

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0056
- Klageren:** XX
3650 Ølstykke
- Indklagede:** DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Taxaregning på 892 kr. i anledning af forsinkelser på S-toget
- Parternes krav:** Klageren ønsker at få taxaregningen refunderet, fordi hun skulle møde som nævning i retten og ikke måtte komme for sent. Der var ingen besked i højtalerne på perronen, og DSB Kundeservices telefon var lukket.
- Indklagede afviser klagerens krav, da forsinkelsen skyldtes forhold, som DSB ikke var ansvarlig for, og klageren kunne have taget et senere tog og stadig nå frem i tide
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Midttun
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om godtgørelse af udgiften til sin taxaregning.

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

-oOo-

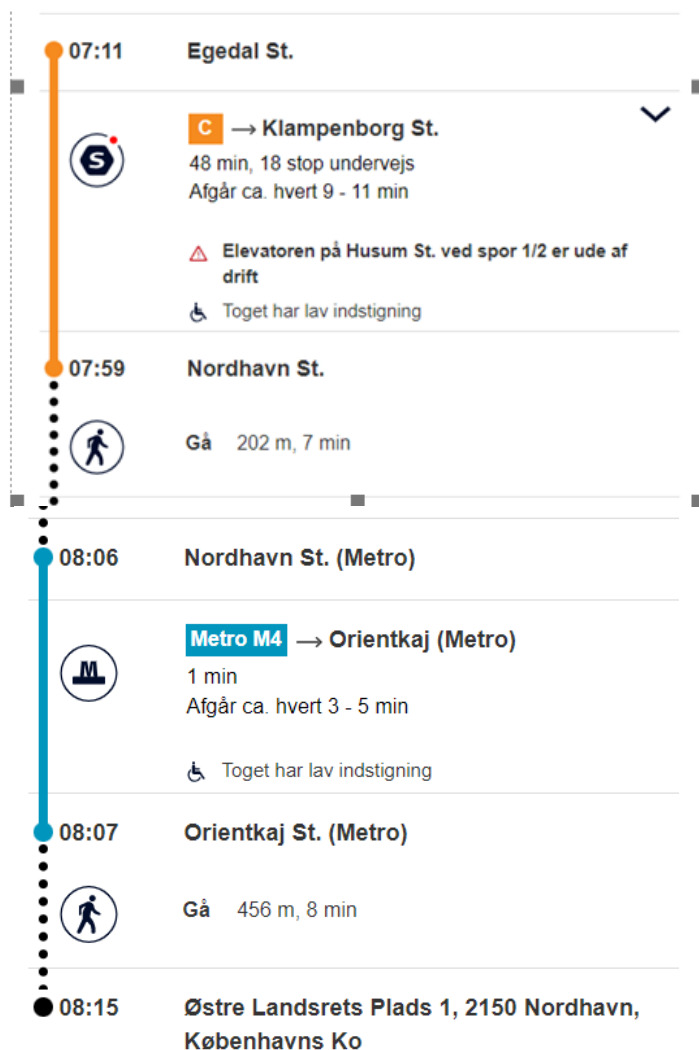
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt. Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren var tilsagt som nævning i en straffesag i Østre Landsret den 11. marts 2022 kl. 08:30.

Hun havde planlagt sin rejse fra Egedal S-togsstation med afgang kl. 07:11, hvorfor hun ankom til stationen kl. 07:05. Ved en planmæssig afvikling af togtrafikken ville hendes rejse ifølge Rejseplanen se således ud:



Ifølge DSB opstod der forsinkelser på S-togene mellem Egedal st. og Nordhavn st., fordi en person tidligere på morgenen havde opholdt sig på togskinnerne og forhindrede den planmæssige togdrift.

Dette medførte, at afgang fra Egedal st. kl. 07:11 udgik, fordi DSB valgte at lade visse tog være gennemkørende for at indhente forsinkelserne. DSB har oplyst, at det gennemkørende tog blev vist på skærmene på perronerne fra kl. 07:04 – 07:17.

DSB har videre oplyst med indsendelse af logs, at der fra kl. 07:00 blev vist på skærmene, at næste tog ville afgå kl. 07:31 med nedtælling i minuttal til afgang. Herudover har DSB oplyst, at der afgik et tog kl. 07:34, der var forsinket fra kl. 07:21, og at dette blev vist på samme måde med nedtælling på skærmene.

Eksempel på perronskærm:



Ifølge klageren var der ingen besked i højttalerne på perronen eller på skiltene om driftsforstyrrelserne. Hun ringede derfor kl. 07:15 til DSB Kundeservice, men fik oplyst, at de først åbnede kl. 08:00.

DSB har på den anden side gjort gældende, at det blev oplyst på skærme på perronen på Egedal st., hvornår det næste tog mod Nordhavn st. afgik, at DSB's telefoner er døgnåbne for henvendelser (70131415), hvor man taster sig igennem, og at de ikke kan genfinde klagers opkald fra om morgenen den 11. marts.

Da klageren ifølge det oplyste ikke var vidende om, hvornår der ville afgå et tog, bestilte hun kl. 07:20 en taxa til Østre Landsret. Taxaturen blev påbegyndt kl. 07:27 og varede til kl. 08:28. Den kostede 892 kr.

Klageren anmodede den 16. marts 2022 DSB om at godtgøre hende beløbet og anførte som gengivet ovenfor.

Taxakvitteringen:

FRA:
Person 1:
Fra: 07:20 EGEDAL STATION (DROHNING
INGRIDS VEJ 0), 3650"113E4"
Til: 00:00 ØSTRE LANDSRET (ØSTRE
LANDSRET PLADS 1), 2150
"-TELEFON NUMMER IKKE OPLYST"

TIL: _____

CHAUFFØR: _____

TUR : 27449
TAXI : 001-4001 CHAUFFØR : 1117
START : 11-MAR-2022 07:27
SLUT : 11-MAR-2022 08:28
T1 <mode>
41,61 km./11,00 01:01 min./400,00

STARTGEBYR		DKK	29,00
REJSE	KM. 41,60	DKK	863,00
SUM	KM. 41,60	DKK	892,00
TOTALT		DKK	892,00

DATE: 11-MAR-2022 NOTA: 27975
KORT : EDBXXXXXXXXX1963

Dantaxi
Krogshøjvej 49
2880 Bagsværd
62924810
45856666

2022-03-11 08:27

KØB GODKENDT

BELØB	DKK	892,00
TOTAL	DKK	892,00

Den 21. marts 2022 afviste DSB at godtgøre klagerens taxaregning, fordi togtrafikken tidligt på morgenen var blevet forstyrret af en person på skinnerne, men at der var afgået tog fra Egedal st. kl. 07:01, 07:31 og 07:34 (forsinket fra kl. 07:21). DSB anførte videre, at klageren ved den telefoniske henvendelse havde tastet sig ind i en forkert afdeling på DSB's døgnbetjente telefon.

Klageren svarede, at togafgangen kl. 07:01 ikke var relevant for hende, da hun ankom til stationen kl. 07:05, og at hun ikke ville være kommet frem i rette tid med de efterfølgende tog. Derudover havde der ikke været information i højtalerne, og hun var ved den telefoniske henvendelse ikke blevet oplyst om muligheden for at kontakte andre afdelinger, der havde åbent før kl. 08. Hun anmodede derpå om udbetaling af Rejsegaranti, hvilket DSB svarede udelukkende gælder for lokaltog, busser, og at de efter reglerne om Rejsetidsgaranti ikke tilbyder refusion af taxaudgifter.

Sekretariatet har under ankenævns sagen anmodet DSB om at indsende logs fra meddelelserne til passagererne.

DSB har svaret følgende:

“DSB kan oplyse, at det på S-togs nettet ikke logges, hvilke informationer der har været vist på skærme eller fra højtalerudkald.

Da det efterspurgte derfor ikke kan fremskaffes, fremsender DSB i stedet dokumentation for de rådata, der var grundlaget for den informationer, der var tilgængelig på skærme på perronen på Egedal station om morgenen den 11. marts.

Rådata i den vedhæftede fil skal tolkes således:

- Tognummer 31123 var det tog, som klager havde planlagt at benytte med planlagt afgang fra Egedal Station kl. 7:11. Fra kl. 7:00 til kl. 7:03 blev der sendt data til skærmen, der angav, hvor mange minutter der var til, at toget ville afgå fra Egedal Station. Fra kl. 7:04 hvor det blev besluttet, at toget skulle være gennemkørende, blev minutangivelsen erstattet med teksten “Pas på Gennemkørende tog”. Dette fremgik af skærmen frem til kl. 7:17.
- Tognummer 31124, som afgik fra Egedal Station kl. 7:32 blev fra kl. 7:00 vist på afgangsskærmen med angivelse af minuttal til forventet afgang. Dette blev vist frem til kl. 7:33.

Afslutningsvis kan DSB oplyst, at telefonerne hos DSB Kundeservice var åben om morgenen den 11. marts.”

DSB har oplyst, at togafgangene fra Egedal st. kl. 07:32 og 07:34 (forsinket fra kl. 07:21) havde ankomst til Nordhavn st. henholdsvis kl. 08:19 og 08:21.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at der ved forsinkelser i den kollektive trafik anvendes to forskellige begreber til beregning af en eventuel compensation/godtgørelse til passageren i forbindelse med forsinkelser: Rejsetidsgaranti og Rejsegaranti. Forskellen på disse er, at Rejsetidsgaranti finder anvendelse ved forsinkelser med DSB, Arriva og Nordjyske Jernbaner, og reglerne om Rejsegaranti gælder de øvrige transportformer, som bus, metro og letbaner.

De Fælles Landsdækkende Rejseregler om Rejsegaranti finder ikke anvendelse på klagerens togrejse, og giver derfor ikke klageren noget grundlag for at få dækket sine udgifter til taxaregningen.

For så vidt angår Rejsetidsgarantien træder denne i kraft ved 30 minutters forsinkelse i passagerens ankomst, men Rejsetidsgaranti er en godtgørelse af dele af selve togbillettens pris og anfører udtrykkeligt, at den ikke gælder for taxa udgifter. Heller ikke efter disse regler er der noget grundlag for klageren for at få dækket sine taxa udgifter.

EU's togpassagerrettighedsforordningen nr. 1371/2007 om refusion af billettens pris og godtgørelse finder først anvendelse ved 60 minutters forsinkelse i passagerens ankomst. Ifølge bilag I til forordningen § 32, stk. 4, afgør nationale regler, om der er grundlag for at udbetale erstatning til passageren.

Spørgsmålet er herefter, om DSB i medfør af dansk rets almindelige erstatningsregler er forpligtet til at godtgøre klagerens taxa udgifter på 892 kr. i anledning af de opståede forsinkelser.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af DSB, at forsinkelserne den pågældende morgen skyldtes, at en person tidligere på morgenen havde opholdt sig uretmæssigt på togskinnerne, hvorfor DSB for at indhente de opståede forsinkelser, lod toget, der skulle være afgået planmæssigt kl. 07:11 fra Egedal st., være gennemkørende.

Ankenævnet finder, at de opståede forsinkelser/driftsforstyrrelser som følge af tredjemands uretmæssige adfærd, ikke indebærer et ansvarsgrundlag for DSB.

DSB har af tekniske årsager ikke kunnet dokumentere, at der blev givet orientering om driftsforstyrrelserne ved højtalerudkald til passagererne på Egedal st. den pågældende morgen. Klageren har gjort gældende, at dette ikke var tilfældet, mens hun opholdt sig på stationen.

Forsinkelserne den pågældende morgen skyldtes, at en person tidligere på morgenen havde opholdt sig uretmæssigt på togskinnerne, hvorfor DSB for at indhente de opståede forsinkelser, lod toget, der skulle være afgået planmæssigt kl. 07:11 fra Egedal st. være gennemkørende. Det er ankenævnets opfattelse, at denne handling, der udsprang af forsinkelser som følge af tredjemands uretmæssige adfærd, ikke i sig selv indebærer et ansvarsgrundlag for DSB.

DSB har oplyst, at de vedrørende togafgangen kl. 07:11 i perioden fra kl. 07:04 frem til kl. 07:17 annoncerede "Pas på gennemkørende tog" på perronens elektroniske skilte. Næste togafgang blev annonceret til at afgå kl. 07:31 med minutnedtælling som gengivet i sagsfremstillingen.

På den baggrund er det ankenævnets opfattelse, at DSB har undladt at informere passagererne på en tilstrækkelig tydelig og relevant måde, og at det derfor var forståeligt, at passageren tog en taxa for at være sikker på at nå frem.

Men da det var særdeles vigtigt for klageren at nå til Østre Landsret til tiden, finder ankenævnet, at klageren ved sin planlægning af rejsen af en times varighed med skift mellem to transportformer med en planmæssig afgang fra Egedal st. kl. 07:11, selv med en mindre driftsforstyrrelse, ville være i risiko for ikke at nå frem i tide.

Herefter finder ankenævnet, at DSB ikke skal godtgøre klagerens taxaregning.

RETSGRUNDLAG:

Der henvises til DSB's fremstilling nedenfor, hvori de relevante regler er gengivet.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"D.11/3-22 skulle jeg møde som nævning i en straffesag kl. 8.30 i Østre Landsrets nye domicil ved .Orientkaj. Jeg skulle med et S-tog kl. fra Egedal station kl. 7.11 og ankom ca. kl. 7.05. Imidlertid kom toget ikke, og det næste var gennemkørende. Der var ingen information i højtalerne. Da jeg nu var i tidnød, kontaktede jeg DSB Kundeservice ca. kl. 7.15 for at høre, om jeg kunne tage en taxa, men fik oplyst, at de åbnede kl. 8.00. Herefter tog jeg en taxa, da jeg ellers ikke ville kun nå retssagen, der begyndte 8.30 (i retten er man punktlig), og der var en bid vej. Jeg henviser i øvrigt til sagens bilag hos DSB, der kan indhentes til brug for sagen.

Da DSB ikke har villet imødekomme mit krav på refusion af udgift til taxa, ønsker jeg at anke deres afgørelse.”

Indklagede anfører følgende:

“DSB kan oplyse, at der den 11. marts 2022 opstod en akut forsinkelse på flere S-tog mellem Egedal Station og Nordhavn Station. Forsinkelsen opstod, da der var personer på togskinnerne, der forhindrede, at togdriften kunne gennemføres som planlagt.

Klager har oplyst, at hun havde planlagt at benytte S-toget med afgang fra Egedal Station kl. 7:11 med planlagt ankomst til Nordhavn Station kl. 7:59.

På grund af forsinkelser, stoppede dette tog ikke på Egedal Station. Som alternativ til denne togforbindelse var der følgende muligheder, som klager kunne benytte:

	Afgang Egedal	Ankomst Nordhavn
Tog 31124	7:32	Kl. 8:19
Tog 32124	7:34	Kl. 8:21

Såfremt klager havde benyttet sig af førstkommende alternative togafgang fra Egedal Station kl. 7:32, kunne hun være ankommet til Nordhavn Station med en forsinkelse på 20 minutter. For S-tog vil tidspunkt for næste togafgang fremgå af skærme på perronen.

Når der opstår akutte forsinkelser, er kunden efter EU Forordning 1371/2007 artikel 16 og 17 berettiget til kompensation efter en forsinkelse på 60 minutter:

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.

Da klager ville være ankommet 20 minutter senere til Nordhavn Station end planlagt, er der ikke grundlag for at tilbyde kompensation for forsinkelsen efter EU Forordningens artikel 16 og 17.

Af de fælles landsdækkende rejseregler af 1. december 2021 fremgår følgende:

14. Driftsforstyrrelser

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af

- Rejsetidsgaranti for rejser med Arriva, Nordjyske Jernbaner og DSB inkl. S-tog, eller
- Rejsegaranti for rejser med trafikskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus samt Odense Letbane) eller
- Rejsegaranti for rejser med Metro eller
- Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (jævnfør nedenfor afsnit 14.2)

14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti

Ved Rejsetidsgaranti forstås: en kompensation, enten i form af en ny billet, eller en økonomisk kompensation, der beregnes ud fra forsinkelsens størrelse.

Der tilbydes ikke refusion af udgifter til alternativ befordring på egen foranledning (f.eks. taxa). Rejsetidsgaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med Arriva Tog, Nordjyske Jernbaner og DSB.

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befordring (f.eks. taxa), når forsinkelse eller forbi kørsel forårsager ventetid. Kunden får ikke sin billet refunderet. Rejsegaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med bus, lokaltog, metro og Aarhus Letbane samt Odense Letbane.

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår, at kunden ved forsinkelser på en DSBrejse er omfattet af Rejsetidsgaranti, som er en kompensation i form af en ny billet eller en økonomisk kompensation, som beregnes ud fra forsinkelsens størrelse.

DSB har en ordning der stiller kunden bedre end krav i EU-forordningen, og tilbyder kompensation allerede efter en forsinkelse på 30 minutter:

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

Da klagers forsinkelse var på mindre end 30 minutter, er klager ikke berettiget til økonomisk kompensation efter DSB's Rejsetidsgaranti ordning.

Som det også fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler herover, tilbyder DSB ikke at dække omkostninger til kørsel i taxa foranlediget af kunden selv. DSB kan derfor ikke tilbyde at dække klagers udgifter til kørsel i taxa.

Af EU Forordningen 1371/2007 bilag 1 artikel 32 fremgår følgende:

Afsnit 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.

Da klager havde mulighed for at gennemføre rejsen med en forsinkelse på 20 minutter, er der i henhold til denne artikel heller ikke grundlag for at tilbyde klager kompensation i form af rejsetidsgaranti eller at dække klagers udgifter til kørsel i taxa.

DSB's kundeservice er døgnåben og følgende fremgår af hjemmesiden:

Kontakt DSB Kundeservice

Ring til os

Hovednummer

70 13 14 15

Åbningstiden for køb og bestilling af billetter er kl. 7-20. Har du brug for hjælp under din rejse, kan du kontakte os hele døgnet.

Klager havde dermed mulighed for at komme i kontakt med DSB om morgenen den 11. marts, da hun ventede på toget på Egedal Station. Ved telefoniske henvendelse ved forsinkelser, vil kunden blive oplyst, at DSB henviser til den førstkomende mulige togafgang fra stationen. Er der forsinkelser på mere end 60 minutter, oplyses, at DSB vil bestille togbusser som erstatning for toget.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav.”

Hertil har klageren gjort gældende:

”Til støtte for mit krav på refusion skal jeg anføre:

- at Østre Landsret havde indkaldt mig til at møde som nævning kl. 08.30 d. 11. marts 2022, idet jeg henviser til fremsendt kopi af indkaldelsen fra retten,
- at Østre Landsrets nye domicil er beliggende på adressen Østre Landsrets Plads 1, 2150 Nordhavn, og at min rejse ikke alene stoppede ved Nordhavn station, men at jeg skulle videre med metro (M4) for at komme til Orientkaj - med merrejsetid til følge,
- at jeg ikke ville kunne nå at ankomme rettidigt kl. 08.30, hvis jeg tog et tog senere, her angivet kl. 07.31 og 07.34. I følge ruteplanen på www.krak.dk tager det godt 1 time at komme med kollektiv trafik fra Egedal station til Østre Landrets Plads 1.
- at der ikke fra DSB den morgen blev oplyst, via højtalere eller skiltning, at man kunne benytte alternativ transport som fx togbusser,
- at jeg ved opkald til DSB kundeservice, 70131415 fik oplyst, at de var åbne kl. 8 - 16,
- at jeg er opmærksom på bestemmelsen i § 14, nr. 1 i de fælles rejseregler, men at det af samme bestemmelse fremgår, at jeg har rejsegaranti i form af refusion af udgifter til alternativ befordring til f.eks. taxa.

Sammenfattende finder jeg, at jeg d. 11. marts 2022 ikke havde nogen anden reel transportform end taxa for at kunne være rettidigt fremme kl. 8.30. og fastholder derfor mine 2 tidligere henvendelser til DSB, som jeg i øvrigt henviser til.”

Til dette har DSB svaret:

”DSB fastholder, at DSB ved en forsinkelse på 20 minutter ikke kan pålægges at skulle betale klagers omkostninger til kørsel i taxa. DSB skal også gøre opmærksom på, at forsinkelsen skyldes forhold forårsaget af tredje part, og det var uvedkommendes tilstedeværelse på skinnerne, der var årsag til, at togdriften ikke kunne gennemføres som planlagt.

Det kan oplyses, at det på skærme på perronen på Egedal Station blev oplyst, hvornår det næste tog mod Nordhavn Station afgik fra stationen. Ligeledes kan det oplyses, at DSB's telefoner er døgnåben for

henvendelser (70131415). DSB har forsøgt at genfinde klagers opkald, men der er ikke registreret et opkald fra nummer [klagerens nummer] om morgenen den 11. marts.

Endelig skal DSB gøre opmærksom på, at rejseregler om refusion af udgifter til alternativ befording med taxa, ikke gælder for rejser med DSB:

14. Driftsforstyrrelser

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af

- Rejsetidsgaranti for rejser med Arriva, Nordjyske Jernbaner og DSB inkl. S-tog, eller
- Rejsegaranti for rejser med trafiksselskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus samt Odense Letbane) eller
- Rejsegaranti for rejser med Metro eller
- Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (jævnfør nedenfor afsnit 14.2)

14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti

Ved Rejsetidsgaranti forstås: en kompensation, enten i form af en ny billet, eller en økonomisk kompensation, der beregnes ud fra forsinkelsens størrelse.

Der tilbydes ikke refusion af udgifter til alternativ befording på egen foranledning (f.eks. taxa). Rejsetidsgaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med Arriva Tog, Nordjyske Jernbaner og DSB.

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befording (f.eks. taxa), når forsinkelse eller forbi kørsel forårsager ventetid. Kunden får ikke sin billet refunderet. Rejsegaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med bus, lokaltog, metro og Aarhus Letbane samt Odense Letbane.

”

Klageren har tilføjet:

”Jeg fastholder, at der hverken ved skiltning eller via højttaleropkald blev meddelt om driftsforstyrrelser d. 11/3-2022 om morgenen på Egedal Station. Jeg var selv til stede. Ligesom jeg fastholder, at jeg forsøgte at ringe til DSB kundeservice, men at der ikke var åben før kl. 08.00, hvilken information jeg ikke kunne oplyse om, hvis jeg ikke havde ringet dertil.

Idet jeg henviser til min tidligere korrespondance, finder jeg fortsat, at DSB ikke har sandsynliggjort, at der var en reel anden transportmulighed end taxa, således at jeg kunne nå rettidigt frem til mit bestemmelsessted.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand