

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0079
- Klageren:** XX
4700 Næstved
- Indklagede:
CVR-nummer:** DSB Fjern- og Regionaltog A/S
25050053
- Klagen vedrører:** 2.500 i kompensation for gener ved planlagt sporarbejde
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet pålægger DSB at betale hende 2.500 kr., fordi hun er omfattet af DSB's tilbud til pendlerne, da hun købte tre pendlerkort
- Indklagede fastholder afvisningen
- 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 9. september 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at afvise klagerens krav om at få 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

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.

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. august – 30. september 2019 havde købt minimum 59 rejsedage i en gyldighedsperiode frem til 31. december 2019. Kompensationen kunne tidligst søges den 1. oktober 2019. De informerede således på hjemmesiden:

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

Menu Sø

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 zonkort 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 tilsluttes kortet at betale, der varer til 30 dage af dit pendlerkorts værdi (dog på minimum 59 dage)

Indsend formular
Tilføj Tilsvend dig reminderen 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.

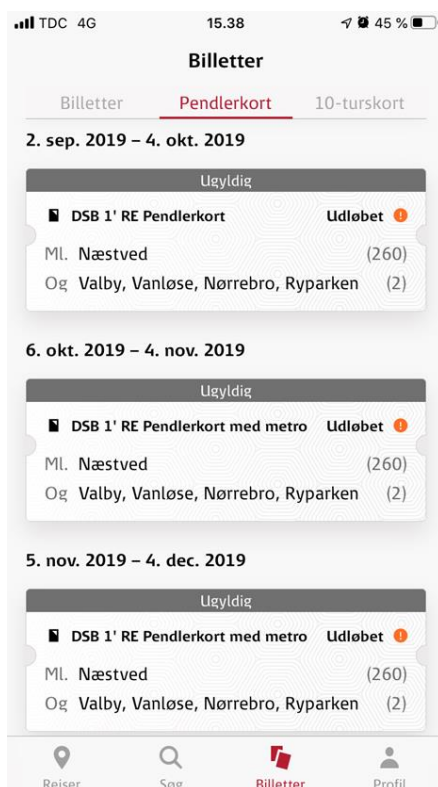
Fordele du får, når du tager toget

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

[Læs alle betingelserne](#)

Klageren købte et periodekort den 2. august 2019 med gyldighed til august måned, men da hun afholdt ferie i august, anmodede hun efterfølgende DSB om at refundere ubenyttede dage fra den 9. august 2019, hvilket de gjorde. Kortet var således gyldigt i 7 dage i august måned.

Herefter købte klageren nedennævnte periodekort:



Hun anmodede den 8. januar 2020 DSB om at refundere 30 dage på pendlerkortet, som de havde annonceret med.

DSB afslog med den begrundelse, at tilbuddet kun gjaldt pendlerkort, der var købt senest 30. september 2019, og som havde en gyldighed på minimum 59 dage indenfor perioden 1. august til 31 december 2019. Da klagerens kort købt den 2. august var tilbagebetalt den 9. august, havde kortet kun været gyldigt i 7 dage. Det andet kort gyldigt fra den 2. september til og med den 4. oktober havde en gyldighed på 33 dage, hvilket gav 40 pendlerdage i den pågældende periode.

Pendlerkortet fra den 6. oktober og 5. november 2019 kunne ikke indgå i beregningen af dage, da de skulle have været købt senest den 30. september 2019.

Klageren skrev derpå:

”Billet er købt 4 sep for hel måned oktober hel måned og nov hel måned. August har jeg hold ferie. Skal I straffe mig fordi jeg hold ferie i august i stedet for juli? Seriøst ?”

Men DSB fastholdt afgørelsen, hvorfor klageren skrev til kundeambassadøren:

”DSB har afvist at refundere mit kort på 30 dage selvom der står på deres hjemmeside at pendlerkort skal være købt i august ELLER september. Jeg købte min 04 sep til om med resten af år. ”

Til dette svarede kundeambassadøren:

- Dit første kort er købt 2/8 og gyldigt i perioden 2/8-31/8. Dette kort er refunderet den 9/8, så det er kun perioden 2/8 til 9/8, der kan medregnes.
- Dit andet kort er købt 1/9 og gyldigt i perioden 2/9-4/10. Dette kort kan medregnes med 33 dage.
- Det næste kort er købt 6/10 og gyldigt i perioden 6/10-4/11. Dette kort kan IKKE medregnes, da det er købt efter den 30/9.

Efter det store sporarbejde i 2019, har DSB valgt at tilbyde pendlere mulighed for 30 dages kompensation. For at komme i betragtning til kompensation, skal du, i perioden 1. august til 30. september 2019, have købt Pendlerkort til minimum 59 dage, med sidste gyldighedsdag inden udgangen af 2019. Du havde inden den 30 september mulighed for at købe Pendlerkort til både oktober, november og december.

Efter endnu en henvendelse fra klageren svarede kundeambassadøren:

Afgørelse

Efter at jeg har gennemgået og vurderet sagen, må jeg konstatere, at der desværre ikke er grundlag for, at der kan træffes en anden afgørelse. DSB kan derfor fortsat ikke imødekomme dit ønske om kompensation.

Begrundelse for afgørelse

Når der er sporarbejde og derfor ændringer til køreplanen, er DSB, trods længere rejsetid og eventuel kørsel i bus, ikke forpligtiget til at justere billetprisen. DSB har dog, som en forsøgsordning på udvalgte rejseruter med sporarbejde, valgt at afprøve forskellige kompensationsordninger.

Blandt andet er der en forsøgsordning på Ringstedbanen, hvor pendlere bagudrettet kan få 30 dage af et pendlerkort refunderet, når kunden opfylder nogle fastlagte krav.

For at komme i betragtning til at få refusion efter denne ordning, skal du have et pendlerkort, som er gyldigt i minimum 59 dage i perioden 1. august til 31. december 2019, og købet af Pendlerkort skal være foretaget senest 30. september 2019. Disse krav er tydeligt beskrevet på DSB's hjemmeside:

<https://www.dsb.dk/trafikinformation/ringsted-sporarbejdet-2019/>

Da du har købt følgende Pendlerkort som opfylder disse kriterier:

- 2. august – 8. august (7 dage)
- 2. september – 4. oktober (33 dage)

Da du inden 30. september ikke købte et nyt Pendlerkort, har du kun haft Pendlerkort til 40 dage inden for perioden og opfylder derfor desværre ikke kriteriet for at få kompensation. Pendlerkort købt efter den 30. september kan ikke medregnes i de 59 dage.

Regelgrundlag

Der findes ingen lovgivning eller regelsæt, som regulerer DSB's billetpriser i forbindelse med sporarbejde. DSB har dog valgt som en forsøgsordning at tilbyde kompensation efter disse særlige regler beskrevet på DSB's hjemmeside:

<https://www.dsb.dk/trafikinformation/fa-30-dage-refunderet-pa-dit-pendlerkort/>

På denne baggrund finder Kundeambassadøren ikke anledning til at forfølge sagen yderligere.

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det er meget forståeligt, at klageren som fast pendler havde den opfattelse, at hun 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 rejserregler 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 i alt 40 dage inden den 30. september 2019, fordi hun fik refunderet dagene fra den 9. august grundet afholdelse af ferie. DSB var derfor berettiget til at afvise klagerens krav.

RETSGRUNDLAG:

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

Menu

Information om...

Ja tak - Læst 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 sporarbejde omkring Ringsted eller på Sydbanen. [Se zonekort her](#).

Køb dit pendlerkort (1. aug - 30. sep 2019) → **Brug dit pendlerkort i 59 dage** (1. aug - 31. dec 2019) → **Indsend formular** (1. okt - 28. feb 2020)

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 lade 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 berettiget til kompensation hvis jeg købte 3 pendlekort sammen (59 dage) i periode august eller september. Jeg købte første pendle kort i september oktober og november. Det var mere end 3 mdr. sammensæt. mere end 59 dage. Jeg opfylder alle krav men DSB kundeservice har behandlet min klage forfærdeligt og uretfærdigt. Jeg klager over DSB kundeservice håndtering og hvis i vinder min kompensation.

Jeg har brugt mange penge at pendle i seneste 10 år og første gang efter alt jeg har oplevet med DSB, forsinkelser, ingen varme i togene, stå pladser, kan ikke komme ind i tog, aflysninger, forsinkelser, you name it, men kun efter jeg har klaget 1 gang til DSB i mit liv og efter værste kundeservice oplevelse har jeg ønsket at flytte til KBH og aldrig mere at bruge en krone på DSB for resten af mit liv.

Jeg stå fast ved at jeg har ret til kompensation. Dette er princip sag og handler Ikke om penge.”

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
- f Pendlerkortet skal være gyldigt til minimum 59 dage
- 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 40 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.

På næste side er indsat dokumentation for klagers køb af pendlerkort i perioden 2. august til 30. september 2019:

| | | | | | | | | | | |
|--|----------|--------------------|---------------|--|-------------------|---------|-----------|----|----------|--|
| | 02.08.19 | 02.08.19, 31.08.19 | Næstved (260) | Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken (2) | DSB pendler Re 1' | DSB App | Afsluttet | Ja | 2.359,80 | |
|--|----------|--------------------|---------------|--|-------------------|---------|-----------|----|----------|--|

DSB pendler Re 1'

| Start/Stop | Kl. | Tog | Billet/Kort | Plads |
|---|-----|-----|-------------|-------|
| Næstved (260) Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken (2) | | | Ja | - |

| Leverancer | | | | | | Leverancekunde | | |
|------------|---------------|---------------|-----------------|--------------------|---------|----------------|--|--|
| Salgsdato | Leveranceform | Print Selv ID | Tilbagebetaling | Navn | | | | |
| 02.08.19 | DSB App | - | - | Mail | | | | |
| Billetnr | Status | Pris | PDF | Tilbagebetaling | Kontrol | | | |
| | TILBAGEBETALT | 2.359,80 | - | Se tilbagebetaling | Ja | | | |
| | | | | Mobil | | | | |
| | | | | Platform | | | | |
| | | | | Installation id | | | | |

DSB pendler Re 1' [02.08.19 00:00 - 01.09.19 03:59] (Tilbagebetalt, Se tilbagebetaling)

| Varetype | Vare | Produkt | Service | Fra | Til | Zoneantal | Tilladte zoner | Gyldig fra | Gyldig til | Passager | Stamkort | Pris | Billetnr | Bookingnummer | Hentet i app | Senest vist i app | |
|-------------|------|--------------------------|----------|---------------|--|-----------|---|------------|------------|----------|----------|----------|----------|---------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Periodekort | 540 | DSB pendler standard | Standard | Næstved (260) | Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken (2) | 34 | 1 2 8 20 21 22 26 27 28 32 33 43 44 54 55 66 67 76 77 87 88 89 97 98 99 140 141 146 260 262 263 269 275 277 | 02.08.19 | 31.08.19 | Voksen | | 1.909,80 | | | - | 02.08.19 07:58:21 | 20.12.19 13:14:12 |
| Periodekort | 552 | DSB pendler Re 1' tillæg | DSB 1' | Næstved (260) | Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken (2) | 34 | 1 2 8 20 21 22 26 27 28 32 33 43 44 54 55 66 67 76 77 87 88 89 97 98 99 140 141 146 260 262 263 269 275 277 | 02.08.19 | 31.08.19 | Voksen | | 450,- | | | - | 02.08.19 07:58:21 | 20.12.19 13:14:12 |

Dette Pendlerkort er dog delvist tilbagebetalt efter ønske fra klager den 9. august:

| Ordrenr | Salgsdato | Rejsedato | Fra | Til | Produkt | Leveranceform | Status | Tilbagebetalt | Pris | Email |
|---------|-----------|--------------------|---------------|--|-------------------|---------------|-----------|---------------|----------|-------|
| | 09.08.19 | 02.08.19, 09.08.19 | Næstved (260) | Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken (2) | DSB pendler Re 1' | - | Afsluttet | Nej | 1.101,24 | - |

Tilbagebetaling (Tilbagebetaling, se salg)

| Varetype | Vare | Produkt | Service | Fra | Til | Zoneantal | Tilladte zoner | Gyldig fra | Gyldig til | Passager | Stamkort | Pris | Billetnr | Bookingnummer |
|-------------|------|--------------------------|----------|---------------|--|-----------|---|------------|------------|----------|----------|----------|----------|---------------|
| Periodekort | 540 | DSB pendler standard | Standard | Næstved (260) | Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken (2) | 34 | 1 2 8 20 21 22 26 27 28 32 33 43 44 54 55 66 67 76 77 87 88 89 97 98 99 140 141 146 260 262 263 269 275 277 | 02.08.19 | 31.08.19 | Voksen | | 1.909,80 | | - |
| Periodekort | 552 | DSB pendler Re 1' tillæg | DSB 1' | Næstved (260) | Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken (2) | 34 | 1 2 8 20 21 22 26 27 28 32 33 43 44 54 55 66 67 76 77 87 88 89 97 98 99 140 141 146 260 262 263 269 275 277 | 02.08.19 | 31.08.19 | Voksen | | 450,- | | - |

DSB pendler Re 1' [02.08.19 00:00 - 10.08.19 03:59]

| Varetype | Vare | Produkt | Service | Fra | Til | Zoneantal | Tilladte zoner | Gyldig fra | Gyldig til | Passager | Stamkort | Pris | Billetnr | Bookingnummer |
|-------------|------|--------------------------|----------|---------------|--|-----------|---|------------|------------|----------|----------|----------|----------|---------------|
| Periodekort | 540 | DSB pendler standard | Standard | Næstved (260) | Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken (2) | 34 | 1 2 8 20 21 22 26 27 28 32 33 43 44 54 55 66 67 76 77 87 88 89 97 98 99 140 141 146 260 262 263 269 275 277 | 02.08.19 | 09.08.19 | Voksen | | 1.018,56 | | - |
| Periodekort | 552 | DSB pendler Re 1' tillæg | DSB 1' | Næstved (260) | Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken (2) | 34 | 1 2 8 20 21 22 26 27 28 32 33 43 44 54 55 66 67 76 77 87 88 89 97 98 99 140 141 146 260 262 263 269 275 277 | 02.08.19 | 09.08.19 | Voksen | | 240,- | | - |

| | | | | | | | | | | |
|--|----------|--------------------|---------------|--|-------------------|---------|-----------|-----|----------|--|
| | 01.09.19 | 02.09.19, 04.10.19 | Næstved (260) | Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken (2) | DSB pendler Re 1' | DSB App | Afsluttet | Nej | 2.595,78 | |
|--|----------|--------------------|---------------|--|-------------------|---------|-----------|-----|----------|--|

DSB pendler Re 1'

| Start/Stop | Kl. | Tog | Billet/Kort | Plads |
|---|-----|-----|-------------|-------|
| Næstved (260) Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken (2) | | | Ja | - |

| Leverancer | | | | | | Leverancekunde | | |
|------------|---------------|---------------|-------------------------|-----------------|---------|----------------|--|--|
| Salgsdato | Leveranceform | Print Selv ID | Tilbagebetaling | Navn | | | | |
| 01.09.19 | DSB App | - | Tilbagebetalt leverance | Mail | | | | |
| Billetnr | Status | Pris | PDF | Tilbagebetaling | Kontrol | | | |
| | AFSLUTTET | 2.595,78 | - | - | Ja | | | |
| | | | | Mobil | | | | |
| | | | | Platform | | | | |
| | | | | Installation id | | | | |

DSB pendler Re 1' [02.09.19 00:00 - 05.10.19 03:59]

| Varetype | Vare | Produkt | Service | Fra | Til | Zoneantal | Tilladte zoner | Gyldig fra | Gyldig til | Passager | Stamkort | Pris | Billetnr | Bookingnummer | Hentet i app | Senest vist i app | |
|-------------|------|--------------------------|----------|---------------|--|-----------|---|------------|------------|----------|----------|----------|----------|---------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Periodekort | 540 | DSB pendler standard | Standard | Næstved (260) | Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken (2) | 34 | 1 2 8 20 21 22 26 27 28 32 33 43 44 54 55 66 67 76 77 87 88 89 97 98 99 140 141 146 260 262 263 269 275 277 | 02.09.19 | 04.10.19 | Voksen | | 1.100,78 | | | - | 01.09.19 21:17:06 | 10.01.20 09:19:40 |
| Periodekort | 552 | DSB pendler Re 1' tillæg | DSB 1' | Næstved (260) | Valby, Vanløse, Nørrebro, Ryparken (2) | 34 | 1 2 8 20 21 22 26 27 28 32 33 43 44 54 55 66 67 76 77 87 88 89 97 98 99 140 141 146 260 262 263 269 275 277 | 02.09.19 | 04.10.19 | Voksen | | 495,- | | | - | 01.09.19 21:17:06 | 10.01.20 09:19:40 |

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."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand