

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0151
- Klageren:** XX
3460 Birkerød
- Indklagede:** DSB
CVR-nummer: 25050053
- Klagen vedrører:** Refusion af udgift til taxakørsel som følge af driftsforstyrrelser – klageren skulle nå et fly
- Parternes krav:** Klageren ønsker refusion af taxaregningen på 980 kr. og gør gældende, at hun ville være ankommet til lufthavnen ca. 2 timer før flyafgang ved den planlagte rejsetid, hvilket var tilstrækkeligt, og at det var umuligt undervejs på den forsinkede rejse at få information om, hvornår de faktisk kunne forvente at ankomme til lufthavnen
- Indklagede afviser at refundere taxaregningen, da det blev sikret, at rejsen kunne gennemføres, dog med en forsinkelse på ca. 60 minutter, og da klageren havde planlagt rejsen med en utilstrækkelig tidsmargin på kun 10 minutter til uforudsete hændelser, samt at klageren kunne have valgt en alternativ rute
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. december 2019 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i at få godtgjort sin taxaregning

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

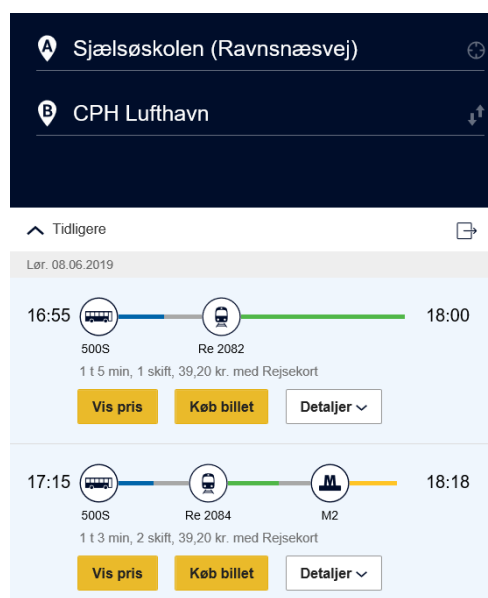
-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hendes mand skulle den 8. juni 2019 rejse med fly til Malaga kl. 20:10 fra Københavns Lufthavn og planlagde at ankomme til lufthavnen ved 18-tiden med Kystbanetoget, idet check ind åbnede kl. 18:10 og lukkede igen kl. 19:25 – 45 minutter før flyets afgang.

Klageren har oplyst, at de inden afgang fra hjemmet i Birkerød tjekkede rejseplanen en sidste gang ved 16-tiden, hvor der ikke fremgik ændringer til den planlagte rejse til lufthavnen med bus 500S til Kokkedal st. og videre derfra med Kystbanetoget til lufthavnen med ankomst kl. 18.

Fra Rejseplanen:



DSB har oplyst, at det fra kl. 16:22 var annonceret på Rejseplanen, at der var indsat togbusser på strækningen Kokkedal st. – Skodsborg st.

Parret checkede ind med rejsekort i bus 500S ved Sjælsøskolen kl. 16:58 og ankom planmæssigt til Kokkedal st. omkring kl. 17:12. På dette tidspunkt var der ifølge klageren ingen oplysninger på stationens informationsskærme om deres videre forbindelse mod lufthavnen kl. 17:17, men efter 10 – 15 minutter blev det annonceret, at toget var aflyst, og at der var indsat togbusser på strækningen Kokkedal st. – Skodsborg st. Efter yderligere nogle minutter ankom en togbus til stationen.

Klageren tjekkede Rejseplanen, hvoraf det fremgik, at der var uregelmæssigheder på deres rejseroute, som dog fortsat blev foreslået som den hurtigste til lufthavnen. Hun kunne imidlertid ikke se, om uregelmæssighederne udelukkende gjaldt strækningen Kokkedal – Skodsborg, eller om der var yderligere forsinkelser senere på ruten, selv om hun tjekkede flere gange. De tjekkede Krak på

telefonen og kunne se, at turen tog ca. 20 minutter i personbil uden afstikkere og stop på stationerne i Rungsted og Vedbæk. De kunne derfor allerede se, at efterfølgende Kystbane-togs afgang fra Skodsborg kl. 17:51 under ingen omstændigheder kunne nås, og næste afgang derefter var først kl. 18:11.

Uddrag af Kystbanens køreplan:

40 Helsingør - København H - Malmö C

Køredage	1		2		3		4		5	
Helsingør	16.52	16.58	17.10	17.18	17.38	17.58				
Snekkersten	16.56	17.02	17.15	17.22	17.42	18.02				
Espergærde	16.59	17.05	17.19	17.25	17.45	18.05				
Humblebæk	17.03	17.09	17.23	17.29	17.49	18.09				
Nivå		17.13	17.17		17.33	17.37	17.53	17.57	18.13	18.17
Kokkedal	17.09	17.17	17.20	17.29	17.37	17.40	17.57	18.00	18.17	18.20
Rungsted Kyst	17.13		17.24	17.33	17.44			18.04		18.24
Vedbæk			17.28		17.48			18.08		18.28
Skodsborg			17.31		17.51			18.11		18.31
Klampenborg			17.36		17.56			18.16		18.36
Hellerup		17.31	17.41		17.51	18.01	18.11	18.21	18.31	18.41
Østerport	17.30	17.37	17.47	17.50	17.57	18.07	18.17	18.27	18.37	18.47
Nørreport	17.33	17.40	17.50	17.53	18.00	18.10	18.20	18.30	18.40	18.50
København H	o 17.37	17.44	17.54	17.57	18.04	18.14	18.24	18.34	18.44	18.54
København H		17.47	17.56		18.07	18.16	18.27	18.36	18.47	18.56
Ørestad		17.53	18.02		18.13	18.22	18.33	18.42	18.53	19.02
Tårnby		17.56	18.05		18.16	18.25	18.36	18.45	18.56	19.05
CPH Lufthavn →	o	18.00	18.09		18.20	18.29	18.40	18.49	19.00	19.09
CPH Lufthavn →		18.02	18.11		18.22		18.42		19.02	
Hyllie	o	18.13	18.23		18.33		18.53		19.13	
Triangeln	o	18.21	18.31		18.41		19.01		19.21	
Malmö C	o	18.26	18.36		18.46		19.06		19.26	
Tognummer	4482	2082 1082	1382	4484	2084 1084	1384	2086 1086	1386	2088 1088	1388

Ifølge klageren steg de på togbussen og spurgte chaufføren om den forventede rejsetid til Skodsborg st., og om der var yderligere forsinkelser efter Skodsborg, hvilket chaufføren imidlertid ikke kunne svare på. Mens togbussen kørte mod næste station i Rungsted Kyst, forsøgte parret uden held at få telefonisk kontakt til DSB Kundeservice. På grund af usikkerheden om, hvornår de faktisk kunne forvente at nå frem til lufthavnen, besluttede de at stige af togbussen på Rungsted Kyst st. og rejse med taxa direkte derfra til lufthavnen. Sidste gang de ringede til DSB Kundeservice var kl. 17:53, mens de sad i taxaen, men efter ca. 10 minutter i ventekø blev linjen endnu engang afbrudt.

Det fremgår af taxakvitteringen, at de påbegyndte taxaturen kl. 17:37 og ankom til lufthavnen kl. 18:11.



(udsnit)

DSB har oplyst, at togtrafikken mellem Kokkedal og Skodsborg måtte indstilles akut den 8. juni 2019 kl. 15:57 på grund af skinnebrud på strækningen, som Banedanmark er ansvarlig for. Kl.

16:04 var der højtalerudkald på de berørte stationer med information om ændringerne, kl. 16:17 var de først togbusser fremme ved stationerne og kl. 16:22 blev der sendt information om togaflysning til Rejseplanen. Fra kl. 17:20 fungerede togbusdriften fint. Der var ifølge DSB ikke tekniske problemer med Kundeservicetelefonen den pågældende dag, og den maksimale ventetid var 12 minutter. DSB har estimeret køretiden med togbus til ca. 40 minutter mellem Kokkedal st. og Skodsborg st., hvorfra der afgik tog mod lufthavnen hvert 20. minut med en rejsetid på 38 minutter. På denne baggrund ville klagerens estimerede forsinkelse ifølge DSB have været ca. 60 minutter.

Umiddelbart efter hjemkomst fra rejsen bad klageren DSB om at godtgøre taxaregningen på 980 kr., hvilket DSB afviste med den begrundelse, at klageren ikke havde planlagt tilstrækkelig tid til uforudsete hændelser.

DSB har under ankenævns sagen i henhold til DSB's Rejsetidsgaranti tilbudt klageren refusion af forudbetalingen på 25 kr. på hendes rejsekort fraregnet den del af turen, som blev gennemført, idet rejsekortet ikke blev checket ud, som følge af at klageren og hendes mand afbrød rejsen med DSB.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

DSB's rejseregler (De fælles landsdækkende rejseregler) og EU's Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 regulerer passagerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse, aflysninger og forsinkelser.

DSB indsatte i henhold til disse regler straks kørsel med togbus for passagerer som var berørte af den akutte indstilling af togdriften.

I henhold til de fælles landsdækkende rejseregler påtager DSB sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse.

Spørgsmålet er herefter, om DSB på andet grundlag er erstatningsansvarlig for klagerens taxaregning.

For at være berettiget til erstatning efter de almindelige erstatningsretlige regler kræves det, at skadelidte (klageren) skal have lidt et økonomisk tab, at der skal være et ansvarsgrundlag (culpa) for skadevolder (DSB), samt at der skal være årsagssammenhæng og påregnelighed mellem DSB's handling eller undladelse og skadelidtes tab.

Et flertal på 3 stemmer (Tine Vuust, 1 stemme, og Helle Berg Johansen, 2 stemmer) udtaler:

Vi bemærker, at DSB i løbet af særdeles kort tid iværksatte en effektiv togbusdrift, og at parret kom med en togbus kun ca. 10 minutter senere end deres planmæssige togafgang kl. 17:17.

Efter vores opfattelse kunne parret, hvis de var fortsat med togbussen til Skodsborg st., herfra have planlagt, hvorledes de kunne komme videre til Københavns Lufthavn. Med en estimeret rejsetid på 40 minutter med togbus fra Kokkedal st. til Skodsborg st. ville de med stor sandsynlighed have kunnet nå et tog kl. 18:11 fra Skodsborg st. med ankomst til CPH Lufthavn st. kl. 18:49 og dermed have kunnet nå seneste ind-checkning til deres fly kl. 19:25.

Endvidere valgte parret af egen drift at afbryde rejsen og tage en taxa direkte til lufthavnen frem for at vente på at komme igennem til DSB Kundeservice. DSB har oplyst, at der var en ventetid på op til 12 minutter, men intet nedbrud.

Selvom det er forståeligt, at parret i situationen valgte at tage en taxi fra Rungsted Station, finder vi, at der ikke er grundlag for, at DSB skal bære ansvaret for parrets udgift til taxakørsel til lufthavnen, og klageren kan herefter ikke gives medhold i sit erstatningskrav.

Vi bemærker dog, at det i særdeleshed på denne togstrækning, hvor mange togafgange har destination i lufthavnen, er vigtigt, at passagererne informeres om et forventet ankomsttidspunkt.

Et mindretal med 2 stemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen) udtaler:

En togaflysning med en deraf følgende forsinkelse i ankomst på ca. 60 minutter ligger efter vores opfattelse uden for, hvad man med rimelighed kan forlange, at en passager skal tage højde for i sin planlægning af en togrejsetid på 43 minutter.

Uanset, at DSB iværksatte en effektiv togbusdrift, kunne parret ikke få oplysninger om, hvornår de faktisk kunne forvente at være fremme i lufthavnen, idet togbuschaufføren hverken kunne svare på, hvor lang tid busrejsen til Skodsborg st. ville tage, eller om der kunne forventes yderligere forsinkelser på togrejsen videre fra Skodsborg st.

Henset til, at den aflyste togafgang havde destination i lufthavnen, hvorfor det måtte være påregneligt for DSB, at passagerer ville kunne være i risiko for at miste deres flyforbindelse, er det vores opfattelse, at informationen til passagererne fra DSB's side var utilstrækkelig.

Parret forsøgte endvidere flere gange at kontakte DSB Kundeservice telefonisk, men med en ventetid på op til 12 minutter, hvor de i en presset situation skulle tage stilling til, hvordan de kunne nå deres fly, var det derfor undskyldeligt, at de opgav at komme igennem på telefonen og traf en beslutning om at tage en taxa.

På denne baggrund finder vi, at DSB er erstatningsansvarlig for klagerens udgift på 980 kr. til taxakørsel fra Rungsted Kyst st. til lufthavnen. Fra dette beløb skal dog trækkes prisen for rejsen på strækningen svarende til det beløb, som parret skulle have betalt med rejsekort ved en planmæssig afvikling af rejsen.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Fra DSB's Basis Rejsetidsgaranti:

”

Når din ankomsttid er mere end 30 minutter forsinket

Du kan søge kompensation hvis, du er:

- Forsinket mere end 30 minutter på din rejse med fjern-, regional- eller S-tog (DSB eller Arriva) i Danmark og
- har du rejst med billet, klippekort, rejsekort eller et Bus & Tog Årskort

Det er ankomsttiden på din bestemmelsesstation (altså den sidste station, du ankommer til) og ikke tidspunktet for din afrejse, der afgør, hvor meget du er forsinket.

Rejser du med DSB og en privatbane/metro kan du også få rejsetidsgaranti, men efter andre regler. Søg om Rejsetidsgaranti på samme måde, som hvis du rejser med DSB.

Er der forsinkelser over 30 minutter med andre transportmidler, fx bus før eller efter togrejsen, og toget er mindre end 30 minutter forsinket, kan du ikke få kompensation.

Fx rejser du fra København H til Præstø og tager toget fra København til Næstved og videre med bus fra Næstved til Præstø. Toget er 15 minutter forsinket i ankomsten til Næstved, og bussen til Præstø er kørt. Så kan du ikke få kompensation.

Din kompensation afhænger af, hvor forsinket du blev

Størrelsen på din kompensation, afhænger af, hvor meget du er blevet forsinket på din rejse.

Har du krav på kompensation, kan du vælge enten:

- At få din kompensation som en ny billet.
Denne billet udstedes til samme strækning som du blev forsinket på. Rejsetidsgarantibillet kan kun udstedes til stationer hos DSB, Arriva eller Skånetrafikken. Billetten er gyldig til rejser med tog, bus og metro i de zoner som er angivet på billetten. En Rejsetidsgaranti-billet er gyldig i 6 måneder efter billettens udstedelse. Vælger du at få en ny billet, kompenserer vi ikke Pladsbillet.
- At få indsat penge på din NemKonto som kompensation, hvis beløbet er større end 25 kr. Beløbet beregnes ud fra forsinkelsens størrelse.

Din kontante kompensation regnes sådan ud

Forsinkelse	Kompensation
30 minutter eller mere	25% af rejsens pris
60 minutter eller mere	50% af rejsens pris
90 minutter eller mere	75% af rejsens pris
120 minutter eller mere	100% af rejsens pris

Fra EU-forordning nr. 1371/2007:

”

KAPITEL IV

FORSINKELSE, IKKE-OPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSE OG AFLYSNING

Artikel 15

Erstatningsansvar for forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomhedens erstatningsansvar med hensyn til forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning omfattet af bestemmelserne i bilag I, kapitel IV, afsnit II.

Artikel 16

Refusion og omlægning af rejsen

Når det med rimelighed forventes, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mere end 60 minutter forsinket, skal passageren omgående have valget mellem:

- 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. Refusionen betales på de betingelser, som gælder for udbetaling af erstatning, jf. artikel 17, eller
- b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed, eller
- c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

Artikel 17

Erstatning for billetprisen

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste retten til befordring kræve erstatning af jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten anførte afgangs- og ankomststed, som ikke har medført billetrefusion i henhold til artikel 16. De minimale erstatningsbeløb for forsinkelse er fastsat til:

- 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.

Passagerer, der har abonnementskort eller periodekort, og som rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i kortets gyldighedsperiode, kan søge om passende erstatning i overensstemmelse med jernbanevirksomhedernes erstatningsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for definition af forsinkelse og beregning af erstatning.

Erstatningen for forsinkelse beregnes i forhold til den pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede tjeneste.

Når befordringskontrakten gælder en returrejse, beregnes erstatningen for forsinkelse på enten ud- eller returrejsen i forhold til halvdelen af billetens pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste i en hvilken som helst anden form for befordringskontrakt, der tillader flere efterfølgende etaper, i forhold til den fulde pris.

Ved beregningen af forsinkelsen skal der ikke tages hensyn til en forsinkelse, som jernbanevirksomheden kan påvise er opstået uden for områder, hvor traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab finder anvendelse.

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

3. Erstatningen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer og udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomhederne kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder erstatning ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over fire EUR.

4. Passageren har ikke ret til erstatning, hvis han eller hun 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 mindre end 60 minutter.

”

Bilag I, kapitel IV, afsnit II til EU-forordning nr. 1371/2007:

”

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. "

Fra Norwegians hjemmeside:

"

Internationale flyvninger

Rejser til/fra USA, Canada, Thailand, Israel, Jordan, Marokko, Dubai, Argentina og Brasilien.

- Indcheckning åbner 3 timer inden afrejse (Indcheckning fra USA åbner 4 timer inden afrejse)
- Indcheckning lukker 1 time inden afrejse
- Boarding lukker 20 minutter inden afrejse

Alle andre flyvninger

- Indcheckning åbner 2 timer inden afrejse
- Indcheckning lukker 45 minutter inden afrejse
- Boarding lukker 20 minutter inden afrejse

Har du brug for særlig assistance, er du et barn, der rejser alene, eller rejser du med dyr, våben eller musikinstrumenter? Check ind ved vores skranke mindst 1 time inden planmæssig afgang. Ankom tidligt til gaten, og kontakt vores personale.

Rejser du med sportsudstyr? Du skal checke dit sportsudstyr ind i vores bagageindlevering eller indcheckningsskranke mindst en time før afrejse. "

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Ifølge rejseplanen kunne vi nå et tog via kystbanen til lufthavnen i god tid inden indcheck 20.10. Da vi stiger på bus ved Sjælsø skolen i Birkerød, er der ikke indgivet forsinkelse på ruten. Da vi ankommer til Kokkedal er alle tog indstillet pga skinnebrud. Der kommer 10 min efter en togbus, hvis chauffør ikke havde kørt ruten før, og ikke kunne oplyse, hvornår bussen var i Skodsborg. Vi kunne ingen steder få oplyst, hvornår der så fra Skodsborg gik et tog til lufthavnen, og valgte så at stå af i Rungsted, og tog en taxa til lufthavnen, da vi vurderede at vi ville blive mindst en time forsinket med togbusser, og så uvished om, hvornår vi kunne komme med et tog videre. DSB kundecenter kunne vi ikke komme i kontakt med, så vi blev mødt af at ingen kunne give os information om, hvornår vi kunne være i lufthavnen. Jeg ringede 17.53, hvilket kan dokumenteres og kunne ikke komme igennem. Vi måtte så derefter træffe beslutning om at tage en taxa, da rejseplanen og togbuschauffør ikke kunne hjælpe.”

Indklagede anfører følgende:

” DSB kan oplyse, at der den 8. juni 2019 akut blev indsat togbusser til at køre som erstatning for toget mellem Kokkedal og Skodsborg Station. Dette skyldes, at Banedanmark var nødsaget til at lukke ned for kørsel på denne strækning. I DSB’s logs er følgende noteret om hændelsen:

- 15:57: Togtrafikken må indstilles på ruten
- 16:04: Højtalerudkald på de berørte stationer informerer om ændringerne
- 16:11: Togbusser bestilles til at køre mellem de berørte stationer
- 16:17: De første togbusser er fremme ved stationerne
- 16:22: Information om togaflysning bliver sendt til Rejseplanen
- 17:20: Det kører fint med togbusserne

På denne baggrund er det DSB’s opfattelse, at DSB, så hurtigt som det var muligt, har sikret erstatningstransport i busser, ligesom kunderne på Rejseplanen og via højtalerudkald på stationen har fået information om de akutte ændringer.

Ved akutte ændringer kan det i den første fase af genopretningsarbejdet, hvor der bestilles og indsættes togbusser, være vanskeligt at angive præcise informationer om konkrete afgangs- og ankomsttider. DSB kunne på grund af de akutte forhold derfor på tidspunkt hvor kunden befandt sig på Kokkedal Station alene oplyse, at der kørte togbusser mellem Kokkedal og Skodsborg Station, samt at der kørte tog hvert 20. minut fra Skodsborg Station mod Lufthavnen.

Dette er i overensstemmelse med kravene i artikel 18 i EU Forordningen 1371/2017, hvoraf det fremgår, at passagerne skal underrettes om det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.

Klager har oplyst, at hun forsøgte at ringe til DSB Kundeservice, men at dette ikke var muligt. Logs fra DSB’s telefonsystem viser, at der ikke har været tekniske problemer med DSB’s telefoner den 8. juni, og den maksimale ventetid på at komme igennem til DSB var i løbet af denne dag på 12 minutter.

Når der opstår forsinkelser på 60 minutter eller derover, har kunden i henhold til EU Forordningen 1371/2017 artikel 16 valget mellem at afbryde rejsen og få billetten tilbagebetalt, omlægning af rejsen på tilsvarende vilkår ved først givne lejlighed eller ændring af billetten til et senere rejsetidspunkt. Der findes

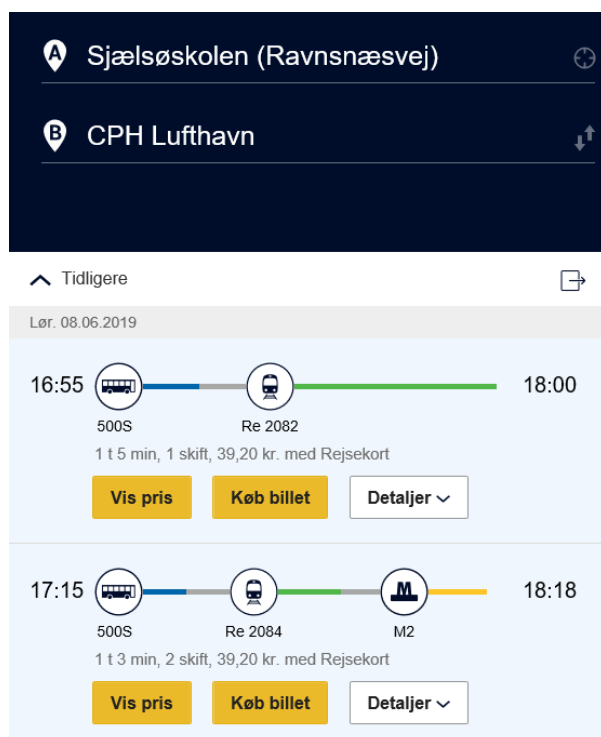
ikke bestemmelser i denne forordning, som foreskriver, at kunden kan gennemføre rejsen i taxa betalt af togselskabet.

Da klager afbrød rejsen, har klager ret til at få billetten tilbagebetalt. DSB kan dermed tilbageføre klagers betaling med rejsekort – i alt 25. kroner.

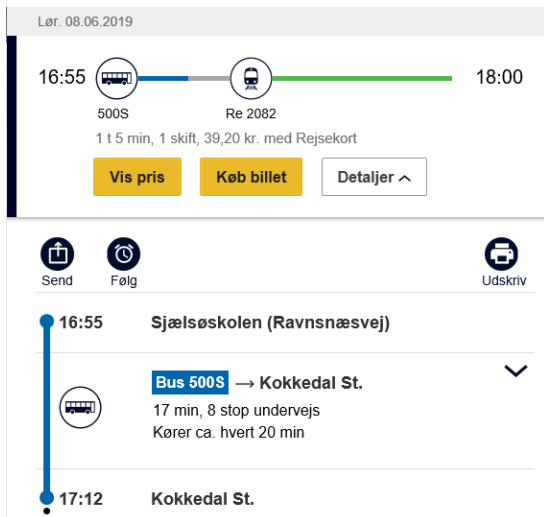
Klager har oplyst, at hun havde senest fremmøde i Københavns Lufthavn kl. 18:10.

Rejsehistorikken fra klagers rejsekort, viser at klager har foretaget et check ind kl. 16:58 i linje 500S ved Sjælsøskolen. Klager har også oplyst, at det var planen at rejse via Kokkedal Station, og videre herfra med tog.

Som det fremgår af Rejseplanen, ville klager med denne rejseplan kunne være fremme i Københavns Lufthavn tidligst kl. 18:00. Klager havde dermed alene disponeret med 10 minutter til at tage højde for eventuelle uforudsete hændelser undervejs.



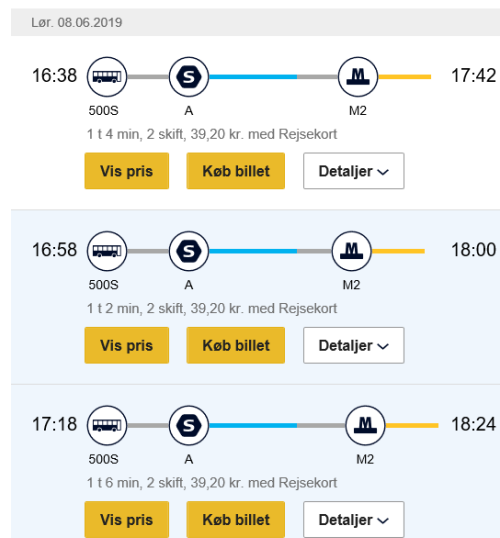
Med denne rejseplan, er klager ankommet med bus 500S til Kokkedal Station kl. ca. 17:12.



På dette tidspunkt kørte der togbusser fra Kokkedal til Skodsborg Station. Klager har oplyst, at hun efter 10 minutters ventetid kom med en togbus. Med en estimeret køretid fra Kokkedal til Skodsborg på 40 minutter kunne klager være fremme på Skodsborg Station kl. ca. 17:52. Herfra gik der tog til Lufthavnen hvert 20. minut og rejsetiden er på 38 minutter. Såfremt klager havde gennemført rejsen med DSB, ville dette have været med anslået ankomsttid til Københavns Lufthavn kl. ca. 19 svarende til en forsinkelse på 60 minutter.

Fra kl. 16:22 var der på Rejseplanen adgang til informationer om, at der var togaflysninger på dele af klagers planlagte rejse til Lufthavnen. Havde klager orienteret sig på Rejseplanen inden rejsens start, ville klager være blevet præsenteret for denne information og kunne tage højde herfor.

Det fremgik også af Rejseplanen, at der findes andre rejseruter via Kokkedal Station med samme ankomsttid i Københavns Lufthavn, som klager kunne have benyttet:



DSB kan ikke påtage sig at dække klagers udgifter til en taxa, da DSB har gjort, hvad der var muligt for at afbøde konsekvenserne ved den akutte lukning af banestrækningen mellem Kokkedal og Skodsborg ved, så hurtigt som det var muligt at indsætte togbusser, ligesom der fandtes alternative rejseruter med samme ankomsttid, som fremgik af Rejseplanen, som klager kunne have benyttet.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav.”

Hertil har klageren bemærket:

” Der er nu fra vores og også fra DSB’s side fremlagt en række synspunkter og tilhørende dokumentation i denne sag. Altsammen godt og grundigt.

Men tillad os mere udførligt at beskrive hvad der skete den dag og hvorfor vi netop den pågældende dag følte os ladt i stikken af DSB og endte med at træffe den beslutning, der kostede os ca 1.000 kr af vores ferielommepege og som vi bestemt mener DSB bærer ansvaret for - og dermed ufortrødent bør kompensere os for.

D. 8. juni 2019 skal vi på en uges ferie i sydspanien med vores familie. Vi skal med fly (Norwegian) kl. 20.10 fra Københavns Lufthavn med indtjekningsstart kl 18.10.

Det foregår af Norwegian’s hjemmeside at de anbefaler at man møder i lufthavnen senest 2 timer før afgang for at kunne nå tjek-ind, bagageaflevering, sikkerhedstjek og boarding. Det er det vi i vores oprindelige klage har kaldt ” senest fremmøde”

Vi havde dog i forvejen hjemmefra tjekket ind elektronisk og udskrevet Boarding Pass.

Af de udskrevne (og her vedhæftede) Boarding Pass fremgår det at fysisk tjek-ind på denne afgang åbner kl 18.10 og seneste tjek-ind er 30 minutter før afgang - det er kl 19.40. Og efterfølgende fysisk boarding på flyet lukker kl 19.50 (”gate closed”).

I forhold til ovennævnte har vi via Rejseplanen planlagt afgang med bus 500 S fra Sjælsø Skolen via Kokkedal Station med Kystbanen til København Lufthavn med ankomst ca kl 18.00.

Fra det planlagte ankomsttidspunkt med DSB og til sidste chance for tjek-ind og efterflg. boarding vil der være derfor være et sted mellem 1 time og 50 minutter til 2 timer - altså mere end den dobbelte tid af den tid som DSB i deres svar forudsætter man skal tage højde for (45 minutter) for at imødegå konsekvenserne af en eventuel forsinkelse.

Kl 16 ca tjekker vi en sidste gang Rejseplanen App på iPhone for se at alt stemmer.

Det gør det.

Efter de sidste forberedelser forlader vi vores hjem og tjekker ind som planlagt på Bus 500 S v. Sjælsø Skolen kl 16.58 med retning mod Kokkedal Station.

Herefter ophører alt med at være planmæssigt på vores tur den pågældende dag med DSB.

Og den virkelighed vi møder den pågældende dag stemmer slet ikke med den ”virkelighed” som DSB i deres svar af 3. september forsøger at dokumentere med reference til diverse logs og planlægningssystemer

Her er den virkelighed vi oplever den pågældende dag og som fører frem til det valg vi træffer. Ved (næsten) planmæssig ankomst til Kokkedal Station kan vi på stationens elektroniske infoskilte ikke se info om vores tog. Der står ingen ting.

Vi tjekker Rejseplanen (ca kl 17.15) via app på iPhone. Der står ud for vores rejseplan blot en rød advarsel om at der er uregelmæssigheder på ruten.

På det pågældende tidspunkt er der ca 15-25 mennesker på stationen som alle søger info om hvad de så skal gøre....vi taler med flere af dem, der heller ikke kan finde relevant info nogle steder.

Efter at vi har ventet yderligere ca 10-15 minutter (og efter vores tog skulle være ankommet og afgået kl 17.17) har vi ikke set noget tog og først nu kommer der info på de elektroniske skilte at togene er aflyst og der er indsat togbusser til nærmeste togstation (Skodsborg).

Der går nu yderligere nogle minutter (nok ca 5 minutter) førend der ankommer en togbus til Kokkedal Station. På det tidspunkt har vi allerede tjekket rejseplanen igen - der stadig foreskriver den valgte ruteplan som den hurtigste - med info om at togene mellem Kokkedal og Skodsborg er aflyste OG at der er ”uregelmæssigheder i driften på ruten”. Altså kan vi ikke se om uregelmæssighederne også gælder Kystbanen m.fl. EFTER Skodsborg Station. Vi kan samtidig se at næste Kystbane-tog fra Skodsborg mod Lufthavnen går indenfor få minutter (kl 17.30 ca). Det kan vi umuligt nå.

Da rejseplanen, som skrevet ovenfor, stadig anviser den pågældende rute som hurtigst vælger vi at stå ombord på togbussen på Kokkedal Station med destination Skodsborg Station.

Da vi står om bord på togbussen spørger vi chaufføren hvor lang tid turen tager til Skodsborg Station. Det har chaufføren ingen anelse om, da vedkommende ikke har kørt turen før, i øvrigt ikke er stedkendt og kører efter et udprintet kort. Vi tjekker Krak på telefonen og kan se turen tager ca 20 minutter i personbil UDEN afstikkere og stop på stationerne i Rungsted og Vedbæk. Vi kan

derfor allerede se at efterflg. mulige Kystbane-togs afgang fra Skodsborg (ca kl 17.50) under ingen omstændigheder kan nås.

Vi spørger chaufføren om uregelmæssighederne kun gælder strækningen mellem Kokkedal og Skodsborg eller om forsinkelserne har bredt sig til resten af strækningen. Det kan vedkommende heller ikke svare på. Forståeligt nok da chaufføren fortæller at det er første gang vedkommende kører togbus og det eneste vedkommende har fået af info er det udprintede kort.

Men vi ved derfor ikke om forsinkelsen kun gælder strækningen mellem Kokkedal og Skodsborg - eller om problemerne har bredt sig til resten af ruten / andre tilknyttede ruter.

Vi er mange ventende passagerer der skal med togbussen og (stort set) alle har spørgsmål til den stakkels chauffør, da eneste info fortsat er at trafikken mellem Kokkedal og Skodsborg er aflyst (de elektroniske info-skilte på Kokkedal Station) og driften på ruten desuden er ramt af uregelmæssigheder (Rejseplanen)

Da vi nu for 3. eller 4. gang tjekker Rejseplanen er den valgte rute fortsat fremhævet som hurtigste til lufthavnen. Vi vælger derfor at blive på togbussen fra Kokkedal Station. Nu mere end ½ time forsinket i afgang med togbus fra Kokkedal.

Togbussen har nu retning mod Rungsted Station. Da vi nærmer os Rungsted Station kan vi fortsat se at togbussen umuligt kan nå den afgang fra Skodsborg Station (som vil være ca 17.50 efter rejseplanen) . Næste afgang fra Skodsborg Station vil så være ca 18.10 - og som vi stadigvæk ikke kan få at vide om den rent faktisk afgår til tiden - og som altså vil være med afgang fra Skodsborg Station 10 minutter senere end det tidspunkt vi med den oprindelige rejseplan allerede ville være ankommet til Københavns Lufthavn. Vi er altså med sikkerhed mindst 50-60 minutter forsinket - måske noget mere inden rejsen med DSB til lufthavnen er slut.

Undervejs på Kokkedal Station og i togbussen har vi 2 gange ringet til DSB og har mistet forbindelsen efter nogle minutters venten i telefonkø. Ved 3. opringning (kort før ankomst til Rungsted Station) til DSB venter vi på at komme igennem i 10 minutter og opgiver derefter at komme igennem til DSB.

Vi har i mellemtiden valgt at stå af togbussen. Vi er som beskrevet allerede 50-60 minutter forsinket og ingen kan give svar på om der er risiko for yderligere forsinkelser. Togbussens chauffør ved intet. Der er ingen relevant info på Rungsted Station. Rejseplanen fastholder at vi er på hurtigste rute og at der er "uregelmæssigheder i driften". Vi kan ikke komme igennem til DSB Kundeservice.

Mens den ene af os har ventet i telefonkøen hos DSB har den anden ringet til Dantaxi , der har meddelt at de har ledige vogne i umiddelbar nærhed af Rungsted Station og at Lufthavnen vil kunne nås på ca 35 minutter.

Vi har ikke råd til at købe nye billetter hvis vi mister vores fly-afgang og vi kan se frem til desuden at miste vores penge vi har betalt for ferieejlighed i Spanien.

Vi vælger derfor - som sidste udvej - og for at begrænse mulig økonomisk skade yderligere - som beskrevet at stå af togbussen på Rungsted Station og tage en taxi for for en god bid af vores ferie-lommepenge.

Vi tager taxien til lufthavnen, når vores fly, gemmer al dokumentation og skriver til DSB efter hjemkomst for at få refunderet vores udlæg til Taxi.

Som det fremgår af korrespondancen desværre uden held. DSB afslår at yde kompensation for Taxi regningen. De vil til gengæld gerne betale 25 kr for brug af vores Rejsekort.

Vi synes ikke dette er godt nok - langt fra.

Det er muligt at DSB via deres logs og administrative systemer kan vise at de har overholdt gældende lovgivning og derfor ikke skal kompensere for den markante forsinkelse.

Virkeligheden dén dag - ude i bruger-enden af DSB's systemer - var at det for os undervejs var umuligt at fremskaffe info der kunne vise at vi kunne nå vores fly hvis vi fastholdt rejsen med DSB. Og vi synes at ovennævnte beskrivelse viser med al tydelighed at vi gjorde alt hvad vi kunne for at fremskaffe den info der kunne vise os at DSB ville kunne sikre at vi ankom til lufthavnen så vi kunne nå vores fly hvis vi fortsatte den oprindelige planlagte rejse med DSB fra [XX], Birkerød til Københavns Lufthavn. Men det var ikke muligt.

Vi fastholder derfor vores krav om at DSB kompenserer os for den meget markante forsinkelse ved at betale for taxi-regningen og vi ønsker ankenævnets hjælp til at fastholde og opfylde dette krav."

Hertil har indklagede bemærket:

” Den 8. juni blev DSB forhindret i at opretholde togkørslen mellem Kokkedal og Skodsborg Station, da Banedanmark akut lukkede for kørsel på denne strækning. Denne ændring i køreplanen skyldes dermed pludseligt opståede forhold, som DSB ikke havde indflydelse på.

Som det er fremgået af DSB's svar af 3. september, måtte togkørselen på strækningen Kokkedal – Skodsborg indstilles kl. 15:57. Fra kl. 16:04 blev der givet besked til de ventende kunder på berørte stationer via stationernes højttalere og informationskærme. På grund af de akutte omstændigheder var det alene muligt at oplyse, at der som erstatning for toget ville blive indsat togbusser.

Klokken 16:17 – 20 minutter efter lukning for kørsel med tog – ankom de første busser til de berørte stationer. DSB har dermed, så hurtigt som det var muligt, sikret erstatningstransport til de ventende kunder. Klager har oplyst, at hun efter ca. 10 minutters ventetid på Kokkedal Station kom med en togbus mod Skodsborg Station. Der er dermed enighed om, at der var erstatningstransport med bus mellem Kokkedal og Skodsborg Station.

Da der akut blev lukket ned for kørsel med tog mellem Kokkedal og Skodsborg Station, og der derfor blev indsat togbusser på denne strækning, fik kunder, der skulle rejse via disse stationer en forlænget rejsetid. Kunder, der blev forsinket i mere end 30 minutter, er berettiget til Rejsetidsgaranti. Da klager på grund af den akutte forsinkelse valgte at afbryde rejsen, vil DSB tilbagebetale de 25 kroner, som klager har betalt med sit rejsekort.

Ud over at der blev informeret om de akutte ændringer på de berørte stationer, blev det også på Rejseplanen angivet, at der var indsat togbusser mellem Kokkedal og Skodsborg med forsinkelser til følge. Alternative rejseruter til Lufthavnen, som ikke var påvirket af forsinkelser, fremgik også af Rejseplanen.

DSB har forståelse for, at klager af hensyn til den planlagte flyrejse ønskede mere præcise oplysninger om forventet ankomsttidspunkt til Københavns Lufthavn. I en situation, hvor det på grund af akutte omstændigheder ikke er muligt at opretholde og afvikle togtrafikken som planlagt i køreplanen, er det på grund af forholdenes akutte omstændigheder dog ikke muligt at oplyse præcise afgang og ankomsttider. Da der var usikkerhed omkring eksakt ankomsttidspunkt til Københavns Lufthavn, havde en alternativ mulighed været at vælge en anden af de rejseruter, som fremgik af Rejseplanen, og som ikke var påvirket af forsinkelser. Havde klager afventet at komme igennem på telefon til DSB Kundeservice, ville klager her kunne få oplyst en forventet køreplan for togbusserne mellem Kokkedal og Skodsborg.

Havde klager valgt at fortsætte rejsen efter den oprindelige rejseplan, ville klager være ankommet i Københavns Lufthavn ca. 60 minutter senere end planlagt. Denne forsinkelse er baseret på en skønnet rejsetid med togbus fra Kokkedal til Skodsborg og herfra videre med tog til Lufthavnen. Klager har også selv oplyst en forventet forsinkelse i ankomsten på ca. 60 minutter.

At klager valgte at fortsætte rejsen i taxa frem for at benytte en af de alternative rejseruter med offentlig transport eller at gennemføre den oprindelige planlagte rejse, er en disponering hvor ekstraomkostninger forbundet hermed, må afholdes af klager selv. DSB kan ikke pålægges at skulle betale for klagers kørsel i taxa, da DSB har sikret, at det var muligt at gennemføre den planlagte rejse, dog med en forsinkelse. Ligesom der fandtes alternative muligheder for at komme videre til Københavns Lufthavn med offentlig transport.

På denne baggrund kan DSB fortsat ikke imødekomme klagers krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand