

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0042
Klageren:	XX
Indklagede:	DSB
CVR-nummer:	25 05 00 53
Klagen vedrører:	Erstatning på 1.500 kr. grundet manglende assistance
Parternes krav:	Klageren kræver, at DSB betaler erstatning for ikke at yde hjælp til passageren, som klageren repræsenterer Indklagede afviser kravet og opfordrer klageren til at anmode om erstatning i henhold til reglerne om Rejsetidsgaranti
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 17. juni 2026 truffet følgende

AFGØRELSE

DSB er berettiget til at afvise erstatningskravet på 1.500 kr.

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 retshjælpsforsikring.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER

Den 29. december 2025 skulle den omhandlede passager rejse med Re 4414 fra Næstved St. kl. 08:06. Toget måtte omdirigeres og ankom ikke til Næstved St. Passagererne måtte derfor vente på det næste tog, som afgik fra Næstved St. kl. 08:36 og ankom til Køge St. kl. 09:09, hvilket medførte en forsinkelse på 30 minutter.

Ifølge passageren, der er førtidspensionist og gangbesværet, anmodede hun DSB-personalet om assistance, hvilket hun ikke fik. I stedet blev hun efterladt på perronen i længere tid i koldt vejr og måtte selv finde alternative rejsemuligheder, idet hun ikke vidste, at det var muligt at benytte næste tog, der afgik 30 minutter efter det omdirigerede tog.

Efterfølgende henvendte klageren sig på vegne af passageren til DSB og anførte:

”Den planlagte rejse, som Emma Christiansen gennemførte med udgangspunkt i den fremlagte rejseplan, kunne ikke gennemføres i overensstemmelse med den angivne topplan. Rejsen afveg væsentligt fra det planlagte forløb, uden at der blev stillet alternative løsninger eller tilstrækkelig vejledning til rådighed.

Som følge heraf blev Emma Christiansen overladt til selv at finde alternative rejsemuligheder undervejs. Dette skete på trods af, at rejseplanen gav indtryk af, at rejsen kunne gennemføres forsvareligt og uden særlige risici.

Den mangelfulde håndtering medførte, at hun måtte opholde sig på perron i koldt vejr over længere tid, uden hensyntagen til hendes helbredsmæssige begrænsninger. Dette forværrede hendes helbredstilstand og placerede hende i en udsat og uforsvarlig situation.

Det gøres gældende, at rejseoplevelsen samlet set ikke levede op til kravene om forsvarlig transport, forudsigelighed og rimelig hensyntagen, som må kunne forventes ved offentlig transport, særligt når der foreligger kendte helbredsmæssige forhold.

På denne baggrund anmodes der om, at forholdet undersøges nærmere, og at der tages stilling til, om der foreligger ansvarspådragende forhold, herunder mangelfuld planlægning og utilstrækkelig støtte under rejsens gennemførelse.”

I forlængelse af sin henvendelse fremsendte klageren et krav om erstatning for de belastninger og ulemper, som passageren oplevede som følge af den manglende assistance. Erstatningen opgjorde klageren til 1.500 kr.

Som svar på klagerens henvendelse svarede DSB:

”Jeg kan godt forstå, det har været generende og beklager meget, at Emma Christiansen blev forsinket den 29. december. Den planlagte afgang fra Næstved Re 4414, kl. 08:06 måtte desværre omdirigeres og kørte via Ringsted - mellem Næstved og Køge Nord. Toget kom derfor ikke til Næstved Nord, Holme-Olstrup, Haslev, Tureby, Herfølge, Køge, og Ølby. Passagerer til disse stationer kunne i stedet benytte det efterfølgende tog, Re 2416, kl. 8.36. Ankomst til Køge Station kl. 09:09 i forhold til den planlagte ankomst med Re 4414 kl. 08:39.

Ved forsinkelser og aflysninger kompenserer DSB efter reglerne for DSB Rejsetidsgaranti. I den forbindelse skal vi bruge nogle oplysninger. Det udfyldte skema fra dette [link](#), hvor I blandt andet

kan anføre hvilken kompensation du ønsker samt andre oplysninger, beder vi dig indsende sammen med oplysninger om togbilletten. DSB tilbyder ikke anden eller yderligere kompensation."

Klageren understregede herefter overfor DSB, at kravet på erstatning alene angik DSB-personalets håndtering af passageren i den konkrete situation, hvor hun havde behov for assistance, fordi toget blev omdirigeret. Af den årsag krævede klageren erstatning for den belastende oplevelse; ikke kompensation for den forsinkelse, ændringen medførte.

Da DSB fortsat afviste klagerens krav, blev sagen indbragt for ankenævnet.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET

Klageren har i sin klage af 26. januar 2026 til ankenævnet anført:

"Jeg indgiver hermed klage over DSB's håndtering af en rejse den 29. december 2025, hvor rejssende Emma Christiansen blev efterladt uden nødvendig assistance under en driftsforstyrrelse.

1. Sagens baggrund

Under rejsen blev toget Re 4414 fra Næstved kl. 08:06 omdirigeret og standsede ikke ved en række stationer.

DSB har efterfølgende oplyst, at det i stedet var muligt at benytte næste tog Re 2416 kl. 08:36, med ankomst Køge kl. 09:09.

DSB behandler sagen som en almindelig forsinkelse på ca. 30 minutter.

2. Klagen angår ikke rejsetidsgaranti, men manglende assistance

Det understreges, at klagen ikke vedrører standardkompensation for forsinkelse.

Klagen angår derimod, at Emma Christiansen under forløbet udtrykkeligt anmodede DSB-personale om assistance, men at der ikke blev ydet reel hjælp eller relevant vejledning.

Emma Christiansen er førtidspensionist og har mobilitetsmæssige begrænsninger, herunder vanskeligheder ved trapper og lignende, hvilket gjorde situationen særligt belastende.

Hun blev efterladt på perron i koldt vejr uden støtte, og der blev ikke iværksat tiltag for at sikre forsvarlig håndtering.

3. DSB undlader at tage stilling til assistanceforpligtelsen

På trods af gentagne henvendelser har DSB i deres svar alene henvist til driftsforstyrrelsen og forsinkelsens længde.

DSB har ikke forholdt sig udtrykkeligt til spørgsmålet om manglende assistance, hvilket gør det nødvendigt at indbringe sagen for Ankenævnet.

4. Krav

Der kræves en samlet godtgørelse på kr. 1.500, som dækker:

godtgørelse for væsentligt forringet rejseoplevelse

erstatning for de belastninger og ulemper, som Emma Christiansen blev påført som følge af den mangelfulde assistance

5. Bilag

Korrespondance med DSB

DSB's seneste afslag

Tidligere redegørelse om hjælpesituationen

Jeg anmoder Ankenævnet om at vurdere, om DSB har tilsidesat sin forpligtelse til at yde assistance, samt om der bør tilkendes godtgørelse."

Indklagede har i mail af 10. februar 2026 til ankenævnet redegjort for sagen således:

”Klager har på vegne af Emma Christiansen klaget over manglende hjælp fra DSB i forbindelse med en togforsinkelse den 29. december.

DSB kan bekræfte, at den planlagte rejse desværre blev forsinket med 30 minutter. Klager er derfor blevet henvist til at indsende billet og anmode om Rejsetidsgaranti.

Når der er akutte ændringer til køreplanen, bliver dette oplyst på Rejseplanen, på skærme på berørte stationer, via højtalerudkald samt fra togpersonalet ombord på toget.

Da det var et enkelt tog, der var forsinket i 30 minutter, vil informationen til kunderne blive genereret helt automatisk via togets signaler til skærme/højtalere mv. Det er dermed fremgået af blandt andet skærme på Næstved Station, at der var ændringer til toget mod Køge med planlagt afgang klokken 8:06. Det er også fremgået af skærme på stationen, at der afgik et tog 30 minutter senere mod Køge klokken 8:36.

DSB beklager naturligvis denne akutte ændring, som medførte en forsinket ankomst til Køge Station på 30 minutter. Denne forsinkelse berettiger til Rejsetidsgaranti, hvor 50% af billetens pris kan tilbagebetales. En forsinkelse på 30 minutter berettiger ikke til yderligere kompensation eller erstatning.

Det er uklart for DSB, hvilken assistance klager mener, at DSB var forpligtiget til at tilbyde. DSB kan oplyse, at kunder med særlige behov der har brug for assistance og hjælp til at gennemføre rejsen, kan anmode om dette ved at kontakte DSB senest 12 timer før planlagt afrejsetidspunkt: [DSB: Læs om DSB's handicapservice i Danmark](#)

DSB's medarbejder kan ikke bekræfte, at der har været en dialog om hjælp og assistance, og at dette skulle være blevet afvist.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav.”

Heroverfor har klageren i mail af 19. februar 2026 til ankenævnet bemærket:

”1. Sagen angår ikke rejsetidsgaranti

Det bestrides, at sagen alene vedrører en forsinkelse på 30 minutter.

Klagen angår manglende assistance i en konkret hjælpesituation, hvor Emma Christiansen under rejsen udtrykkeligt anmodede togpersonalet om hjælp.

DSB's henvisning til Rejsetidsgaranti er derfor ikke relevant for vurderingen af det fremsatte krav.

2. Assistancepligt opstår ved konkret anmodning

DSB anfører, at kunder med særlige behov kan bestille handicapservice 12 timer før afrejse.

Dette bestrides som relevant i nærværende sag.

Emma Christiansen anmodede konkret om hjælp under rejsen, da situationen opstod.

En transportvirksomheds pligt til at yde rimelig assistance ved driftsforstyrrelser kan ikke afskæres med henvisning til manglende forhåndsbestilling, når behovet opstår akut.

3. DSB's manglende bekræftelse er ikke bevis for, at dialog ikke fandt sted

DSB anfører, at medarbejderen ikke kan bekræfte, at der har været dialog.

Dette kan ikke sidestilles med, at dialogen ikke fandt sted.

Emma Christiansen fastholder, at hun anmodede om assistance.

Der foreligger ingen dokumentation fra DSB, som afkræfter dette.

4. Uforsvarlig situation på perron

Som følge af manglende vejledning og assistance blev Emma Christiansen efterladt på perron i koldt vejr i længere tid.

Hun har mobilitetsmæssige begrænsninger, herunder vanskeligheder ved trapper og skift. Situationen var derfor særligt belastende.

5. Kravet fastholdes

Det fastholdes, at der foreligger ansvarspådragende forhold i form af mangelfuld håndtering og forsømmelse af pligten til at yde assistance i en konkret hjælpesituation.

Kravet på kr. 1.500 fastholdes uændret.”

Hertil har indklagede i mail af 23. marts 2026 til ankenævnet anført:

”DSB må henvise til, at de forpligtigelser, DSB har over for forsinkede kunder, er reguleret i EU-ROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2021/782, og at DSB ikke overtrådt disse forpligtigelser i forbindelse med en forsinkelse fra Roskilde Station den 29. december 2025.

DSB opfordrer fortsat til, at der søges om Rejsetidsgaranti for forsinkelsen på 30 minutter.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

Indledningsvis bemærker ankenævnet, at nærværende sag alene omhandler krav på erstatning som følge af den påståede belastning, som passageren oplevede ved, at hun ingen assistance fik i forbindelse med togets omdirigering.

Endvidere bemærker ankenævnet, at det er klageren, der har bevisbyrden for størrelsen og rigtigheden af sit krav.

Passageren skulle den 29. december 2025 med toget fra Næstved St. til Køge St. Da toget blev omdirigeret, søgte passageren andre rejsemuligheder. Som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet, at klageren ikke har bevist, at passageren i den forbindelse var i kontakt med – og blev afvist af – DSB-personalet. De pligter, der påhviler DSB i henhold til Jernbanepassagerrettighedsforordningen, ses heller ikke at være overtrådt.

Ankenævnet finder det ikke af klageren bevist, at DSB generelt undlod at vejlede passagerer om muligheden for at vente på det næste tog, eller at DSB i øvrigt handlede ansvarspådragende i situationen.

Herefter, og idet ankenævnet bemærker, at DSB har opfordret klageren at søge kompensation for forsinkelse iht. reglerne for DSB Rejsetidsgaranti, kan klageren ikke få medhold i sit erstatningskrav.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshoved