

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2011-0145

Klageren: XX på vegne YY

Indklagede: Metroservice A/S

Klagen vedrører: Erstatning på i alt 2.894 kr. for udgifter til færge, benzin og mistet flybillet i anledning af driftsforstyrrelser i Metroen.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 23. august 2011.

Sagens omstændigheder: Klagerens barnebarn på 17 år skulle den 28. juli 2010 flyve fra Kastrup til Köln med afgang kl. 17 med flyselskabet Germanwings.

Ifølge Kastrup Lufthavns hjemmeside anbefales det, hvis man flyver med Germanwings, at man møder i lufthavnen 2 timer før afgang.

Ifølge flybilletten åbnede check-in skranken 2 timer før afgang og lukkede 30 minutter før afgang.

Klageren har oplyst, at klageren og barnebarnet tog med Metroen omtrent kl. 15 fra Frederiksberg station for at være i lufthavnen senest kl. 16.

Imidlertid opstod der tekniske problemer med et sporskifte, der gjorde at Metrotog mod lufthavnen ikke kunne køre videre end til Øresund station. Klageren forsøgte forgæves at ringe efter en taxa og besluttede at ringe efter sin søn, som hun troede var på arbejde i Lufthavnen. Sønnen befandt sig imidlertid på sin bopæl på Frederiksberg, og inden han nåede frem i sin bil i det kaos, som ifølge klageren herskede omkring Øresund Station, var klokken så meget, at de først nåede frem til lufthavnen kl. 16:50.

På dette tidspunkt var det ikke længere muligt at foretage check-in.

Ifølge oplysningerne fra Metroservice opstod driftsforstyrrelserne kl. 15:39 og varede til kl. 16:55, hvor Metroen igen kørte til lufthavnen. I mellemtiden blev passagerer henvist til over højtalerne at rejse med DSB fra Nørreport eller Ørestad station til lufthavnen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker erstattet udgifterne til flybilletten og alternativ transport til Köln og retur. Til støtte herfor har hun gjort gældende,

at barnebarnet skulle hjem med flyet for at komme med sine forældre på ferie,

at de tog med Metroen fra Frederiksberg omkring kl. 15, hvilket skulle være rigelig tid til at være i lufthavnen kl. 16, men da de nåede til Øresund station fik de besked på at forlade Metroen, da man ikke kunne køre til Kastrup, et øjeblik efter lød besked om at der var noget galt på Femøren, men ikke hvad.

Oppe på gaden var alt kaos og folk myldrede mellem hinanden og der var ikke andre muligheder for at komme videre.

Klageren forsøgte at ringe efter en taxa, men der var ingen ledige at få foreløbig. De forsøgte flere gange, men da blev der bare meldt optaget. Der kom en enlig taxa på Øresundsvej, og den blev på det nærmeste overfaldet af mennesker, som skulle nå et fly.

Klageren ringede til sin søns mobilnummer, fordi klageren troede, at han var på arbejde i lufthavnen. Men desværre var han lige kommet hjem, men kørte selvfølgelig fra Frederiksberg straks for at hjælpe. Men han kom ind i en trafikprop. Han var imidlertid heldig at kunne bytte 2 vagter væk, så han kunne køre sin nevø til Köln.

Standningen af Metroen kunne umuligt først være sket kl. 15:36 med alle disse mennesker på perronen og oppe på Øresundsvej.

Hvis de havde fået at vide før Øresund station, at de ikke kunne komme til lufthavnen, havde de selvfølgelig kørt en anden vej.

Indklagede: Fastholder afvisningen af kravet og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metroen har en rejsegaranti, der træder i kraft, når Metroen har været forsinket 30 minutter eller mere. Rejsegarantien sikrer, at Metroen dækker taxaudgifter, op til 200 kr.

Turen fra Frederiksberg til Lufthavnen tager ca. 18 minutter. Hvis der hertil lægges de 30 minutter, der skal til, førend rejsegarantien træder i kraft, samt tid til at ringe efter en taxa, er klageren ikke taget hjemmefra i tilpas god tid.

Det fremgår af klagers henvendelse, at der er blevet ringet til sønnen på Frederiksberg – og at det tog nogen tid, førend han var fremme ved Øresund st.

Havde klageren i stedet ringet og bestilt en taxa, er det sandsynligt at forestille sig, at klageren havde været noget hurtigere fremme i Lufthavnen.

Den pågældende dag blev der givet information til passagererne, hvilket bekræftes af klageren. Det var desværre ikke været muligt for Metroservice at give information om, at toget ikke kørte længere end til Øresund st., førend det faktiske problem opstod, hvilket var kl. 15:39, da et sporskifte ikke vil låse i korrekt position. Af sikkerhedsmæssige hensyn tillader signalsystemet derfor ikke passage af sporskiftet. Tekniker tilkaldtes, og kl. 16:55 blev driften til Lufthavnen genoptaget.

Under forløbet henvistes passagererne til alternativ transport, herunder DSBs tog fra Nørreport og Ørestad til lufthavnen. Driftsproblemerne varede således 1 time og 16 minutter – hvilket er ca. 45 minutter kortere end de 2 timer, der fremgår af ankenævnets sag nr. 2011-0032.

Metroservice anerkender ikke de af klageren nævnte rejseudgifter. Disse dækker både for rejsen frem og tilbage til Köln samt den mistede flyafgang.





Klagers henvendelse indeholder ikke et rettidigt mødetidspunkt i Lufthavnen. Men hvis man formoder dette er kl. 16:00 (1 time førend flyafgang), forekommer et afgangstidspunkt "ved 15-tiden" ikke som afrejse i god tid. Her kunne selv et kort driftsstop på 20-25 minutter have gjort, at kunden ikke rettidigt nåede til lufthavnen.

Af billetten fremgår afrejsetidspunktet kl. 17 og af den efterfølgende tekst, at check-in åbner 2 timer før afgang – altså kl. 15, omtrent på hvilket tidspunkt klageren tog med metroen.

Betingelserne der ligger til grund for afgørelsen i sag 2011-0032 er efter Metroservices opfattelse ikke sammenlignelige med den aktuelle sag (2011-0145). De har som operatør gjort alt hvad der var muligt såvel for at udbedre systemfejlen som for at give en god kundeinformation. I den aktuelle sag gives løbende højtalerinformation med henvisning til alternativ transport, og de henviste endvidere til Rejsegaranti.

Det er naturligvis beklageligt, at det ikke har været muligt at bestille en taxa. Det fremgår ikke af klagers henvendelse, hvilke(t) selskab klager har forsøgt at bestille hos. Men opmærksomheden henledes på, at der findes minimum 4 store taxaselskaber i Storkøbenhavn.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

	Germanwings	2 timer	+44 87 14 23 23 98	2	 
	Gulf Air	2 timer	88 30 66 30	2	-

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Uddrag af Metroens rejseregler:

"Metroen dækker ikke følgeomkostninger (bl.a. tabt arbejdsfortjeneste, erstatningsrejser, overnatning, stemplede ubenyttede eller delvist benyttede klippekort og billetter etc.) forårsaget af driftsforstyrrelser."

Efter almindelige erstatningsregler kan Metroservice A/S ifalde ansvar, hvis de har udvist en erstatningspådragende adfærd over for en passager og hvis der er en sammenhæng mellem den adfærd og den indtrådte skade, og følgerne af den indtrådte skade var påregnelige for skadevolderen.

Metroens rejsegaranti:

"Hvis Metroen meldes en halv time eller mere forsinket, betaler vi, hvis du bliver nødt til at tage en taxa. Vi dækker din taxa regning med op til 200 kroner. I første omgang skal du selv betale taxaen, men vi refunderer din udgift. Garantien gælder tre måneder efter taxaregning er udstedt.

Udbetaling kan ske enten ved bankoverførsel eller via check.

Du skal blot udfylde kuponen og sende den til os sammen med den originale taxakvittering. Det er en forudsætning, at taxaturen er påbegyndt ved den Metrostation, hvor der var forsinkelse.

Metroen kan i øvrigt ikke påtage sig erstatningsansvar for omkostninger, som følge af forsinkelsen.

Garantien gælder ikke ved:

- Planlagte ændringer, som Metroen har varslet i god tid, det vil sige senest dagen før.
- Force majeure. Ved force majeure forstås begivenheder, som Metroen ikke har indflydelse på og ikke kan afværge eller forudse, og som i øvrigt har ekstraordinær karakter, såsom brand, krig, udsædvanlige naturbegivenheder samt personpåkørsler.

Den konkrete sag:

Klageren ønsker erstattet udokumenterede udgifter til ubrugt flybillet, benzin for kørsel København-Köln retur samt fægebillet, opgjort til i alt 2.894 kr. i anledning af metroens forsinkelse ved ankomsten til Kastrup Lufthavn.

Metroens rejseregler giver ikke passagerer ret til erstatning for planlagte tilslutningsrejser med andre transportmidler, som man mister som følge af driftsforstyrrelser.

Spørgsmålet er herefter, om Metroservice på andet grundlag er erstatningsansvarlig over for klageren i anledning af den opståede forsinkelse.

For at være berettiget til erstatning efter almindelige erstatningsretlige regler kræves det, at skadelidte skal have lidt et økonomisk tab, at der skal være et ansvarsgrundlag, samt at der skal være årsagssammenhæng og påregnelighed mellem handlingen/undladelsen og skadelidtes tab.

Driftsforstyrrelsen i nærværende sag skyldtes ifølge det oplyste en sporskiftefejl og medførte en indstilling af driften i 1 time og 16 minutter.

Det er ankenævnets opfattelse, at en sporskiftefejl med heraf følgende 5 kvarters forsinkelse

udgør et ansvarsgrundlag for metroen efter de almindelige erstatningsretlige regler, og at den ansvarsfraskrivelsesklausul, der fremgår af Metros rejseregler, ikke kan bringes i anvendelse i et sådant tilfælde.

Klagerens barnebarn ville kunne have nået check-in til sit fly ved en planmæssig afvikling af rejsen med ankomst kl. 15:44 i lufthavnen, også med eventuelt tillæg af en påregnelig forsinkelse. Ifølge klagerens billet skulle passageren melde sig ved check-in skranken senest 30 minutter før flyets afgang kl. 17.

En forsinkelse/driftsforstyrrelse på 5 kvarter ligger uden for, hvad man med rimelighed kan forlange, at en passager skal tage højde for i sin planlægning af en metrorejse fra Frederiksberg til Lufthavnen, som varer 18 minutter ifølge køreplanen.

Ankenævnet bemærker, at ifølge Metroens rejseregler, kan passageren tage en taxa efter 20 minutters forsinkelse, hvori ligger en indikation for, hvad en passager normalt skal tage højde for ved planlægningen af rejsen.

Ankenævnet bemærker videre, at den omstændighed, at der er mulighed for at tage en taxa efter 20 minutter, ikke hjalp klageren i den konkrete situation.

Ankenævnet finder, at det med en så betydelig forsinkelse, som der var tale om i nærværende sag, måtte være påregneligt for Metroservice, at der ville være passagerer til lufthavnen, som mistede deres flyforbindelse i anledning af forsinkelsen, og Metroservice hæfter derfor for klagerens tab.

Imidlertid er der pligt til for en skadelidt at søge at begrænse sit tab. I klagerens sag afgik der tog fra Kbh H. kl. 18:10 med ankomst til Köln kl. 06.00 næste morgen til en pris af 150 Euro. Herefter er det ankenævnets opfattelse af klagerens erstatning skal fastsættes til dette beløb, svarende til 1.125 kr.

Klagerens betalingskrav er fremsat i klageformularen, som var vedlagt i forbindelse med ankenævnets fremsendelse af klagen til Metroservice den 25. juli 2011. Efter rentelovens § 3, stk. 2, skal der betales rente, når der er forløbet 30 dage efter afsendelse eller fremsættelse af et betalingskrav. Klageren kan derfor kræve erstatningsbeløbet forrentet fra den 24. august 2011 med rentelovens rentesats, som ifølge § 5 fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencsats med et tillæg på 7 pct. Som referencsats anses den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. den 1. januar og den 1. juli det pågældende år.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroservice skal betale 1.125 kr. med renter som fastsat ovenfor.

Metroservice A/S skal i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk., 3, som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægtens § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Afgørelsen som sådan offentliggøres, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 14.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. § 26, stk. 4.

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 6. februar 2012.



Tine Vuust
Nævningsformand