

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0225
- Klageren:** XX
1424 København K
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Refusion af prisen for billet til rejse fra Nørreport (A-F) til Horsens købt i Metroens billetautomat på Christianshavn st. Klageren skulle rejse dagen efter købet, men billetten var kun gyldig på købsdagen
- Parternes krav:** Klageren kræver refusion af 374 kr. svarende til billetens pris
Indklagede afviser at refundere beløbet
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 2. maj 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal refundere 374 kr. til klageren svarende til prisen for den ubenyttede billet.

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal endvidere betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for ankenævnets behandling af sagen, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2.

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

- 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 3. juni 2016 rejse med tog fra København til Horsens. For at undgå tidspres på rejsedagen, besluttede han aftenen før, den 2. juni 2016, at købe billet til rejsen på Christianshavn st. i en af metroens billetautomater. Efter købet blev klageren i tvivl om billettens gyldighed på grund af den påstemplede dato på billetten. Han kontaktede telefonisk DSB's kundeservice og fik oplyst, at billetten ikke ville være gyldig dagen efter.

```

CREDITCARD RECEIPT, NOT A TICKET
TWN: 112
Christianshavn St.
APNE Jacobsens Alle 17
2300 København S
Tlf. +45 70151615
CVR.NR. 30023699
Voksen
Enkelt Standard
Henrejse 02/06/2016
2016-06-02 21:50
KØB DKK 374,00
Fra Nørreport
(A-F)
Til Horsens
(10)
VisaBankort PSN: 00
XXXX XXXX XXXX 2109
TERM: 05257522-751651
IAL: PBS NR:0003352307
ATC:00500 AED:000000
ATD: A0000000031010
PSAN: 5374978-0000247263
ARC:00 STATUS:0000
AUT KODE: 215057
REF:751651 AUTORTISERET
02/06/2016 21:51:07
33770 000112
**374,00 DKK
    
```

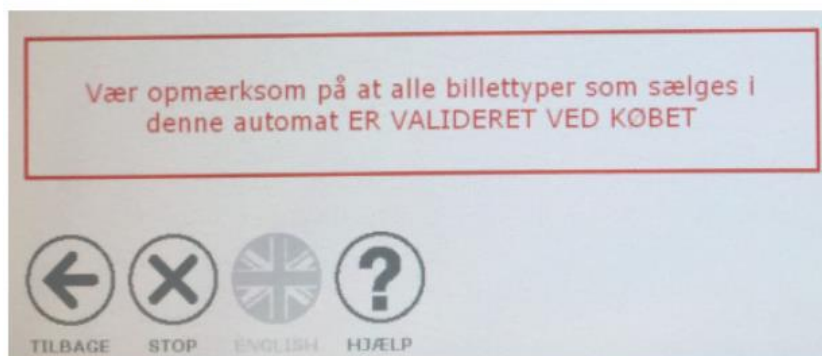
Klageren anmodede den 3. juni 2016 DSB om at refundere billettens pris og medsendte billet og kvittering. DSB videresendte den 21. juni 2016 henvendelsen til Metro Service, som den 5. juli 2016 afviste at refundere beløbet med følgende begrundelse:

"

Tak for din henvendelse af 23-06-2016 vedr. refusion af kr. 374,00 i f.m. køb af billet på vor Christianshavn station.

Metro'en betjener sig som bekendt af et selvbetjeningssystem, som bl.a. betyder, at det til enhver tid er den rejsendes eget ansvar at sikre sig, at ha/hun er i besiddelse af den korrekte rejsehjemmel til den rejse, som han/hun agter at foretage. I den forbindelse er det vigtigt, at man i f.m. køb af rejsehjemmel i vore selvbetjnings-billetautomater nøje følger instruktionen.

I løbet af købsprocessen er du blevet præsenteret for dette skærmbillede :



Det er ensbetydende med, at du er blevet gjort opmærksom på, at din billet er gyldig i det øjeblik, du godkender betingelserne for købet og betaler.

VI kan på den baggrund desværre ikke refundere udgiften til billetten.

"

Klageren anmodede igen den 7. juli 2016 om refusion af billetens pris. Han oplyste bl.a., at han ikke havde overset beskeden på billetautomatens skærm, men havde forstået den således, at billetten måtte være umiddelbart gyldig, som den kom ud af maskinen, og ikke skulle stemples, scannes el.lign. Det faldt ham ikke ind, og der stod intet om, at billetten kun var gyldig den dag, den blev købt. Klageren henviste endvidere til, at der helt åbenlyst var foretaget et fejlkøb som følge af, at han ikke havde kendt til alle detaljer i betydningen af teksten på billetautomatens skærm.

Efter klagerens rykker for svar den 14. august 2016, afviste Metro Service den 15. september 2016 på ny at refundere billetens pris med henvisning til, at ubenyttede eller delvist ubenyttede billetter ikke refunderes. Metro Service henviste endvidere til vejledning om brug af kort og billetter i Hovedstadsområdet på DOT's hjemmeside og til, at klageren skulle have benyttet det gule opkaldspunkt, for så vidt teksten på billetautomatens skærm havde givet anledning til spørgsmål.

Ankenævnet har under sagens behandling indhentet dokumentation for klagerens køb af en erstatningsbillet til rejsen fra København til Horsens den 3. juni 2016:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

På baggrund af klagerens beskrivelse af hændelsesforløbet, tidspunktet for købet af billetten og det forhold, at klageren købte en ny billet dagen efter, lægger ankenævnet klagerens forklaring til grund herunder, at den fremlagte billet af 2. juni 2016 ikke har været benyttet.

I købsforløbet fik klageren vist følgende tekst:



Efter ankenævnets opfattelse må dette forstås således, at billetten er gyldig fra købstidspunktet, men teksten siger ikke noget om billetens tidsbegrænsede gyldighed.

Ankenævnet finder, at tidsbegrænsningen er en så væsentlig oplysning til kunder, at den bør fremgå under selve købsforløbet, ligesom det er tilfældet, når kunder anvender DSB billetautomater, idet oplysning herom på den udprintede billet er for sent, da købet på dette tidspunkt er gennemført og efter det oplyste ikke kan fortrydes.

Henset til de oplysninger, der i øvrigt gives, måtte klageren have en berettiget forventning om, at han ved den røde advarselstekst havde fået de vigtigste oplysninger i forbindelse med selve købet, herunder oplysninger om billetens tidsbegrænsede gyldighed og/eller en henvisning til informationstavlen for nærmere oplysning herom.

Ankenævnet finder således, at Metro Service ikke ved købet gav klageren tilstrækkelig information om billetternes gyldighed, og at det derfor var undskyldeligt, at han regnede med, at han kunne anvende billetten til sin rejse den efterfølgende dag.

Henset til at klageren i henhold til rejsereglernes bestemmelse herom med det samme ved modtagelsen af billetten checkede, om denne svarede til det ønskede, og umiddelbart herefter kontaktede DSB om fejlen, finder ankenævnet, at Metro Service skal refundere billetens pris på 374 kr. til klageren.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler.

Uddrag af de dagældende fælles rejseregler (2016):

"1. Generelt

Rejsereglerne udgives af DSB, Trafikselskabet Movia, Metroselskabet I/S, i henhold til lov om jernbane og lov om trafikselskaber.

1.1 Anvendelsesområde

De fælles rejseregler gælder for rejser med DSB, Metro og Movia (busser, havnebus og lokalbanetog). Herefter omtalt som selskaberne.

[...]

2. Rejsehjemmel

2.1 Priser og regler

[...]

For rejser med tog på tværs af takstområderne gælder priser og regler for billetter og kort på tværs af takstområderne, jf. www.dinoffentligetransport.dk og www.dsb.dk.

[...]

2.2 Køb af rejsehjemmel

Kunden skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Ved rejser med Lokaltog Region S er det dog kun muligt at købe rejsehjemmel i automater på større stationer. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort.

Ved rejser med Lokaltog Region H kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på jf. www.dinoffentligetransport.dk og www.dsb.dk.

[...]

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på www.dinoffentligetransport.dk og www.dsb.dk.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen eller påtegnes hos buschaufføren i takstområde Vest og Syd. I takstområde Hovedstad henvises kunder til at stemple på stationen, hvis der ikke er fungerende klippekortautomat i bussen. Hos Lokaltog Region H kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget. Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten.

[...]

2.4 Refusion og ombytning

Rejsehjemmel kan kun refunderes eller ombyttes, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt. I så fald skal original rejsehjemmel forevises og selskaberne kan opkræve gebyr.

Mistet eller stjålet rejsehjemmel tilbagebetales ikke.

Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider.

[...]"

Fra DSB's hjemmeside:

"

Hvordan refunderer jeg min billet?

Har du købt din DSB Standard i det betjente salg eller på en automat, kan du få pengene tilbage i det betjente salg. Det koster et ekspeditionsgebyr på 40 kr., da der er en del omkostninger forbundet ved at lave en tilbagebetaling. Det er altid prisen på købstidspunkt, der gælder, hvis du vil have pengene tilbage.

"

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” På Metro-stationen på Chr.havns Torv købte jeg om aftenen den 2. juni en togbillet fra Kbh. til Horsens. Jeg skulde foretage denne rejse den efterflg. dag, den 3. juni, fra Kbh.'s hovedbanegård. For at mindske tidspresset denne dag, vilde jeg gerne klare billetkøbet dagen før. Havde tidligere købt togbilletter i DSB's billetautomater, men aldrig før på en Metro-station, og vidste ikke af at det kunde gøre nogen forskel. Først efter købet i automaten på stationen blev jeg mistænkelig over for datoen på billetten; et telefonopkald til DSB's oplysning afklarede at den købte billet ikke vilde være gyldig til rejsen den efterfølgende dag. Straks samme aften (d. 2.6.) sendte jeg derfor billet og automatkvittering til DSB med anmodning om at få prisen refunderet. Efter nogen tid fik jeg svar om at det henhørte under Metro-selskabet, og at de havde sendt min anmodning med det bilagte videre hertil. Herfra har jeg så langt om længe fået endeligt svar midt i september.

Jeg har kun lejlighedsvist brug for at rejse med toget, og billetkøb fra automater er langt fra en hverdagsforeteelse for mig. Det var dog gået godt nok tidligere fra DSB's automater (også med køb på en anden dag end rejsedagen), og jeg havde ingen formodning om at det kunde være anderledes med automaten på Christianshavns station. Skærmen kom med en besked om at billetten vilde være "valideret", men jeg havde ingen viden om at det skulde betyde at den kun kunde bruges samme dag.

Jeg må tilstå at jeg er både forundret og fortørnet over Metro-selskabets afgørelse. På alle mulige områder bliver betjening af sagkyndige personer erstattet af automat- og robotløsninger; så bør disse indrettes så sådanne fejl som i mit tilfælde i videst muligt omfang ikke kan opstå, og hvis det alligevel sker, må det være en selvfølge at man holdes skadeløs. Jeg har været gennem årtiers uddannelse i mine unge dage - arbejder for øvrigt som systemudvikler i en IT-afdeling i et stort dansk selskab - men selv alt det gør ikke at det er selvindlysende hvad det i et trafikskabs fagsprog indebærer at en billet er "valideret".”

Indklagede anfører følgende:

” Denne sag drejer sig om, at klager har købt en billet i en automat. Klager oplyser, at det var en fejl og han ønsker derfor billettens pris på 374 kroner refunderet.

I de Fælles Rejseregler står blandt andet:

2.4 Refusion og ombytning

Rejsehjemmel kan kun refunderes eller ombyttes, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt. I så fald skal original rejsehjemmel forevises og selskaberne kan opkræve gebyr.

Mistet eller stjålet rejsehjemmel tilbagebetales ikke.

Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider.

For så vidt angår indløsning af saldo på rejsekort, henvises til Rejsekort Kortbestemmelser på www.rejsekort.dk.

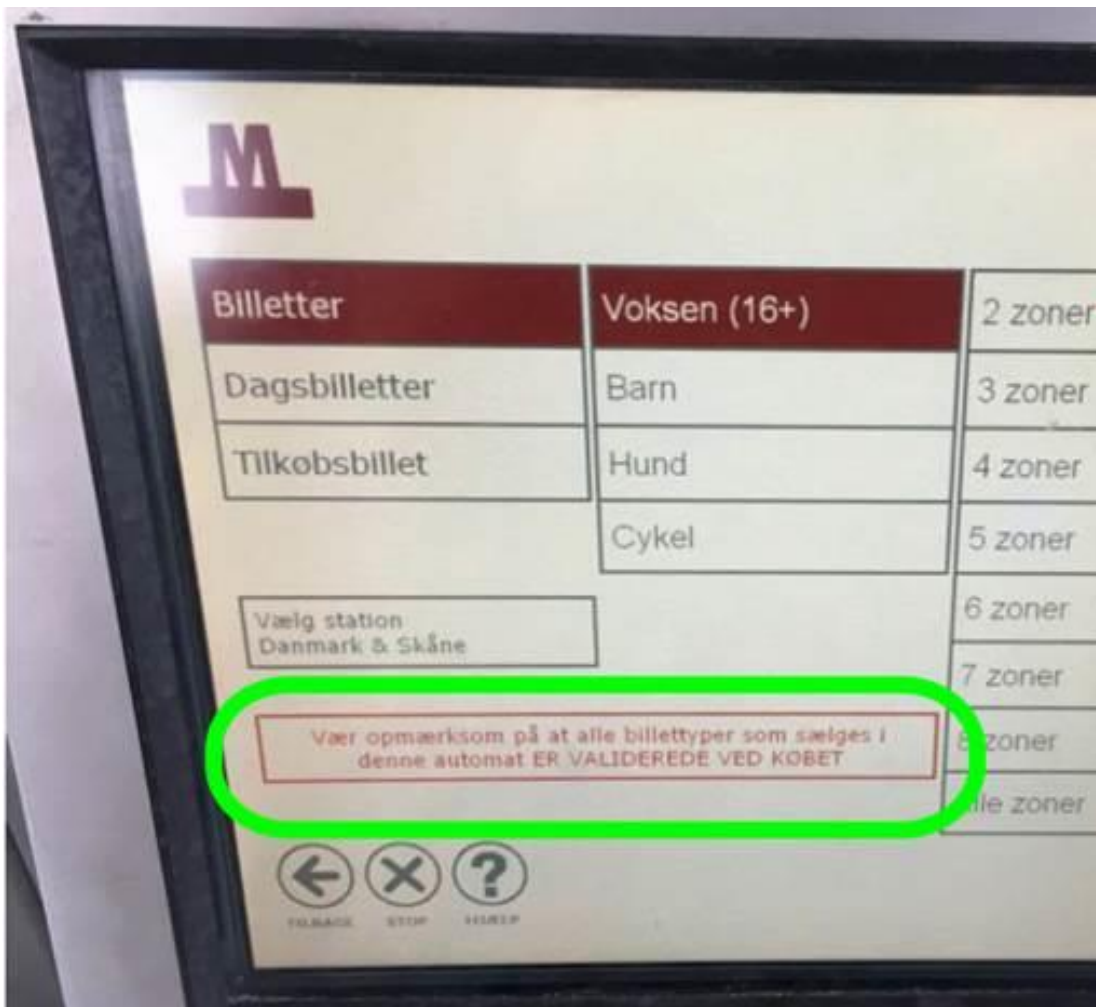
Der gælder særlige regler for så vidt angår Hovedstadsområdet for refusion og indløsning af mobilprodukter. Disse fremgår i forbindelse med købet samt på www.dinoffentligetransport.dk.

På DOT's hjemmeside med vejledning om kort og billetter <http://dinoffentligetransport.dk/media/2173/vejledning-kort-billetter-hovedstadsomraadet.pdf>, nærmere bestemt på side 7, kan man også læse:

Refusion

Vi refunderer ikke ubenyttede eller delvist benyttede billetter.

Når man køber en billet i en billetautomat på en metrostation vil man, inden man betaler for billetten, blive præsenteret for nedenstående tekst på automatens display:





Vi kan forstå på klagers henvendelser, at han ikke forstod hvad 'valideret ved købet' betød, og at klager er utilfreds med, at 'på alle mulige områder bliver betjening af sagkyndige personer erstattet af automat- og robotløsninger'. Det beklager vi, men det vil ikke være økonomisk muligt, at have betjent billetsalg på vores stationer, men kan samtidigt oplyse om, at hvis man er det mindste i tvivl, kan man benytte opkaldspunktet på billetautomaten til at komme i kontakt med metroens personale, som kan hjælpe og vejlede 24 timer i døgnet, hele året rundt. Udover opkaldspunktet på selve billetautomaten er der også gule opkaldspunkter på alle stationer. Herunder er indsat fotos fra Christianshavn station. På det ene foto er opkaldspunktet dækket af en passager, men det gule telefonikon indikerer, at der er et opkaldspunkt her.



Når man anvender en billet, som den klager har købt, bliver billetten ikke stemplet eller inddraget når man rejser. Og da billetter som denne er gyldige i det øjeblik de bliver købt, er der ikke returret på dem, og på den baggrund samt i lyset af ovenstående fastholder vi, at klager ikke kan få billettens pris refunderet.”

Hertil har klageren anført:

” Jeg har ikke væsentligt nyt eller yderligere at tilføje. Men jeg opsummerer gerne hvad der min hoveddrivkraft til at gå så langt med denne sag er – i opmærksomhed og tidsforbrug er det jo langt ud over hvad det overskuelige kronebeløb på nogen måde modsvarer.

1. Det er en umålelig stor kvalitetsforringelse på rigtig mange områder i vores samfund at sagkyndig menneskelig betjening og service erstattes af maskinelle løsninger. Derfor må det være et absolut krav når man alligevel går over til disse, at selvbetjeningen bliver så selvforklarende og på det nærmeste ufejlbarlig, at den kan bruges til kundens til-

fredshed og i hvert fald opnåelse af hendes/hans mål uanset hvor kvik, fantasifuld og maskinvant man måtte være, og også når det er første gang man er udsat for det. Det krav lever Metroens automat på Christianshavns station langt fra op til.

2. Jeg har været inde på skærmbeskedene om at billetten man køber, "er valideret ved købet". Jeg vil gætte på at mindre end en tyvendel af befolkningen umiddelbart vilde forstå det som at billetten kun er gyldig den dag den købes. Hvis det er hvad man vil oplyse kunden om, hvorfor så ikke skrive en tekst med det indhold? Altså i mit tilfælde noget i retning af "Vi gør opmærksom på at den billet du er i færd med at købe, kun er gyldig til rejse påbegyndt i dag".

3. Der henvises til muligheden for telefonopkald. Man kan bebrejde mig for fantasiløshed - den er dog nok ikke større end for befolkningen i almindelighed; det faldt mig ikke ind da jeg stod ved automaten, at en sådan mulighed kunde eksistere, og jeg gjorde følgelig intet for at for at lede efter hverken et telefonnummer eller den direkte opkaldsmulighed. (På det tidspunkt var jeg heller ikke så meget i tvivl om at jeg vilde få den billet jeg havde brug for, at det overhovedet var relevant at tænke på telefonopkald.) - Jeg har nok ved andre lejligheder i forbifarten bemærket de gule "stationer", men tænkt at det nok var til nødopkald (= 112), altså noget i stil med de fordums nødtelefoner langs motorveje.

4. Jeg har siden min barndom, i langt over 50 år, købt billetter til offentlig transport, i busser og tog og i billetluger på stationer, uden nævneværdige problemer og selvfølgelig uden nogen sinde at have læst så meget som en linje i utilgængelige dokumenter om regler og gyldigheder og rettigheder op ad stolper og ned ad vægge - højst hvad der eventuelt kunde være angivet på selve billetten. Nu skulde jeg bare have en gemen billet til toget fra København til Horsens. Skulde jeg i den anledning begynde med at opsøge hjemmesider af alle mulige slags for at sætte mig grundigt ind i regler for den billet jeg havde brug for? Mon der findes en eneste togrejsende her i landet som i en lignende situation som min vilde præstere noget sådant? (Og for øvrigt vilde jeg da aldrig have fundet på at opsøge Metroselskabets hjemmeside; jeg skulde jo rejse med DSB.)

5. Med henvisning til pkt 1. herover er det mig ubegribeligt at Metroselskabet, når deres selvbetjeningsløsning slår fejl i forhold til en helt gennemsnitlig kundes forsøg på at købe den billet han skulde bruge, ikke straks føler sig forpligtet til i det mindste at holde kunden økonomisk skadesløs. Hvad er selskabets fornemmelse af helt almindelig ret og rimelighed? Noget sådant eksisterer ikke, måske. Men lad os forestille os et lignende begivenhedsforløb mand og mand imellem, "bare" med almindelig tillid, almindeligt sprog og så just almindelig ret og rimelighed til at regulere mellemværender. Så vilde de fleste af os uden videre tale om tyveri, eller i det mindste bondefangeri, den smarte der narrer den troskyldige o.lign. Men nej, her er det jo et "system", et stort og mægtigt - og upersonligt og umenneskeligt væsen som intet kender til "ret og rimelighed". - Bliver det - er det - et godt samfund hvor sådanne "systemer" erstatter levende, menneskelige mennesker? At overveje den slags mener Metroselskabet åbenbart ligger langt uden for både hvad det skal og hvad det er i stand til. Det går jeg ud fra til gengæld ikke er tilfældet for ankenævnet."

Hertil har indklagede anført:

"Klager har anvendt punktopstilling i sin seneste henvendelse, så for overblikkets skyld besvarer vi på samme vis, med vores svar anført efter hvert enkelt punkt;

1. Det er en umålelig stor kvalitetsforringelse på rigtig mange områder i vores samfund at sagkyndig menneskelig betjening og service erstattes af maskinelle løsninger. Derfor må det være et absolut krav når man alligevel går over til disse, at selvbetjeningen bliver så selvforklarende og på det nærmeste ufejlbarlig, at den kan bruges til kundens tilfredshed og i hvert fald opnåelse af hendes/hans mål uanset hvor kvik, fantasifuld og maskinvant man måtte være, og også når det er første gang man er udsat for det. Det krav lever Metroens automat på Christianshavns station langt fra op til.

Som vi også har svaret tidligere, beklager vi, at klager opfatter automater som en umålelig stor kvalitetsforringelse, men det er ikke på nogen måde økonomisk muligt, at have betjente billetsalg på stationerne, som man havde det i fordums tid. Det er vores opfattelse, at i og med, at der står en tekst fremhævet med rødt på skærmdisplayet, inden

man går videre til betalingsdelen, at vi har gjort hvad der kan gøres for at henlede opmærksomheden på validerings-tidspunktet.

2. Jeg har været inde på skærmbeskedene om at billetten man køber, "er valideret ved købet". Jeg vil gætte på at mindre end en tyvendedel af befolkningen umiddelbart vilde forstå det som at billetten kun er gyldig den dag den købes. Hvis det er hvad man vil oplyse kunden om, hvorfor så ikke skrive en tekst med det indhold? Altså i mit tilfælde noget i retning af "Vi gør opmærksom på at den billet du er i færd med at købe, kun er gyldig til rejse påbegyndt i dag".

Vi skal ikke kunne udtale os om hvor stor en del af befolkningen, der forstår ordet valideret. Men vi er altid lydhøre over for forslag fra vores passagerer og vi har sendt klagers forslag til en tekstændring videre til den relevante afdeling, som tager alle forslag i betragtning. I forbindelse med den store omprogrammering af alle automater i forbindelse med det nye takstsamarbejde er det nærliggende, at få udført så mange ændringer som muligt i et samlet arbejdsflow. At teksten på skærmdisplayet bliver ændret, ændrer dog ikke på, at ubenyttede eller delvist benyttede billetter ikke refunderes.

3. Der henvises til muligheden for telefonopkald. Man kan bebrejde mig for fantasiløshed - den er dog nok ikke større end for befolkningen i almindelighed; det faldt mig ikke ind da jeg stod ved automaten, at en sådan mulighed kunde eksistere, og jeg gjorde følgelig intet for at for at lede efter hverken et telefonnummer eller den direkte opkaldsmulighed. (På det tidspunkt var jeg heller ikke så meget i tvivl om at jeg vilde få den billet jeg havde brug for, at det overhovedet var relevant at tænke på telefonopkald.) - Jeg har nok ved andre lejligheder forbifarten bemærket de gule "stationer", men tænkt at det nok var til nødopkald (= 112), altså noget i stil med de fordums nødtelefoner langs motorveje.

Vi beklager, at klager ikke har observeret muligheden for hjælp via enten opkaldspunktet på selve billetautomaten eller via de gule opkaldspunkter (se tidligere fremsendte illustration). Men de nævnte muligheder for hjælp er til stede 24 timer i døgnet, at klager ikke har bemærket mulighederne, og ej heller har læst informationstavlerne hvor opkaldspunkterne står omtalt er beklageligt, men dog ikke noget vi mener Metro kan drages til ansvar for. (Se foto af informationstavle nederst i denne besvarelse).

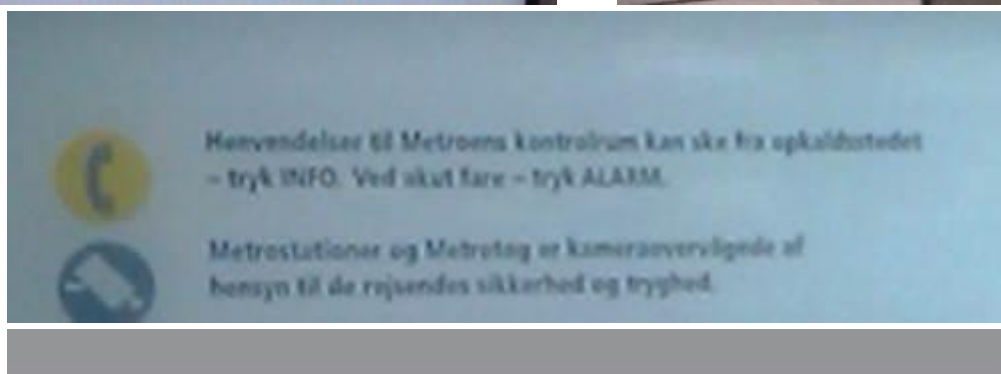
4. Jeg har siden min barndom, i langt over 50 år, købt billetter til offentlig transport, i busser og tog og i billetluger på stationer, uden nævneværdige problemer og selvfølgelig uden nogen sinde at have læst så meget som en linje i utilgængelige dokumenter om regler og gyldigheder og rettigheder op ad stolper og ned ad vægge – højst hvad der eventuelt kunde være angivet på selve billetten. Nu skulde jeg bare have en gemen billet til toget fra Købehavn til Horsens. Skulde jeg i den anledning begynde med at opsøge hjemmesider af alle mulige slags for at sætte mig grundigt ind i regler for den billet jeg havde brug for? Mon der findes en eneste togrejsende her i landet som i en lignende situation som min vilde præstere noget sådant? (Og for øvrigt vilde jeg da aldrig have fundet på at opsøge Metroselskabets hjemmeside; jeg skulde jo rejse med DSB.)

Vi har noteret os klagers betragtninger, men har ingen kommentarer til punkt 4.

5. Med henvisning til pkt 1. herover er det mig ubegribeligt at Metroselskabet, når deres selvbetjeningsløsning slår fejl i forhold til en helt gennemsnitlig kundes forsøg på at købe den billet han skulde bruge, ikke straks føler sig forpligtet til i det mindste at holde kunden økonomisk skadesløs. Hvad er selskabets fornemmelse af helt almindelig ret og rimelighed? Noget sådant eksisterer ikke, måske. Men lad os forestille os et lignende begivenhedsforløb mand og mand imellem, "bare" med almindelig tillid, almindeligt sprog og så just almindelig ret og rimelighed til at regulere mellemværender. Så vilde de fleste af os uden videre tale om tyveri, eller i det mindste bondefangeri, den smarte der narrer den troskyldige o.lign. Men nej, her er det jo et "system", et stort og mægtigt – og upersonligt og umenneskeligt væsen som intet kender til "ret og rimelighed". – Bliver det – er det – et godt samfund hvor sådanne "systemer" erstatter levende, menneskelige mennesker? At overveje den slags mener Metroselskabet åbenbart ligger langt uden for både hvad det skal og hvad det er i stand til. Det går jeg ud fra til gengæld ikke er tilfældet for ankenævnet.

Vi må henvise til vores svar i punkt 1. Metro forsøger ikke at udføre bondefangeri; på skærmdisplayet på billetautomaten står en advarende tekst beskrevet med rødt, i god tid inden man når til betalingsprocessen. Hvis man ikke forstår meningen med teksten er det derfor muligt, at få hjælp via de førnævnte opkaldspunkter.

Med vort første svar til ankenævnet har vi indsat uddrag fra de Fælles Rejseregler og fra DOT's hjemmeside. Med baggrund i de gældende regler fastholder vi, at klagers krav om refusion af den indkøbte billet ikke kan imødekommes.



- **Kontakt**
Hjælp til din rejse kan fås ved at benytte de gule opkaldssteder, som findes på perroner og i tog eller benytte infoknapperne på billetautomaten.
- Yderligere information findes på hjemmesiden www.m.dk og i folderen "Rejseregler", som findes på stationerne.

Contact and further information
You can get additional assistance, by using the yellow dial locations that you find on both platforms and in the trains or you can use the info button on the ticket vending machine.
Alternatively www.m.dk and the folder "Rejseregler" provide more information.

..

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand