> TIL		
*	*	Berlin Hbf	-> Aarhus	*	*
*	*			*	*
VIA <1080,1186> (15.10.2025) B-Hbf 10:37 ICE1634/HH-Hbf*NV*					
Flensb 16:05 IC5760/Padborg st					
DSB ORANGE EUROPA		Gyldig til dato og tog anført i VIA ruten Ingen refundering		PRIS: *** DKK **2037.00 *****	
Netbutik DSB		0701 31577573		DNR:FMFSFMF Ref:	
		200925 23:07 C0FB		CA	
Din(e) pladsbillet(ter)					
15/10/2025 10:37 BERLIN HBF		-> 13:06 HAMBURG HBF		1634	6 131 132 133 135 136
Ref.nr:807000161345					
15/10/2025 16:05 FLENSBURG		-> 17:51 FREDERICIA		5760	12 41 43 45 46 47
Ref.nr:860072005271					
15/10/2025 18:27 FREDERICIA		-> 19:42 AARHUS		50063	92 71 72 73 77 78
Ref.nr:860087005271					

DSB kan oplyse, at klager har købt togbilletter hos DSB for fem personer til en rejse fra Berlin til Aarhus den 15. oktober, med planlagt ankomst til Aarhus Banegård kl. 19:42. Billetten kan ses herunder.

På grund af forsinkelser gennem Tyskland, blev klager og hendes medrejsende beklageligvis forsinket, og ankom derfor først til Aarhus klokken 22:47, 3 timer og 5 minutter senere end planlagt.

Kunder, der bliver mere end 60 minutter forsinket på en international rejse, er berettiget til kompensation efter vilkårene i *EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser artikel 19:*

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 har i overensstemmelse med disse vilkår kompenseret klager med 50% af billetbetalingen for alle fem rejsende. Det samlede beløb på 1.093,50 er udbetalt til klagers NemKonto.

Klager har også anmodet om at få dækket udgifter til taxakørsel fra Aarhus Banegård og hjem, køb på Mc Donalds efter ankomst til hjemmet samt tilbagebetaling af hele billetens pris for de fem rejsende. Det sidste har DSB afvist, da den maksimale kompensation, der kan opnås ved forsinkelser, er 50% af billetbetalingen, hvilket klager har modtaget.

Af forordningens artikel 20.2.a om assistance fremgår at den ansvarlige togoperatør for forsinkelsen skal tilbyde forplejning i det omfang, det er muligt på stationen eller i toget. Klagers udgifter til mad efter hjemkomsten, er dermed ikke omfattet af artikel 20. DSB har ikke viden om, hvordan situationen blev håndteret i Hamborg.

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 afgangs- 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

Med hensyn til taxakørsel fra Aarhus Banegård til hjemmet, har DSB afvist at dække disse udgifter, da DSB's ansvar for klagers transport var til Aarhus Banegård og ikke videre herfra. DSB kan oplyse, at mulighederne for at komme videre med offentlig transport fra Aarhus Banegård til hjemmet var de samme ved ankomsten kl. 22:47, som hvis klager var ankommet som planlagt klokken 19:42.

DSB kan naturligvis kun beklage, at der var forsinkelser i Tyskland og mange ventende kunder på Banegården i Hamborg. Dette er dog ikke forhold, som berettiger til økonomisk kompensation.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav."

Til dette har klageren anført:

"DSB skriver om hvad de er berettiget til som MINIMUM, og det er slet ikke det vi taler om når vi ønsker erstatning. Det handler om at turen var dybt utryk og ubehagelig for alle parter. Man kan vel kalde det svie og smerte. Husk at vi ingenting fik og vide og vi blev bare sat af tilfældige steder omkring Hamburg. Der var ingen informationer og alt dette snakker DSB slet ikke om.

DSB fratager sig fuldstændig ansvaret og skriver bla at de ikke har viden om hvordan situationen blev håndteret i Hamburg ? Muligvis, MEN det er deres ansvar, da vi har købt rejsen ved DSB udland i DK dvs. så må DSB tage den med Deutsche Bahn direkte, det skal vi ikke straffes yderligere for.

Jeg forventer stadigvæk at få dækket som minimum Kr. 2200 for den ene togtur, Kr. 500 for Taxi samt 500 for McDonalds og jeg ville ikke have betalt gebyr for at anke sagen hvis jeg syntes DSB havde været forstående og taget ansvar for den dårlige oplevelse vi havde.

Se venligst vores mailkorrespondance om de situationer vi blev udsat for og forestil jer at skulle tisse i mange timer, men ikke kunne flytte sig ud af stedet. Du har heller ikke spist længe og ved ikke om dine børn får et sted at sove for natten eller om du skal overnatte på perronen. Derudover kommer usikkerheden i at vi er så mange der skal af og på togene på samme tid, som togene slet ikke var gearet til. Vi kunne nemt være kommet til skade, og farlige situationer kunne nemt opstå."

Til dette har indklagede anført:

"DSB skal gøre opmærksom på, at kunder ved forsinkelser på over 60 minutter er berettiget til kompensation for billetbetalingen på op til 50%. Denne maksimale kompensation, har klager allerede fået udbetalt fra DSB. Selvom DSB anerkender, at det kan være ubekvem og udfordrende at være forsinket, er det ikke muligt at tilbyde kompensation for "svie og smerte", som klager ønsker.

DSB skal også gøre opmærksom på, at selvom billetten til hele rejsen er købt hos DSB, er det den enkelte operatør – i dette tilfælde Deutsche Bahn – der var ansvarlig for at håndtere forsinkelserne og ventetiden, der opstod i Tyskland.

Det er derfor fortsat ikke muligt at imødekomme klagers krav om yderligere kompensation fra DSB."

Til dette har klageren anført:

"DSB skriver at de anerkender at det er ubekvem og udfordrende, det var ikke kun det. Det var direkte farligt at vi var stuvet så mange sammen i de forskellige tog og s-tog vi tog frem og tilbage omkring Hamburg og husk at vi INGEN informationer fik undervejs, der var også børn og gamle med, ingen anede i hvilken retning de skulle løbe. Når der så skete noget, så løb alle på samme tid, husk der var mange hundrede mennesker for flere tog var der ballade med. Vi fik intet tilbud af vand eller andet, og ingen kunne flytte sig hvis man skulle tisse. DSB bør kompensere for farlige situationer. Jeg syntes ikke DSB anerkender deres ansvar i en farlig situation. Den var ikke bare ubekvem.

og NEJ DSB, det er JER der er ansvarlige for rejser som vi har købt hos jer, det står i betingelserne. Syntes det er meget tyndt at henvise til Deutsche Bahn, det er jer der er ansvarlige for os i denne situation, så må I gå tilbage til Deutsche Bahn med hvad I måtte have af krav til dem.

Jeg syntes DSB forsøger at løbe fra ansvaret her, og det syntes jeg ikke bør belønnes. Tag ansvar for jeres kunder og at de får en sikker og god oplevelse, det må være det allervigtigste for jer. Så må DSB tage snakken med Deutsche Bahn og jeres samarbejde med dem efterfølgende."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshoved