

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0013

Klageren: xx
2880 Bagsværd

Indklagede: DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53

Klagen vedrører: 199,90 Euro, svarende til ca. 1.491 kr., for nattogsbilletten fra Tyskland til Schweiz, som klageren ikke kunne anvende, da hun mistede togforbindelsen i Hamborg, grundet DSB's aflysning af hendes tog fra København H til Hamborg

DSB afviser klagerens krav, men har refunderet DSB-billettens pris på 251 kr. inkl. pladsbillet til 30 kr.

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen
Nikola Kiørboe (2 stemmer)
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. august 2025 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

- oOo -

Ifølge klageren ville hun ikke kunne nå nattoget til Basel, og hun valgte derfor at købe en flybillet fra København til Basel til 909 kr. for at være sikker på at kunne nå frem til sine aftaler i Basel.

DSB har oplyst, at der afgik et tog fra København H en time senere, kl. 16:05, som ankom til Hamborg kl. 22:46.

Klageren anmodede samme dag DSB om at refundere udgiften til de to togbilletter, fordi hun grundet DSB's aflysning ikke havde nået nattoget fra Hamborg til Basel. Hun skrev:

"Toget til min billet fra København til Hamburg (20/11/2024 kl 15:00) var aflyst. Jeg skulle videre med nattog fra Hamburg til Basel, men der var ingen forbindelse der kunne nå nattoget. Så jeg har mistet både billetten til Hamburg (DKK 221+ 30=251DKK) og billetten til nattoget (ÖBB, Hamborg af 22:07, EUR 199.9 = ca DKK 1491DKK). Jeg har nu haft valget mellem helt at aflyse alle mine møder i Schweiz (som jeg har glædet mig meget til!) eller at prøve at købe enkeltbillet til fly i morgen. Det lykkedes. Så jeg mister ikke også retur billetterne. Håber I kan refundere de 2 tabte billetter (se bilag) hurtigst muligt."

DSB svarede, at de ikke kunne erstatte den udenlandske separate togbillet, men ville refundere DSB-billettens pris:

"Jeg beklager, at EC399 blev aflyst den 20. november pga. en akut opstået teknisk fejl.

Vi refunderer selvfølgelig gerne henrejsen ad DNR BPWBNQT, men vi kan desværre ikke tilbageføre pengene til det benyttede betalingskort. For udbetaling af i alt 251,00 kr. skal vi derfor bede om at få oplyst dint CPR-nummer, idet vi udbetaler til din NemKonto.

. Efterfølgende udbetaler vi i løbet af ti hverdage.

Idet du har købt billetten Hamburg-Basel direkte hos ÖBB Nightjet, kan DSB ikke refundere den. Du skal henvende dig direkte til ÖBB.

DSB følger Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/ af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser [<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0782>]."

Derefter klagede klageren til DSB's Kundeambassadør over at den manglende godtgørelse af prisen for ÖBB-billetten:

"

EC399 var aflyst 20. november. Der for gik jeg også glip af ÖBB Nightjet. DSB vil nu ikke refundere dette billet, men henviser til ÖBB, da jeg ikke har købt billet igennem DSB. Det lyder uacceptabelt da: 1. ÖBB er sagesløs i at DB/DSB aflyser tog 2. Jeg havde prøvet at købe hele rejsen i gennem DSB (telefonisk henvendelse), men fik at vide at det kunne DSB ikke hjælpe med, men at jeg var nødt til at købe billetten direkte på nettet. Håber på et positivt svar snarest muligt! Venlig hilsen [redacted]

"

Kundeambassadøren fandt ikke grundlag for at omgøre DSB's afgørelse og bad klageren om selv at kontakte ÖBB. Kundeambassadøren skrev:

"Du har klaget over en forsinkelse på en rejse med DSB den 20. november fra København til Hamborg. Hos Kundeambassadøren er det vores opgave at undersøge, hvad der skete på rejsen, samt hvordan din henvendelse er håndteret i DSB Kundeservice. 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 ønske om, at DSB tilbagebetaler den billet, du har købt hos ÖBB. DSB har oplyst, at togbilletten købt hos DSB fra København til Hamborg er tilbagebetalt.

Grundlaget for min afgørelse

Når du bliver forsinket på en international togrejse inden for EU, er det altid det togselskab, hvor du har købt billetten, der skal håndtere din anmodning om kompensation i forbindelse med forsinkelsen. Dette gælder uanset, hvad der var årsagen til, at du blev forsinket. Du er derfor nødsaget til selv at kontakte ÖBB for at høre om dine muligheder for at få den ubrugte togbillet til nattoget fra Hamborg til Basel tilbagebetalt.

Jeg kan oplyse, at det ikke var muligt at købe en gennemgående billet til hele din planlagte rejse, da der ikke sælges gennemgående billetter til ÖBB's nattog. Jeg formoder, at dette var årsagen til, at DSB henviste dig til at købe billet til nattoget direkte hos ÖBB.

Det er på denne baggrund ikke muligt at imødekomme dit ønske om tilbagebetaling af den ubrugte togbillet til nattoget fra Hamborg til Basel."

Efter at klageren havde henvendt sig til ÖBB, afviste ÖBB at have nogen erstatningsforpligtelser over for hende, da nattoget var afgang fra Hamborg H og ankommet til Basel planmæssigt.

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, som har stillet parterne en række supplerende spørgsmål i forbindelse med sagens behandling:

1. Kan man ombooke sin billet ved ÖBB ?
2. Hvis ja, hvilke omkostninger er der forbundet med en ombooking ?
3. Var der andre afgang med ÖBB end den kl. 22:08?
4. På hvilket tidspunkt blev DSB-toget kl. 15:00 aflyst?
5. Hvis det skete i god tid inden afgang, var der så mulighed for, at klageren kunne have taget et tidligere tog?
6. Undersøgte klageren, om hun kunne ombooke sin ÖBB-billet for at nå frem til Basel inden for en relevant tidshorisont i forhold til sine arrangementer i Basel?
7. Ankenævnet ønsker at se en kopi af klagerens ÖBB-billet samt en kopi af klagerens flybillet
8. Oplyste DSB ved klagerens køb af DSB-billetten med afgang kl. 15, om der var mulighed for at købe en gennemgående billet fra København til Basel i dagtimerne?
9. Hvad er disse togtider, hvis kunden vælger at købe en gennemgående billet?

Klageren har svaret:

Svar fra klageren på punkterne 1 - 9:

1. Nej, ikke når man har printet billetten. ÖBB skriver at man skal vente med at printe billetten ud til sidst, da man bagefter ikke vil kunne ændre det.
2. N/A
3. Nej (i hvert fald ikke andre med ligge- eller sovevogne)
4. Det ved jeg ikke. Da jeg kom til banegården (i god tid) var afgangen aflyst og der blev henvist til information, men der var lang kø.
5. ?
6. Nej, se svar til punkt 1
7. ÖBB billetten er vedlagt i pdf-format. Flybilletten har jeg ikke mere, men det var "EasyJet, 21/11/2024, København-Basel" og kostede 909 kr.
8. Nej
9. ?

 ÖBB Personenverkehr AG CIV 1181 Gültig: 2024		FAHRSCHEIN + RESERVIERUNG Nightjet inkl. Frühstück				01 ERWACHSENER	
DATUM	ZEIT	VON	-> NACH	DATUM	ZEIT	KLASSE	
20.11 *	22:07 *	HAMBURG HBF *	-> BASEL SBB -> *	21.11 *	08:10 *	2 *	
ZUG	471	NJ	WAGEN	308	Bettplatz		
Single			52				
01 Sparschiene Adult Kein Umtausch/Storno				BEFÖRDERER: 1181 1185		PREIS	EUR 199,90
						INKL. UST.:	
2280 7642 2881 0621				894135895063 130504 041024 15:19 9528 01		DE:7%	EUR 12,44

Please check departure time at oebb.at

Wurde bezahlt mittels Extern.

DSB har svaret:

"Hermed DSB's bemærkninger til Ankenævnets spørgsmål.

DSB's afgørelse af sagen er baseret på, at kunden til rejsen fra København til Basel havde købt separate billetter hos hhv. DSB og ÖBB, hvorfor klager ikke havde gennemgående billetter til rejsen efter artikel 12 i EU Forordningen for togpassagerer. Klager var derfor ikke berettiget til assistance eller Rejsetidsgaranti for den samlede rejse, da rettighederne i forordningens artikel 18-20 følger den enkelte befordringskontrakt (billet). DSB har derfor i overensstemmelse med forordningen alene tilbagebetalt billetten købt hos DSB fra København til Hamborg.

Klager valgte selv ikke at gennemføre rejsen, da hendes tog med afgang fra København H kl. 15:00 blev aflyst på grund af en teknisk fejl på toget. DSB kan oplyse, at såfremt klager havde gennemført

togrejsen, så snart det var muligt, kunne klager være ankommet til Basel kl. 10:48 – 2 timer og 38 minutter senere end planlagt.

Hvis klager havde kontaktet DSB Kundeservice, ville DSB have haft mulighed for at vejlede klager i, hvordan togrejsen kunne gennemføres. Klager kunne også have fået hjælp til at fortsætte rejsen, hvis hun var ankommet til Hamborg og her havde kontaktet DB på stationen. På DSB's hjemmeside findes der vejledning til kunder, der bliver forsinkede på en rejse til udlandet. Her kunne klager finde informationer om, hvordan hun skulle forholde sig ved forsinkelser.

Der eksisterer flere aftaler blandt togoperatørerne i EU, som sikrer hjælp til kunder, der rejser med ikke gennemgående billetter, for at forhindre at disse kunder "strander" uden ret til assistance eller videre befordring. Eksempelvis eksisterer der en bilateral aftale mellem ÖBB og DB, der giver kunder, der mister deres forbindelse med NightJet, mulighed for at gennemføre rejsen med et af DB's tog, uden at der skal betales ekstra for dette. Det var baseret på denne aftale muligt for klager at rejse videre med et af DB's tog fra Hamborg til Basel, og klager kunne da være ankommet til Basel kl. 10:48 den efterfølgende dag.

Da klager havde valgt at købe en ufleksibel billet (svarende til en Orange-billet) hos ÖBB, kunne klager ikke få ændret billetten efter køb iht. ÖBB's billetbetingelser. Klager kunne derfor heller ikke få refunderet sin billet, da hun på eget initiativ opgav den samlede rejse. Klager kunne dog som nævnt herover bruge billetten til en rejse med DB fra Hamborg til Basel uden ekstra omkostninger.

DSB har på nuværende tidspunkt ikke adgang til information om, hvorvidt der var andre ÖBB forbindelser, som klager kunne benytte fra Hamborg til Basel, men kan igen henvise til de muligheder, der var for at gennemføre rejsen med DB.

På grund af en teknisk fejl på toget, blev klagers direkte togforbindelse fra København H til Hamborg desværre aflyst. Anmeldelsen af denne aflysning skete kl. 11:19. Kort tid herefter kunne der findes information om aflysningen på Rejseplanen. DSB skal her gøre opmærksom på, at der ved fremsendelse af billetter købt online, bliver gjort opmærksom på, at kunden selv er ansvarlig for inden rejsen at orientere sig om eventuelle ændringer til den planlagte rejse. Klager havde fra kl. ca. 11:30 adgang til informationer om, at den planlagte togforbindelse til Hamborg var aflyst.

På grund af aflysningen af det tog, klager havde billet til, kunne klager uden ekstraomkostninger benytte andre togforbindelser fra København H til Hamborg både før og efter den planlagte afgang kl. 15:00. Dette gælder også for Orangebilletter, som klager havde købt. Denne billettype kan normalt ikke benyttes til andre forbindelser, men når der er forsinkelser/aflysninger, som det var tilfældet den 20. november, bliver Orangebilletter "togbindinger" ophævet, så billetten kan benyttes til andre tog. Havde klager benyttet en tidligere forbindelse, havde klager kunne nå sit planlagte tog i Hamborg.

Klager havde til rejsen fra København til Hamborg købt en billet på DSB's hjemmeside via DSB's Netbutik Udland. Klager købte billetten den 4. oktober 2024, og hvis klager her foretog en rejsesøgning på en rejse fra København til Basel, blev klager præsenteret for flere mulige togforbindelser, som var gennemgående. Eksempelvis er der den 27. juni 2025 12 forbindelser fra København til Basel, hvoraf den langt overvejende del kan købes som en gennemgående rejse. Blandt andet kan der købes gennemgående billet til denne rejse:

14.22 - 06.20

Fra 836 kr.

15t. 58min. 2 skift

EC 397

ICE 775

IC 60403

Generelt gælder, at de fleste rejser, der sælges i DSB's Netbutik Udland, er gennemgående. Det gælder således bl.a. alle tog fra DSB, DB og SBB (de Schweizerische Bundesbahnen) (bortset fra EC togene mellem Schweiz og Italien) samt alle ÖBB-tog bortset fra NightJet og EuroNight, hvor ÖBB ikke tilbyder denne mulighed. Det fremgår eksplicit af handelsbetingelserne, hvilke selskaber/togtyper, som det ikke er muligt at købe gennemgående billetter til.

DSB gør opmærksom på, at der kan være mindre forskelle i rejseudbuddet og køreplaner hhv. den 20. november 2024 og den 27. juni 2025.

DSB kan også oplyse, at der er direkte togforbindelser fra København H til Hamborg hver anden time.

Afslutningsvis skal DSB henlede opmærksomheden på, at da klager havde valgt at købe ikke gennemgående billet til rejsen, selvom der fandtes flere muligheder for dette, var klager efter EU-forordningen for togpassagerer ikke berettiget til assistance mellem de to separate billetter, da dette efter artikel 12 i forordningen kun gælder for kunder, der rejser på en gennemgående billet. Havde klager således købt en gennemgående billet, ville hun have været berettiget til tilbagebetaling af billetter til hele rejsen.

Hvis sagen, skal vurderes efter dansk erstatningsret, ønsker DSB, at der tages højde for følgende forhold:

- Der var adskillige muligheder for at købe en gennemgående billet hos DSB til en rejse fra København H til Basel, hvilket fremgik af DSB's hjemmeside, da klager købte billet til første del af rejsen online
- Klager valgte ud over at købe separate billetter til rejsen, også at købe den type af billetter, det ikke var muligt at ændre eller annullere efterfølgende
- Med den rejseplan, som klager selv havde sammensat, havde klager valgt at rejse med den sidste forbindelse fra København, som gjorde det muligt at nå hendes planlagte videre forbindelse i Hamborg med nattoget
- Klager undlod at benytte sig af muligheden for at gennemføre rejsen, hvilket var muligt uden ekstraomkostninger
- Klager oplyser, at hun ikke søgte hjælp hos DSB, som hun ellers blev henvist til, da der var kø

Det er derfor DSB's opfattelse, at det var klagers egne disponeringer, der var årsag til, at klager fik ekstraomkostninger til flybilletter. Dette tab kunne have været undgået og rejsen kunne være gennemført med tog, såfremt klager havde kontaktet DSB (eller DB), sådan som klager blev opfordret til, men undlod.

DSB mener på den baggrund ikke, at der hverken er et ansvarsgrundlag hos DSB eller at klager i øvrigt har opsøgt den relevante hjælp hos togselskaberne og benyttet sig af mulighederne for at gennemføre rejsen med tog uden ekstraomkostninger.

Endelig skal det bemærkes, at selvom klager ikke havde gennemgående billetter til rejsen, og efter forordningen for togpassagerer derfor ikke er berettiget til assistance mv. ved forsinkelser, har trafikselskaberne inden for EU indgået samarbejdsaftaler for netop i sådan en situation at kunne tilbyde hjælp til kunder med ikke gennemgående billetter, så rejsen alligevel kan gennemføres på tilsvarende vilkår som kunder, der rejser på gennemgående billetter."

Klageren har anført:

"Ja det er jo et meget langt svar fra DSB!

Jeg må lige modsige DSB vedrørende min henvendelse til DSB kundeinformation: det HAR jeg (og mange andre) gjort. Jeg fik (som tidligere oplyst) også talt med DSB personalet. Der kom en DSB medarbejder få minutter i 1500 og kaldte os i køen sammen og meddelte at det var en alternativ forbindelse med flere skift (lige om lidt). MEN AT DEN FRARÅDTE, HVIS MAN SKULLE VIDERE MED NATTOG. Vedrørende de alternative forbindelser som DSB nævner, har jeg ikke checket dem. Men jeg er ret sikker på, at de ikke er med ligge/sove vogne. Og det var kun den løsning jeg vil rejse med (jeg er ikke helt ung og havde møder dagen efter.

Vedlagt kort over København H med diverse supplerende informationer i rødt.

Da jeg kom til banegården (ca 30 minutter før forventede togafgang 15:00) så jeg på tavlen (se rød firkant på kortet) at toget var cancelled. Det stod også at man skulle henvende sig til DSB. Jeg gik så til det som her på kortet hedder Billetsalg (se rød cirkel). Det gjorde de andre også. Der blev vi henvist til ét bestemt lugenummer hvor vi ventede i kø. Kort før kl 15 kom en DSB mand udefra, kaldte os sammen og sagde at der var en forbindelse til Hamborg med diverse skift som afgik lidt over kl 15, men at han ikke anbefalede denne forbindelse til dem der skulle videre med nattog, da dette ikke vil vente så længe. Han nævnte ingen andre muligheder. Da jeg stadigvæk meget gerne vil tage til Basel, blev jeg, og spurte "hvad så". Så blev jeg henvist til en ekstra luge overfor (se rød pil). Der var en anden DSB mand som skrev på en lap at toget var aflyst og satte et DSB stempel på. Han mente dette kunne hjælpe mig ift ÖBB.



Københavns Hovedbanegård

Copenhagen Central Station



www.hovedbanen.dk

← Turist Information

Tivoli

Bernstorffsgade

← Bernstorffsgade
Fjernbusser

Taxi

Copenhagen
Info

Brugsen
Hovedbanen

Lagkagehuset

Joe &
The Juice

Billet
automat

Forex
Skomager

7-Eleven

Spor Track 1-2

7-Eleven

Spor Track 3-4
Spur Track 26

Fotoautomat



La Place

Spor Track 3-4

Sunset

Matas

Billet
automat

Spor Track 5-6

Tælle med Information

Spor Track 5-6
Spur Track 26

Billet
automat

Billet automater

"Under uret"



DSB
Information

Spor Track 7-8

Check-In

Starbucks

McDonald's

7-Eleven

Spor Track 9-10

Toiletter
Handicap toiletter

Puslerum
Ammerum
Baby Care Center

TeleStation

Tavex

Steno Apotek

Det grønne
køkken

Espresso
House

Billet
automat

Spor Track 11-12



Det var altså ikke på perronen DSB medarbejderen frarådte den alternative togforbindelse til Hamborg, men i informationen.”

DSB har derpå anført:

”Klager har oplyst, at hun af en DSB medarbejder skulle være blevet anbefalet ikke at benytte de alternative muligheder, der kunne benyttes for at gennemføre togrejsen til Basel.

De medarbejdere, der var til stede i billetsalget, husker situationen anderledes, og oplyser, at de henviste kunderne til at benytte togafgangen fra København kl. 15:04 med skift i Fredericia og Flensburg og herfra videre til Hamborg. Det fremgår også af Logbogen fra dagen, at der var flere rejsende, der skulle videre med Nattoget, og at disse fik hjælp.

Salgsleder aften - Claus	
EC399 er aflyst, kunder henvises til 15.04 eller 16.04. Der skal skiftes i Fredericia og Flensburg. Ca. 20 pax til Hamborg og videre med Nightjet som vi måtte hjælpe.	Salg 6 er atter operativ
Rolig aften fra kl. 18.00, Martin og Benny var skiftesvis på tlf. for at hjælpe KC.	

Klager oplyser også, at hun fik ”en lap” og at hendes billet blev stemplet. DSB kan oplyse, at dette er en praksis der anvendes, og er afstemt med Deutsche Bahn, så forsinkede kunder, kan benytte deres billet med stempel, til et andet tog uden ekstra betaling.

Medarbejderne fra billetsalget på Københavns Hovedbanegård oplyser også, at de ved forsinkelser altid giver kunderne denne vejledning:

1. Tag afsted til Hamborg og kontakt DB når du kommer til Hamborg Hbf for hjælp til at komme videre. Det kan enten være et andet tog samme aften, eller en evt. overnatning i Hamborg og videre næste dag.
2. At tilbyde kunden at refundere billetten uden gebyrer, hvis billetten er købt hos DSB.

De oplyser også, at de ikke fraråder kunder at gennemføre en togrejse, medmindre der er udmeldinger fra myndigheder om at gøre dette fx ved ekstreme vejsituationer.

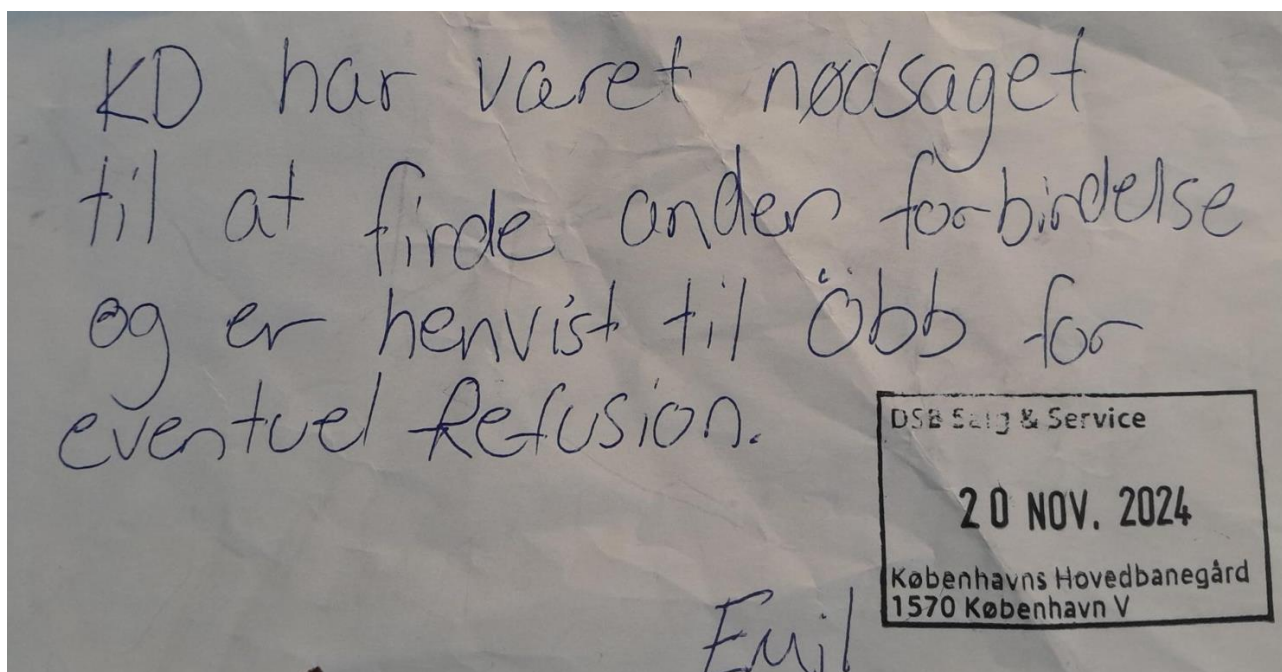
Det er DSB’s opfattelse at ovenstående tilbagemeldinger fra de medarbejdere, klager må have haft dialog med, ikke understøtter, at klager blev anbefalet ikke at gennemføre togrejsen, men derimod, og ved at stemple hendes billet, gav vejledning om, hvordan rejsen kunne gennemføres med andre tog.”

Til dette har klageren oplyst:

”Ja, så er det påstand mod påstand.

Lige 3 kommentarer:

1. DSB manden har ikke anbefalet os der skulle videre med Nightjet at tage toget 15:04, eller angivet andre muligheder.
2. Fra salgsleder Claus's Logbog fremgår det ikke, hvordan de hjalp de ca. 20 pax som skulle videre med Nightjet.
3. Jeg fik vedlagte seddel og ikke et stempel på billetten (bagsiden af sedlen er tom/hvid).



DSB har afslutningsvist anført:

"Medarbejderen, der har skrevet [sedlen], husker ikke episoden tilbage i november sidste år. Han oplyser, at en sådan seddel vil være noget, han giver til kunder, der insisterer på noget dokumentation, der kan benyttes som bevis på, at der har været en forsinkelse, hvis billetten ikke kan tilbagebetales af DSB."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

2 medlemmer Lone Bach Nielsen og Helle Berg Johansen, med i alt 3 stemmer, udtaler:

"Indledningsvist bemærker vi, at klageren ikke havde købt en gennemgående billet, men havde købt første del af togrejsen hos DSB og sidste del af togrejsen hos ÖBB, der udstedte hver deres togbillet, idet der ikke sælges gennemgående togbilletter til strækningen København – Basel, når der skal rejses med Nightjet.

Herefter var klagerens billetter ikke omfattet af artikel 12 i togpasagerrettighedsforordningen om gennemgående billetter. Opståede forsinkelser/aflysninger skal derfor vurderes separat for hver del af rejsen.

DSB har i medfør af artikel 18 refunderet DSB-billettens pris på 251 kr., da klageren valgte at opgive at rejsen mellem København og Hamborg.

ÖBB havde ifølge det af klageren oplyste ingen forsinkelser, og de har afvist at refundere noget til hende for den ubenyttede nattogsbillet.

DSB har oplyst, at der blandt andet afgik et tog fra København H en time senere, som ankom til Hamborg kl. 22:46.

Hvis klageren havde valgt at gennemføre rejsen til Hamborg med dette DSB-tog, ville hun være ankommet med 2 timer og 43 minutters forsinkelse til Basel i forhold til den oprindeligt planlagte rejse.

Herefter ville hun have været berettiget til godtgørelse efter artikel 19, der vedrører de tilfælde, hvor passageren gennemfører rejsen – altså kommer fra A-B, men med forsinkelse. I klagerens tilfælde ville hun være blevet godtgjort 50% af DSB-billettens pris.

Men som togpassagerrettighedsforordningen er udformet, er der i den konkrete sag, hvor klageren valgte at flyve, ikke mulighed for at gøre yderligere krav gældende mod DSB end allerede udbetalt af dem.

Spørgsmålet er herefter om klageren på andet grundlag end efter forordningen har krav på at få godtgjort nattogets billetten med ÖBB af DSB.

Ifølge dansk rets almindelige erstatningsregler er grundbetingelserne for at ifalde et erstatningskrav, at skadevolder (DSB) har handlet ansvarspådragende, at skadelidte (klageren) har lidt et økonomisk tab, at der er årsagssammenhæng mellem skadevolders handling/undladelse og det opståede tab, samt at tabet var påregneligt for skadevolder. Egen skyld hos skadelidte kan medføre nedsættelse eller bortfald af erstatningen.

Det er vores opfattelse, at en togaflysning kan udgøre et ansvarsgrundlag.

DSB har oplyst, at de fra kl. 11:30 gav informationer om, at toget kl. 15:00 var aflyst, og at det står på selve billetten, at kunden selv er ansvarlig for inden rejsen at orientere sig om eventuelle ændringer til den planlagte rejse. På grund af aflysningen af det tog, som klageren havde billet til, kunne hun uden ekstraomkostninger have benyttet andre togforbindelser fra København H til Hamborg både før og efter den planlagte afgang kl. 15:00. Klageren har oplyst, at hun først ved ankomst til Hovedbanegården ca. 30 minutter inden togafgang kl. 15 blev bekendt med, at den var aflyst.

Det er vores opfattelse, at klageren dermed ikke opfyldte sin forpligtelse i henhold til billetten, og at hun ved at have iagttaget denne, kunne have taget en tidligere togforbindelse til Hamborg og have nået sit planlagte nattoget.

Hvis passageren skal være omfattet af EU-forordningens artikel 12, kræver det, at der er købt en gennemgående billet. Der sælges gennemgående billetter på strækningen København - Basel, dog uden mulighed for at ligge ned. DSB har oplyst, at de har indgået et samarbejde med DB om at hjælpe kunder, der måtte opleve ikke at nå en videreforbindelse, hvilket er baggrunden for, at de stempler på billetten, når der er driftsforstyrrelser. I klagerens tilfælde tyder sedlen fra medarbejderen dog på, at klageren ikke har villet benytte afgang kl. 15:04 eller kl. 16:04, som DSB ellers henviste til.

Det fremgår af DSB's logs, at der blev henvist ca. 20 rejsende til at tage toget til Hamborg. DSB har oplyst, at man dér ville kunne få hjælp af DB til at komme videre, eller til at få en hotelovernatning, idet DSB har indgået en aftale med DB om at hjælpe passagerne videre.

Vi finder dermed, at DSB gjorde hvad de kunne for at bringe klageren videre på rejsen med mulighed for at blive hjulpet af DB inden for rimelig tid, selv om DSB kun havde indgået kontrakt med klageren om at blive transporteret fra København til Hamborg.

Herefter er det vores opfattelse, at aflysningen af klagerens tog ikke udgør et sådant ansvarsgrundlag, at klageren kan stille krav om, at DSB skal erstatte hendes ÖBB-billet til 199,90 Euro.

Vi bemærker, at klageren havde købt en ÖBB-billet af den type, der ikke kunne ændres eller refunderes.

1 medlem med 2 stemmer, Nikola Kiørboe, udtaler:

"Indledningsvist bemærker jeg, at klageren havde købt første del af rejsen hos DSB og sidste del af rejsen hos ÖBB, der udstedte hver deres togbillet, idet der ikke sælges gennemgående togbilletter til strækningen København - Basel.

Herefter var klagerens billetter ikke omfattet af artikel 12 i togpassagerrettighedsforordningen om gennemgående billetter. Opståede forsinkelser/aflysninger skal derfor vurderes separat for hver del af rejsen.

DSB har i medfør af artikel 18 refunderet hele DSB-billettens pris på 251 kr., da klageren valgte at opgive rejsen.

ÖBB havde ifølge det af klageren oplyste ingen forsinkelser, og de har afvist at refundere noget til klageren for den ubenyttede nattogsbillet.

DSB har oplyst, at der afgik et tog fra København H en time senere end det aflyste tog, og at det ankom til Hamborg kl. 22:46.

Hvis klageren havde valgt at gennemføre rejsen til Hamborg med dette tog, ville hun være ankommet med 2 timer og 43 minutters forsinkelse til Basel i forhold til den oprindeligt planlagte rejse.

Herefter ville hun have været berettiget til godtgørelse efter artikel 19, der vedrører de tilfælde, hvor passageren gennemfører rejsen – altså kommer fra A-B, men med forsinkelse. I klagerens tilfælde ville hun være blevet godtgjort 50% af DSB-billettens pris.

Som togpassagerrettighedsforordningen er udformet, er der i den konkrete sag, hvor klageren valgte at flyve, ikke mulighed for at gøre yderligere krav gældende mod DSB end allerede udbetalt af dem.

Spørgsmålet er herefter om klageren på andet grundlag har krav på at få godtgjort nattogsbilletten af DSB.

Ifølge dansk rets almindelige erstatningsregler er grundbetingelserne for at ifalde et erstatningskrav, at skadevolder (DSB) har handlet ansvarspådragende, at skadelidte (klageren) har lidt et økonomisk tab, at der er årsagssammenhæng mellem skadevolders handling/undladelse og det opståede tab, samt at tabet var påregneligt for skadevolder. Egen skyld hos skadelidte kan medføre nedsættelse eller bortfald af erstatningen.

Det er min opfattelse, at en togaflysning af tekniske årsager udgør et ansvarsgrundlag.

Klageren havde planlagt sin rejse fra København H med en margin på ca. 2 timer mellem ankomst til Hamborg og videreforbindelsens afgang med ÖBB til Basel. Herefter finder jeg, at hun på DSB-strækningen på ca. 5 timer havde tilrettelagt sin rejse på en sådan måde, at der på tilstrækkelig vis var taget forbehold for uforudsete hændelser.

DSB har oplyst, at der afgik et tog ca. 1 time senere, der ville medføre, at klageren ankom 2 timer og 43 minutter forsinket. En aflysning af en togafgang, hvor den næste afgang medfører en samlet forsinkelse i ankomst på 2 timer og 43 minutter, er efter min opfattelse ikke en sådan uforudset hændelse, som klageren skulle have taget højde for. Og hvis klageren havde valgt at tage dette næste tog fra København H, ville hun ikke have kunnet nå nattoget kl. 22:08, fordi hun ville være ankommet kl. 22:46.

Det er uafklaret, hvor og hvordan klageren kunne have søgt hjælp på Hamborg H på dette tidspunkt, herunder hvilken form for hjælp hun ville få og af hvilken jernbanevirksomhed.

Det er min opfattelse, at det i den konkrete sag ikke kan forlanges, at klageren for at have været omfattet af EU-forordningens artikel 12 skulle have købt én samlet gennemgående billet fra København til Basel, hvor klageren skulle have siddet op hele vejen.

Klageren sørgede selv for at komme til Basel samme dag og købte ifølge det oplyste en flybillet til 990 kr. Jeg finder, at hun med denne handling sørgede for at begrænse sit tab i anledning af DSB's aflysning af hendes tog, hvorfor DSB efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder skal erstatte klagerens udgift til togbilletten til 199,90 Euro, der blev uanvendelig grundet DSB's aflysning af hendes afgang fra København. Klageren har indsendt den originale ÖBB-togbillet til DSB til dokumentation for sit krav.

DSB skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet for sagens behandling."

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser

Indledende bestemmelser:

Passagerer bør tydeligt informeres om, hvorvidt billetter solgt af en jernbanevirksomhed i en enkelt handelsaktion udgør en gennemgående billet. Hvis passagererne ikke informeres korrekt, bør jernbanevirksomheden være ansvarlig, som hvis disse billetter var en gennemgående billet. Tilbud om gennemgående billetter bør fremmes. Det er imidlertid også vigtigt med korrekte oplysninger om jernbanetjenesten, når passagerer køber billetter fra en billetudsteder eller et rejsebureau. Når billetudstedere eller rejsebureauer sælger særskilte billetter som en pakke, bør de tydeligt informere passagererne om, at billetterne ikke yder samme grad af beskyttelse som gennemgående billetter, og at de pågældende billetter ikke er udstedt som gennemgående billetter af den jernbanevirksomhed eller de jernbanevirksomheder, der leverer tjenesten. Hvis billetudstedere eller rejsebureauer ikke opfylder dette krav, bør deres ansvar gå længere end blot refusion af billetterne. Når jernbanevirksomheder tilbyder gennemgående billetter, er det vigtigt, at de tager hensyn til realistiske og gældende minimumstilslutningstider ved den oprindelige bestilling samt alle relevante faktorer såsom størrelse og beliggenhed af de respektive stationer og perroner.

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.

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.

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 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
- 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

"BILAG I

UDDRAG AF DE FÆLLES REGLER FOR KONTRAKTEN OM INTERNATIONAL BEFORDRING AF PAS-SAGERER OG BAGAGE MED JERNBANE (CIV)

Tillæg A til konventionen om internationale jernbanebefordringer (COTIF) af 9. maj 1980 som ændret ved protokollen af 3. juni 1999

KAPITEL II

Ansvar ved manglende overholdelse af køreplaner

Artikel 32

Ansvar i tilfælde af aflysning af tog, forsinkelse eller svigtende forbindelse

1. Operatøren er ansvarlig for tab, som påføres passageren på grund af aflysning, forsinkelse eller svigtende forbindelse, så rejsen ikke kan fortsættes samme dag, eller ikke er fornuftig at gennemføre den samme dag på grund af de givne omstændigheder. Erstatningen omfatter rimelige udgifter til logi samt udgifter til underretning af personer, som venter på passageren.

2. Operatøren fritages for dette ansvar, når aflysningen, forsinkelsen eller svigtende forbindelse skyldes:

a) uden for jernbanedriften værende forhold, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge

b) en fejl fra passagerens side eller

c) tredjeparts handling, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis konsekvenser ikke kunne afværges; en anden jernbanevirksomhed, der benytter den samme infrastruktur, betragtes ikke som tredjepart; regresretten er ikke berørt.

3. National ret afgør, om og i hvilket omfang operatøren skal betale skadeserstatning for andre tab end dem, der er omtalt i stk. 1. Denne bestemmelse gør ikke indgreb i artikel 44."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"

Klagebeskrivelse • Læs kun

Da DSB-toget 20/11/2024 kl 15:00 København-Hamburg var aflyst kunne jeg ikke nå nattoget ÖBB Nightjet Hamburg-Basel. DSB har erstattet DSB billetten til Hamburg men vil ikke erstatte nattoget. DSB henviser til ÖBB men ÖBB skriver (mail 13/12/2024) at deres tog kørte og ankom til tiden, så de kan ikke erstatte billetten.

DSB skriver i deres svar

"DSB følger Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/ af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser." (linket går dog til et dokument dateret 17/05/2021, men det er nok en detalje).

I følge denne forordning (Kapitel II, Artikel 32) mener jeg at DSB har ansvaret for omkostninger der skyldes en aflysning af deres tog. Jeg måtte dels aflyse et møde den 21/11/2024, som jeg ikke kunne nå, og, for at kunne nå de andre møder i Basel og returrejsen til Danmark den 24/11/2024 (som jeg ellers også ville have tabt) måtte jeg købe en flybillet (EasyJet 21/11/2024 København-Basel til 909 kr).

PS: Jeg har også, uden held, klaget til kundeambassadøren.

Ønsker at opnå • Læs kun

Som minimum erstatning af togbilletten Hamburg-Basel (199,9 EURO = ca 1491 DKK)

"

Indklagede anfører følgende:

" DSB kan oplyse, at klager havde købt en international togbillet hos DSB til en rejse den 20. november fra Københavns Hovedbanegård til Hamburg Hbf. Med afgang kl. 15:00 fra København.

Desværre blev den togforbindelse, som klager havde billet til aflyst på grund af en teknisk fejl på toget.

Klager havde mulighed for at benytte den næste togforbindelse til Hamborg, som afgik fra København kl. 16:05. Hvis klager havde benyttet dette tog, ville klager være ankommet til Hamborg Hbf kl. 22:46. Med en forsinket ankomst på 2 timer og 43 minutter, ville klager være berettiget til 50 % i Rejsetidsgaranti. Klager valgte dog ikke at gennemføre rejsen, og DSB har derfor tilbagebetalt den ubrugte togbillet.

Efter EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser er klager ved en forventet forsinkelse på mere end 60 minutter efter artikel 18 berettiget til:

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 gælder 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.

DSB har kompenseret klager i overensstemmelse med Artikel 18 stk. 1a.

Klager har oplyst, at hun havde købt en billet hos det østrigske togselskab ÖBB fra Hamborg til Basel. Denne billet ønsker klager også at DSB tilbagebetaler. Da klager ikke havde købt én gennemgående billet hos DSB, har DSB afvist dette og henvist til ÖBB, hvor billetten er købt.

Når der rejses på en ikke gennemgående billet, er kunden ikke berettiget til kompensation ved eventuelle forsinkelser for den samlede rejse, men for hver separate rejse, som er mere end 60 minutter forsinket.

Kunder, der rejser på ikke gennemgående billetter, vil ved forsinkelser og mistede videre forbindelser, få hjælp undervejs hos de lokale togselskaber til om bookning til den næste mulige forbindelse. Dette gælder for de togselskaber i EU, som har indgået en samarbejdsaftale om at hjælpe rejsende med ikke gennemgående billetter videre.

Da klager havde købt separate rejser hos to forskellige togselskaber, var klagers mulighed ved forsinkelser, at få hjælp, undervejs til om bookning.

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

”

Hertil har klageren gjort gældende:

” Jeg har ikke nye oplysninger i sagen. Som tidligere oplyst, har DSB ved aflysningen frarådet at bruge den senere forbindelse, hvis man skulle med nattoget videre fra Hamborg.”

Til dette har DSB svaret:

” DSB kan oplyse, at det ikke er muligt at købe gennemgående togbilletter fra København til Basel med ÖBB's nattog, da der ikke udbydes gennemgående billetter til ÖBB's nattog. Dette er også oplyst på DSB's hjemmeside: [DSB | Handelsbetingelser Udland](#)

DSB kan fortsat ikke påtage sig ansvaret for at dække klagers udgifter til togbilletten mellem Hamborg og Basel, da det var klagers eget valg ikke at gennemføre rejsen. Klager havde mulighed for at gennemføre rejsen og få hjælp til ombooking ved ankomsten til Hamborg.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand