

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0205
- Klageren:** XX
3500 Værløse
- Indklagede:** DSB Fjern- og Regionaltog
CVR-nummer: 25050053
- Klagen vedrører:** Taxaregning på 475 kr. i anledning af sporarbejder og ændrede køreplaner
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at DSB godtgør ham udgiften til taxa, da der hverken var togbusser eller personale, han kunne kontakte, og det var ikke muligt at komme videre fra Østerport st.
- Indklagede afviser kravet
- 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

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at afvise klagerens krav.

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

-oOo-

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

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

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 28. juli 2019 rejse fra Kastrup lufthavn til Værløse st. Fra lufthavnen tog han derfor metroen til Nørreport st., hvorfra han ville rejse videre med S-toget til Værløse omkring kl. 21.

Imidlertid kørte flere S-tog efter en ændret køreplan på grund af planlagt og varslet sporarbejde.

Ifølge klageren stod der på Nørreport st., at der ikke kørte S-tog til Værløse pga. sporarbejde. Han blev derfor foreslået af nogle medrejsende at tage videre til Østerport st., idet de mente, at der var større chancer for at få en ordentlig besked dér. Men der var intet personale og ingen skiltning på Østerport om, at man skulle tage til Svanemøllen st. og skifte tog for at komme til Værløse st. Og da der ikke var indsat togbusser, måtte han tage en taxa, der kostede 475 kr.

Dette beløb anmodede klageren DSB om at refundere og anførte som ovenfor, samt at han sjældent benyttede sig af DSB, som havde dårlig service.

DSB afviste at godtgøre klageren taxaregningen med begrundelsen, at der var tale om planlagte og varslede sporarbejder, og at der afgik et S-tog fra Svanemøllen til Værløse kl. 21:20

Klageren anmodede derfor DSB's Kundeambassadør om at vurdere sagen og anførte, at han var godt kendt på Østerport st. og ikke havde set nogen skiltning om at rejse til Værløse via Svanemøllen st., og at der på Nørreport station stod, at der ikke var tog til Værløse pga. sporarbejde, men hvad gør man, når man ikke kan stole på andre passagerer, og DSB-medarbejdere er de eneste, der kan give et kvalificeret svar, men dem var der ingen af overhovedet.

Klageren modtog samtidigt en oplysning fra Rejsekort Kundecenter om, at der den 28. juli 2019 ikke var checket ud på hans rejsekort. I en sådan situation opkræves der 25 kr. svarende til forudbetalingen. Rejsekort Kundecenter refunderede efterfølgende 8,60 kr., som klageren havde betalt for meget for turen, når han havde taget en taxa videre fra Østerport.

Klageren indgav derpå klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Ifølge DSB var ændringerne varslet på DSB's hjemmeside, Rejseplanen og på stationerne: Vesterport, Nørreport, Østerport, Nordhavn og Svanemøllen, hvor der løbende blev orienteret om den ændrede køreplan over højtalerne. Af Rejseplanen fremgik det, at S-tog linje A denne aften var den eneste togforbindelse mellem Østerport og Svanemøllen. Denne information blev også oplyst både på Nørreport og Østerport. Hvis klageren benyttede en anden S-togslinje mellem Nørreport og Østerport st., var det nødvendigt at foretage skift til linje A på Østerport.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

På foranledning har DSB oplyst, at:

Teksten herunder har været vist på DSB's hjemmeside fra den 27. maj.

Ændringer på alle S-togs linjer om aftenen



S-banen

28. jul - 1. aug

Fra ca. kl. 20.30 er der ændringer på alle S-togs linjer.

Linje A kører mellem Hillerød og Køge, i ændrede tider fra Hillerød til Østerport.

S-toget på linje A kan køre fra et andet spor end normalt ved Nordhavn, Jægersborg og Lyngby.

Linje B kører mellem Høje Taastrup og Østerport efter ændrede tider og igen med færre S-tog mellem Svanemøllen og Farum. Linje B kører ikke mellem Østerport og Svanemøllen.

S-toget på linje B kan køre fra et andet spor end normalt på Østerport, Ryparken og Emdrup.

Linje C kører med færre S-tog mellem Frederikssund og København H. Linje C kører ikke mellem København H og Klampenborg.

S-toget på linje C kan køre fra et andet spor end normalt på Veksø, Stenløse og Egedal.

Linje F erstatter linje C mellem Hellerup og Klampenborg.

S-toget mod Klampenborg kan køre fra et andet spor end normalt på Hellerup.

Ændringerne skyldes sporarbejde flere steder på S-banen.

Højtalerudkald på S-tog stationer, bliver ikke logget, og det er derfor desværre ikke muligt at fremsende logs for udkald fra den 28. juli.

Herunder er vist den tekst, som var grundlag for de udkald, der blev foretaget på stationer fra Vesterport til Svanemøllen.

Følgende er kaldt ud via højtaler på perronerne mellem Vesterport og Svanemøllen:

Her S-tog

Linje A kører i aften efter en ændret plan, og er eneste S-tog mellem Svanemøllen og Østerport.

Linje B kører mellem Høje Taastrup og Østerport og ml. Svanemøllen og Farum.

Linje C kører mellem København H og Frederikssund.

På Hellerup kan du skifte til linje F, som kører mellem Klampenborg og Ny Ellebjerg.

Ændringerne skyldes sporarbejde.

Se mere information på Rejseplanen eller i DSB App.

This is S-train Information

Due to engineering works.

There are changes to all lines.

You can plan your journey at journeyplanner.dk

På Rejseplanen blev følgende oplyst på berørte rejseruter mellem Vesterport og Svanemøllen:

Linje A er eneste S-tog mellem Østerport St. og Svanemøllen St.

Det skyldes sporarbejde."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Således som sagen foreligger oplyst med informationen om, hvad der blev oplyst til S-togspassagererne den pågældende aften både på Rejseplanen og i højtalerne på perronerne samt på DSB's hjemmeside fra den 27. maj 2019, finder ankenævnet, at DSB har informeret tilstrækkeligt tydeligt om de ændrede køreplaner, og at de derfor hverken i medfør af Rejsetidsgarantien eller de almindelige erstatningsretlige regler er forpligtet til at godtgøre klagerens taxaregning.

Klageren kan derfor ikke få medhold i sit krav.

RETSGRUNDLAG:

Fra

DSB Basis Rejsetidsgaranti

”Rejser du med billet, klippekort, årskort eller rejsekort og bliver forsinket 30 minutter eller mere på din rejse med DSB i Danmark eller over Øresund, så kompenserer DSB Basis Rejsetidsgaranti for den forlængede rejsetid. Du kan ansøge om kompensation, når du rejser med DSB's tog. Rejser du med pendlerkort/periodekort, der er gyldigt i 30 dage eller mere, kan du tilmelde dig DSB Pendler Rejsetidsgaranti. Har du et rejsekort personligt med minimum rabattrin 5, kan du både tilmelde dig DSB Pendler Rejsetidsgaranti på din faste rejsestrækning og få kompensation via DSB Basis Rejsetidsgaranti for rejser uden for din pendlerstrækning.

Du kan ikke få kompensation, hvis:

- Du udelukkende rejser med andre trafikselskaber, privatbaner/lokalbaner eller busser
- DSB har informeret om køreplansændringer mindst 24 timer før din rejse.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg vil ikke afvise at der var højtaler udkald og opslag på Nørreport eller Østerport station, men da jeg hverken er døv eller blind kan jeg kun konstatere, at jeg ikke så eller hørte noget. Når man kommer udefra til Københavns S-tog i dette tilfælde fra Bornholm, vil jeg påstå at det er de færreste som får fat i en computer og kikker ind på Rejseplanen eller DSB's køreplaner. Det nemmeste ville naturligvis være at spørge en DSB medarbejder om forholdene, men sådan nogle fandtes ikke på hverken Nørreport eller Østerport station. Det eneste jeg har set er, at der på Nørreport stod, at der ikke kører S-tog til Værløse pga. sporarbejde. Nogle mennesker som jeg kendte fra min tur til Bornholm foreslog, at tage videre til Østerport. Her mente de at der var større chancer for at få en ordentlig besked. Min erfaring er, at man ikke skal spørge andre mennesker om DSB's hensigter, men henvende sig direkte til DSB i håb om ikke at blive fejlinformeret. Dette kunne desværre ikke lade sig gøre, da der var totalt støvsuget for medarbejdere. Jeg mener derfor stadig, at jeg er berettiget til kompensation for mine udgifter.”

Indklagede anfører følgende:

”DSB kan oplyse, at den 28. juli kørte flere S-tog efter en ændret køreplan på grund af planlagt og varslet sporarbejde. Disse ændringer var varslet på DSB’s hjemmeside og fremgik af Rejseplanen. På følgende stationer – Vesterport, Nørreport, Østerport, Nordhavn og Svanemøllen blev der løbende orienteret om den ændrede køreplan over højtalerne på stationerne.

Klager havde planlagt at benytte S-toget fra Nørreport til Værløse Station, med afgang fra Nørreport Station omkring klokken 21. Af rejseplanen er det fremgået, at S-tog linje A denne aften var den eneste togforbindelse mellem Østerport og Svanemøllen. Denne information blev også oplyst både på Nørreport og Østerport. Har klager benyttet en anden S-togs linje mellem Nørreport og Østerport Station, har det derfor været nødvendigt at foretage skift til linje A på Østerport Station.

Ændringerne til køreplanerne har været varslet, og informationer om muligheden for at komme med S-toget fra Nørreport til Værløse Station har været at finde på Rejseplanen og er blevet oplyst over højtalerne både på Nørreport og Østerport Station.

At klager ikke har været opmærksom på oplysningerne på Rejseplanen og DSB’s hjemmeside om muligheden for at komme videre med S-toget fra Østerport Station, kan ikke føre til, at DSB kan pålægges at dække klagers udgifter til en taxa fra Østerport til Værløse.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand