

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2019-0295
Klageren:	XX 8700 Horsens
Indklagede:	DSB
CVR-nummer:	25050053
Klagen vedrører:	Kompensation til pendlere for længerevarende sporarbejde ved Ringsted
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet pålægger DSB at betale ham op til 4.000 kr. i kompensation, da han er omfattet af hensigten med DSB's tilbud til pendlerne, og da informationen om betingelserne ikke var tilstrækkelig tydelig 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 1. maj 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at afvise klagerens krav om kompensation

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er daglig pendler med DSB mellem arbejdspladsen i Ringsted og hjemmet i Horsens. Han købte den 18. august 2019 et pendlerkort gældende i 54 dage fra den 19. august til den 10. oktober 2019 til 7.049 kr.

Den 21. oktober 2019 købte han på ny en pendlerperiode fra den 22. oktober til den 19. december 2019 til i alt 7.847 kr.

DSB foretog henover flere perioder i 2019 sporarbejder på Ringstedbanen, der på nogle rejseruter gav en forlænget rejsetid, flere skift undervejs, og på nogle strækninger var der indsat busser som erstatning for toget. Grundet dette sporarbejde justerede DSB i køreplanen for de berørte rejseruter, hvilket bl.a. andet fremgik af DSB's hjemmeside og Rejseplanen.

DSB besluttede, som følge af at passagererne havde været meget berørte, at kompensere pendlere på ruten med at refundere 30 dage på pendlerkortet. De stillede som betingelse, at kunden i perioden 1/8 – 30/9/2019 havde købt minimum 59 rejsedage i en gyldighedsperiode frem til 31/12/2019. Kompensationen kunne tidligst søges den 1. oktober 2019. De informerede således på hjemmesiden:

dsb.dk/trafikinformation/ringsted-sporarbejdet-2019/

Menu Søg

Ja tak - Udfyld og send formular

Vær opmærksom på, at du først kan søge om kompensation, når du har brugt dine 59 rejsedage.

Du kan til og med den 28. februar 2020 søge om at få 30 dage refunderet, hvis du har købt minimum 59 rejsedage på dit pendlerkort i august eller september 2019 på en af de strækninger, der har været berørt af sporarbejdet omkring Ringsted eller på Sydbanen. [Se zonekort her](#)

1. aug. - 30. sep. 2019

1. aug. - 31. dec. 2019

1. okt. - 28. feb. 2020

Køb dit pendlerkort
Se betingelser for, hvilke typer pendlerkort der er gældende for tilbuddet her

Brug dit pendlerkort i 59 dage
Du kan få tilbagebetalt et beløb, der svarer til 30 dage af dit pendlerkortsværdi (bort på minimum 59 dage)

Indsend formular
Tilføj Tilmeld dig reminder-service ved at sende PENDLERKORT til 1919

Tak for tålmodigheden med sporarbejdet!

Vi ved, at mange har været og vil blive generet af sporarbejdet. Men med de nye spor og flere afgangstider har vi plads til langt flere rejsende mellem Odense og København.

Fordele du får, når du tager toget.

- Du bidrager til en grønnere og mere bæredygtig dagsorden
- Du slipper for at sidde i kø på motorvejen og lede efter p-pladser
- Du har mulighed for at arbejde eller slappe af på din rejse

[Læs alle betingelserne](#)

Da klageren blev klar over DSB's tilbud til kunderne, anmodede han dem om 30 dages refundering af sit pendlerkort, som han havde købt inden den 30. september 2019 til 54 dage.

DSB afslog dette med den begrundelse, at der ikke var købt 59 rejsedage i perioden 1. august - 30. september 2019.

Klageren rettede en fornyet henvendelse til DSB og gjorde gældende,

at han er daglig pendler og havde været med berørt af sporarbejderne,
at han ikke kendte til kravet om 59 dage eller fristen den 30. september 2019
at han derfor havde købt 54 dage i stedet for 59, men
at han havde købt pendlerkort i perioden 19. august til 20. december 2019 og
at han med sikkerhed ramte målgruppen for DSB's tilbud om refusion

DSB fastholdt afvisningen og præciserede, at klageren i perioden frem til 30. september 2019 havde købt 54 dage og først igen den 21. oktober købte et nyt pendlerkort, der imidlertid ikke kunne indgå i beregningen af antal rejsedage.

Under den efterfølgende ankenævns sag har klageren henvist til, at informationen fra DSB var uklar, og at de derfor meldte ud, at de ville gennemgå sagerne på ny:

dsb.dk/trafikinformation/fa-30-dage-refunderet-pa-dit-pendlerkort/

Menu Søg Log ind DSB

Du skal opfylde følgende betingelser:

- Du skal købe dit pendlerkort i perioden 1. august til og med 30. september 2019
- Gyldighedsperioden på minimum 59 dage skal bruges inden for perioden 1. august til 31. december 2019
- Bus & Tog årskort købt fra 1. oktober 2018 til og med 19. januar 2019 er også omfattet af kompensationsordningen

Du kan få udbetalt kompensationen, når dit pendlerkort er udløbet ved at udfylde og indsende en formular, som vil være tilgængelig her på siden fra 1. oktober 2019.

dsb.dk/trafikinformation/ringsted-sporarbejdet-2019/

Menu Søg

DSB vil nu udvise kulance og gennemgå sagerne, så de kunder, der har købt inden købsperioden formelt begyndte og ellers opfylder betingelserne får ændret afgørelsen og modtager tilbuddet.

Blandt betingelserne er, at kortet skal have mindst 59 dages gyldighed i perioden fra 1. august til 31. december 2019 på en strækning på mere end fire zoner på Sjælland og over Storebælt. Der kommer til at være tale om en sagsbehandlingstid på omkring en måned for de sager, der skal genbesøges. Kunder, der har søgt og opfylder de nye vilkår, får direkte besked fra DSB.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det er meget forståeligt, at klageren som fast pendler havde den opfattelse, at han burde have været omfattet af den gruppe af passagerer, som kunne få en økonomisk kompensation.

Imidlertid er der tale om en helt frivillig ordning, som DSB hverken efter EU Togpassagerrettighedsforordningen eller andre rejseregler har været forpligtet til at etablere i anledning af varslet sporarbejde med ændring af køreplanen og forlænget rejsetid til følge, og ankenævnet kan ikke pålægge DSB at yde godtgørelse i videre omfang, end DSB selv har tilbudt passagererne allerede.

DSB opstillede fire kriterier for godtgørelsen.

Én af disse betingelser var, at kunden inden den 30. september 2019 skulle have købt pendlerkort til minimum 59 rejsedage.

Klageren opfyldte ikke denne betingelse med sit køb på 54 dage inden den 30. september 2019, og DSB var derfor berettiget til at afvise klagerens krav.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren først efter den 30. september 2019 blev bekendt med muligheden for refusion, da DSB efter det oplyste allerede fra marts måned 2019 var begyndt at oplyse om muligheden hjemmesiden, på relevante stationer, i trykte foldere uddelt i toget og via pressen.

RETSGRUNDLAG:

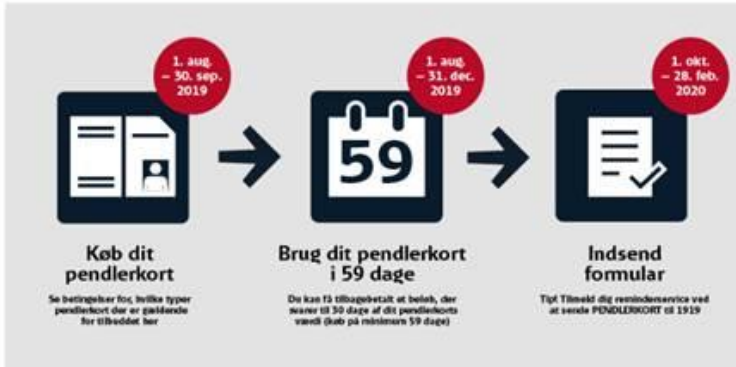
dsb.dk/trafikinformation/ringsted-sporarbejdet-2019/

Menu Søg

Ja tak - Udfyld og send formular

Vær opmærksom på, at du først kan søge om kompensation, når du har brugt dine 59 rejsedage.

Du kan til og med den 28. februar 2020 søge om at få 30 dage refunderet, hvis du har købt minimum 59 rejsedage på dit pendlerkort i august eller september 2019 på en af de strækninger, der har været berørt af sporarbejdet omkring Ringsted eller på Sydbanen. [Se zonekort her](#).



Køb dit pendlerkort
Se betingelser for hvilke typer pendlerkort der er gældende for tilbuddet her

Brug dit pendlerkort i 59 dage
Du kan få tilbagebetalt et beløb, der svarer til 30 dage af dit pendlerkorts værdi (køb på minimum 59 dage)

Indsend formular
Tilf Tilmeld dig reminderservice ved at søge PENDERKORT til 1919

Tak for tålmodigheden med sporarbejdet!

Vi ved, at mange har været og vil blive generet af sporarbejdet. Men med de nye spor og flere afgangstider har vi plads til langt flere rejsende mellem Odense og København.

Fordele du får, når du tager toget:

- Du bidrager til en grønnere og mere bæredygtig dagsorden
- Du slipper for at sidde i kø på motorvejen og lede efter p-pladser
- Du har mulighed for at arbejde eller slappe af på din rejse

[Læs alle betingelserne](#)

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg er daglig pendler mellem Horsens og Ringsted og er derfor en af de personer, som er meget berørt af sporarbejdet ved Ringsted. I har erkendt, at der har været stor ulempe for daglige pendlere, hvorfor I da også tilbyder refusion af 30 dages kørsel. Det vil sige, at jeg opfylder selve intentionen med jeres tilbud om refusion.

Jeg har ikke været opmærksom på muligheden for denne refusion inden for den 2 måneders periode, hvor man skal have købt pendlerkort dækkende 59 ture. Alene idet jeg ikke har fået købt hvad der svarer til 59 ture, men alene 54, så afviser I betaling af refusion.

Jeg vil have forståelse for en afvisning, hvis ikke jeg havde opfyldt betingelsen for at være daglig pendler – altså selve intentionen - i perioden med sporarbejde. Jeg har dog ikke forståelse for, at jeg alene bliver afvist for ikke at have købt 59 ture i perioden august/september.

Jeg har beviseligt købt pendlerkort for hele perioden 19. august til 20. december og naturligvis også i en lang periode inden sommerferien. Det vil sige, at jeg med sikkerhed rammer målgruppen for jeres refusion.

Jeg anmoder derfor om, at I tager min anke op til fornyet overvejelse. At DSB erkender at jeg helt eller delvist er berettiget til at få del i den kompensation, som der er mulighed for at opnå, da jeg som daglig pendler, har været mindst ligeså påvirket af sporarbejdet som alle andre. At jeg ikke forudbestilte pendlerkort for oktober i november måned (som jeg selvfølgelig havde gjort, hvis de havde været mere tydelige er deres krav), mener jeg ikke er grund nok til at sige at jeg ingen berettigelse har.

Efter at have læst DSB's materiale igennem, har jeg følgende kommentarer til deres oplysninger/kampagne om mulig kompensation.

Deres kampagne har ikke været tydelig nok. Havde den været klar og tydelig, ville jeg naturligvis have fremrykket mit køb af pendlerkort i september, så det ville gælde for oktober. Men eftersom man først kunne søge fra oktober, viste det sig at være for sent, da detaljerne ved selve ansøgningen blev tydeliggjort. Det vil sige, at det ikke umiddelbart var synligt for mig, at jeg kunne ende i denne situation. Dette blev først synligt, da jeg kom i gang med selve kompensationssøgningen.

Den købte periode kan anvendes frem til slut december 2019, hvilket tydeliggør at det er ren teknisk, da det på daværende tidspunkt ikke var tydeligt beskrevet i kampagnen, at alle 59 dage skulle være købt inden oktober 2019

Du skal opfylde følgende betingelser:

- Du skal købe dit pendlerkort i perioden 1. august til og med 30. september 2019
- Gyldighedsperioden på minimum 59 dage skal bruges inden for perioden 1. august til 31. december 2019
- Bus & Tog årskort købt fra 1. oktober 2018 til og med 19. januar 2019 er også omfattet af kompensationsordningen

Du kan få udbetalt kompensationen, når dit pendlerkort er udløbet ved at udfylde og indsende en formular, som vil være tilgængelig her på siden fra 1. oktober 2019.

Endnu mere frustrerende er det, når DSB på deres hjemmeside har oplyst, at de vil gennemgå sagerne igen, da der har været mange klager, grundet deres manglende synlige detaljer i kampagnen (<https://www.dsb.dk/trafikinformation/ringsted-sporarbejdet-2019/>):

DSB vil nu udvise kulance og gennemgå sagerne, så de kunder, der har købt inden købsperioden formelt begyndte og ellers opfylder betingelserne får ændret afgørelsen og modtager tilbuddet.

Blandt betingelserne er, at kortet skal have mindst 59 dages gyldighed i perioden fra 1. august til 31. december 2019 på en strækning på mere end fire zoner på Sjælland og over Storebælt. Der kommer til at være tale om en sagsbehandlingstid på omkring en måned for de sager, der skal genbesøges. Kunder, der har søgt og opfylder de nye vilkår, får direkte besked fra DSB.

Mit daglige fuldtidsjob ligger i Ringsted, og jeg pendler dagligt til og fra Horsens. Jeg betaler et forholdsvist stort beløb for at pendle, og beløbet steg i april 2019 fra 3.300 til godt 4.000 dkk/måned. Jeg har pendlet i hele den angivne periode, hvor der har været uregelmæssigheder og dermed stor gene for mig som pendler. Jeg anser derfor mig selv som værende fuldt berettiget til kompensation – af samme årsager som de personer, som har modtaget denne. Jeg er alene blevet ”fanget” i en teknisk detalje gemt i skjult information.”

Indklagede anfører følgende:

”I løbet af 2019 har der flere gange og i længere perioder været sporarbejde på Ringstedbanen. Grundet dette sporarbejde har det været nødvendigt at justere i køreplanen for de berørte rejseruter. Disse ændringer er bl.a. andet fremgået at DSB’s hjemmeside og Rejseplanen. Sporarbejdet har på nogle rejseruter givet en forlænget rejsetid, flere skift undervejs og på nogle strækninger har der været indsat busser som erstatning for toget.

Når justeringer til den gældende køreplan er varslet, er DSB ikke forpligtiget til at kompensere kunden for den forlængede rejsetid eller andre ændringer. DSB har dog af kommercielle årsager valgt at tilbyde kompensation til pendlere på grund af sporarbejde, når kunden opfylder samtlige af fire klart definerede kriterier:

- f Kunden skal have et Pendlerkort, som indeholder udvalgte zoner på Sjælland eller er gyldigt til rejser over Storebælt:

https://www.dsb.dk/globalassets/kampagne/ringstedbanen/24359_dsb_ringsted_winback_sporar_bejde_kort_v03.jpg

- f Pendlerkortet skal være gyldigt til minimum 59 dage:
- <https://www.dsb.dk/trafikinformation/ringsted-sporarbejdet-2019/>
- f De 59 dage skal ligge i perioden 1. aug.- 31. dec. 2019
- f Køb af de 59 dage skal være foretaget i perioden 1. aug.- 30. sep. 2019

Da klager i perioden 1. aug.- 30. sep. 2019 kun har købt 54 dage, som er gyldige i perioden 1. aug.- 31. dec. 2019, og derfor ikke opfylder minimumskravet for at få kompensation, har DSB afvist at give klager denne helt ekstraordinære kompensation grundet sporarbejdet.

Ordrenr	Salgsdato	Rejsedato	Fra	Til	Produkt	Leveranceform	Status
96035076	18.08.19	19.08.19, 10.10.19	Horsens (4510)	Ringsted (1140)	DSB pendler standard	DSB App	Afsluttet

DSB pendler standard				
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
Horsens (4510) Ringsted (1140)			Ja	-

Leverancer				
Salgsdato	Leveranceform	Print Selv ID	Tilbagebetaling	
18.08.19	DSB App	-		

Billetnr	Status	Pris	PDF	Tilbagebetaling	Kontrol
55GBCMGE	AFSLUTTET	7.049,-	-	-	Ja

DSB pendler standard [19.08.19 00:00 - 11.10.19 03:59]																
Varetype	Vare	Produkt	Service	Fra	Til	Zoneantal	Tilladte zoner						Gyldig fra	Gyldig til	Passager	Stamkort
Periodekort	570	DSB pendler standard	Standard	Horsens (4510)	Ringsted (1140)	40	1130 1131 1135 1140 1145 1150 1180 2001 2010 2019 2070 2079 2080 2081 2136 2183 2184 2185 2187 2202 2226 2227 3520 3524 3527 3529 3530 3535 4510 4593 4594 4597 7001 7002 7003 7004 7005 7006 7007 7012	19.08.19	10.10.19	Voksen	2251004					

Ordrenr	Salgsdato	Rejsedato	Fra	Til	Produkt	Leveranceform	Status
99228411	21.10.19	22.10.19, 19.12.19	Horsens (4510)	Ringsted (1140)	DSB pendler standard	DSB App	Afsluttet

DSB pendler standard				
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/Kort	Plads
Horsens (4510) Ringsted (1140)			Ja	-

Leverancer				
Salgsdato	Leveranceform	Print Selv ID	Tilbagebetaling	
21.10.19	DSB App	-		

Billetnr	Status	Pris	PDF	Tilbagebetaling	Kontrol
55G83VT8	AFSLUTTET	7.847,-	-	-	Ja

DSB pendler standard [22.10.19 00:00 - 20.12.19 03:59]																
Varetype	Vare	Produkt	Service	Fra	Til	Zoneantal	Tilladte zoner						Gyldig fra	Gyldig til	Passager	Stamkort
Periodekort	570	DSB pendler standard	Standard	Horsens (4510)	Ringsted (1140)	40	1130 1131 1135 1140 1145 1150 1180 2001 2010 2019 2070 2079 2080 2081 2136 2183 2184 2185 2187 2202 2226 2227 3520 3524 3527 3529 3530 3535 4510 4593 4594 4597 7001 7002 7003 7004 7005 7006 7007 7012	22.10.19	19.12.19	Voksen	2251004					

DSB har siden marts 2019 informeret om denne særlige mulighed for at få kompensation. Der har været informeret på DSB's hjemmeside, på relevante stationer, i trykte foldere uddelt i toget, via pressen m.v. Der medsendes en oversigt, som viser et overblik over DSB's samlede kommunikationsindsats for at sikre viden hos pendlere om kompensationsordningen.

Da DSB ikke er forpligtiget til at give kompensation grundet ændringer til køreplanen forårsaget af sporarbejde, og da klager ikke opfylder kriterierne for at få den særlige kompensation, som DSB ekstraordinært har tilbudt pendlere påvirket af sporarbejde, kan DSB ikke imødekomme klagers krav.

Som oplyst, er DSB ikke forpligtiget til at give kompensation på grund af planlagt sporarbejde og de ændringer, som dette medfører i forhold til justeringer i køreplanen og evt. hel eller delvis overholdelse af køreplanen ved indsættelse af busser. På den baggrund er klager ikke berettiget til kompensation i forbindelse med sporarbejdet på Ringstedbanen i 2019.

DSB har dog ekstraordinært tilbudt kompensation til de kunder, der opfyldte en række fastlagte kriterier. Herunder at de Pendlerkort, som var omfattet, skulle være købt senest den 30. september 2019. Dette krav er fremgået meget tydeligt af DSB's kundevejledning, som har været tilgængelig siden marts 2019.

Klager har til Ankenævnet oplyst, at det først var i forbindelse med ansøgning om kompensation, at det blev oplyst, at købsfristen var den 30. september. Dette er ikke korrekt. Det har bl.a. i vejledningen på DSB's hjemmeside været oplyst, at kun køb foretaget inden 30. september var omfattet af den særlige kompensationsordning.



”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnetsformand