

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2018-0084

Klageren: XX
2720 Vanløse

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Refusion af rejsens pris, da der lå afføring i elevatoren på Nørreport st., som klageren trådte i

Parternes krav: Klageren ønsker refusion af sin billet og cykelbillet, i alt 31 kr. Indklagede afviser at refundere beløbet

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg
Rasmus Markussen
Bjarne Lindberg Bak
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om refusion.

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

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 13. april 2018 ved 01:30-tiden om natten med Metroen mod Vanløse st. På grund af sporarbejde blev det i Metroen annonceret, at der skulle skiftes tog på Nørreport st. Klageren fik den opfattelse, at han skulle skifte til S-tog, og da han medbragte en cykel, ville han derfor tage elevatoren for at komme til S-togs perronen. Uheldigvis lå der afføring i elevatoren, som klageren uforvarende trådte i.

Senere samme dag anmodede han Metro Service om at refundere 31 kr. i alt for billet og cykelbillet som følge af den ubehagelige oplevelse og anførte endvidere:

”

Kære Metro Jeg bruger jævnligt metroen. Som regel med fin tilfredshed. I nat havde jeg en lorteoplevelse. Jeg havde været ude og spise og skulle fra Kongens Nytorv til Vanløse med min cykel omkring 1.30. Der var åbenbart sporarbejde, så metroen gik kun til Nørreport, hvor man skulle skifte tog, stod der. Der var ingen af vagterne, som sagde noget om, at man ved Nørreport skulle stige af - og vente på, at der alligevel gik metro til Vanløse. Der stod blot på skiltet, at der kørte metro til Vestamager og lufthavnen. Så måtte jeg med S-toget, kunne jeg ræsonnere mig frem til. Da jeg trådte ind i elevatoren fra metrodækket op til S-toget trådte jeg i en menneskelort - en menneskelort! Så fandt jeg tilmed ud af, at der ikke gik nogle S-tog. Der var ingen oplysninger på S-Togstavlen overhovedet. Så jeg måtte tilbage til Metro-dækket, hvor jeg fandt ud af, at der senere alligevel gik metro til Vanløse. På trods af at der intet blev sagt i højtaleren. Det var en rædselsfuld oplevelse. Jeg er ligeglad med, at det er først på natten. Der må for Guds skyld aldrig nogensinde være så lidt kontrol, at der er nogle, der kan få lov at skide i elevatoren, uden at der bliver gjort rent. Det var så ækelt! Jeg kan leve med den dårlige information og skiltning pga. sporarbejde, men jeg vil aldrig acceptere at træde i en menneskelort i en elevator. Jeg har billeder af det hele - giv mig en email, og jeg sender det til jer. I kan få lov at betale min billet på 18 kroner (klippekort) + 13 kroner for cyklen. Det giver 31 kroner i alt. Og så kan I få lov til at skamme jer! Der går lang tid, inden jeg igen kører med metroen. ”

Metro Service afviste den 18. april 2018 at refundere billetternes pris under henvisning til, at ubenyttede eller delvist benyttede billetter i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler ikke refunderes, hvis dette ikke udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt – heller ikke selv om dette måtte skyldes driftsforstyrrelser. Metro Service anførte endvidere følgende:

”

Det er selvfølgelig ærgerligt når man ikke lige ser, at andre mennesker ikke har den nødvendige pli til at færdes i samfundet.

Udover at Metroen rengøres flere gange i døgnet, har vi et antal rengøringsmedarbejdere, som er på (skifte) vagt hele døgnet, og som tilkaldes, hvis vi observerer noget via overvågning, eller hvis en medarbejder indrapporterer, at der er yderligere behov for rengøring. Det er desværre således, at en del af vores rejsende ikke passer så godt på Metroen, som vi og det store flertal af vores rejsende kunne ønske sig. Der skal som bekendt kun ganske få til at ødelægge noget for ganske mange. Vi kan desværre ikke være alle vegne på én og samme gang.

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at Metroen kørte med varslede ændringer om natten den 13. april 2018 på grund af et planlagt sporarbejde, og at det som oplyst af Metro Service blev annonceret, at passagerer mellem Vanløse - Vestamager og Vanløse - Lufthavnen i tidsrummet 01:15 – 04:00

skulle skifte metrotog på Nørreport. Det lægges endvidere til grund, at der afgik metrotog i retning mod Vanløse st. fra Nørreport st. kl. 01:45, og at klageren, uanset at han først fejlagtigt troede, at han skulle skifte til et S-tog, fortsatte sin rejse med Metroen fra Nørreport st. til Vanløse st.

Der er ikke i de fælles landsdækkende rejseregler grundlag for, at klageren kan få refunderet sin udgift til rejsehjemmel for den gennemførte rejse, og det forhold, at der var afføring i elevatoren på Nørreport st., som klageren uforvarende trådte i, udgør efter ankenævnets opfattelse ikke en sådan mangel ved den gennemførte rejse, der berettiger klageren til helt eller delvist at få tilbagebetalt rejsens pris.

Ankenævnet finder herefter, at klageren ikke kan få medhold i sit krav om at få tilbagebetalt prisen for billetten og cykelbilletten.

RETSGRUNDLAG:

Uddrag af de fælles landsdækkende rejseregler (18.03.2018):

"2.5. Refusion og ombytning

Kunden kan kun få refunderet eller ombyttet sin rejsehjemmel, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt.

Kunden skal ved evt. refusion eller ombytning forevise den originale rejsehjemmel. Selskaberne kan opkræve gebyr.

Er rejsehjemlen mistet, kan den ikke refunderes.

Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg bruger jævnligt metroen. Som regel med fin tilfredshed. I nat havde jeg en lorteoplevelse.

Jeg havde været ude og spise og skulle fra Kongens Nytorv til Vanløse med min cykel omkring 1.30.

Der var åbenbart sporarbejde, så metroen gik kun til Nørreport, hvor man skulle skifte tog, stod der. Der var ingen af vagterne, som sagde noget om, at man ved Nørreport skulle stige af - og vente på, at der alligevel gik metro til Vanløse. Der stod blot på skiltet, at der kørte metro til Vestamager og lufthavnen. Så måtte jeg med S-toget, kunne jeg ræsonnere mig frem til. Da jeg trådte ind i elevatoren fra metrodækket op til S-toget trådte jeg i en menneskelort - en menneskelort! Så fandt jeg tilmed ud af, at der ikke gik nogle S-tog. Der var ingen oplysninger på S-Togstavlen overhovedet.

Så jeg måtte tilbage til Metro-dækket, hvor jeg fandt ud af, at der senere alligevel gik metro til Vanløse. På trods af at der intet blev sagt i højtaleren.

Det var en rædselsfuld oplevelse. Jeg er ligeglad med, at det er først på natten. Der må for Guds skyld aldrig nogensinde være så lidt kontrol, at der er nogle, der kan få lov at skide i elevatoren, uden at der bliver gjort rent. Det var så ækelt!

Jeg kan leve med den dårlige information og skiltning pga. sporarbejde, men jeg vil aldrig acceptere at træde i en menneskelort i en elevator.

Jeg har billeder af det hele - giv mig en email, og jeg sender det til jer.

I kan få lov at betale min billet på 18 kroner (klippekort) + 13 kroner for cyklen. Det giver 31 kroner i alt. Og så kan I få lov til at skamme jer! Der går lang tid, inden jeg igen kører med metroen.””

Indklagede anfører følgende:

” Vi skal naturligvis beklage, at klager, da han benyttede elevatoren, oplevede at der lå afføring.

Som nævnt i vores tidligere svar til klager, rengøres metroen løbende flere gange i døgnet, ligesom vi har et team, der kan tilkaldes, måtte der opstå akut behov for rengøring. Der er ikke 24-timers overvågning alle steder, hvilket vil sige, at vi ikke har medarbejdere, der konstant sidder og følger, hvad der sker *alle* de steder, de opsatte kameraer dækker.

Hvis vi bliver gjort opmærksom på eller observerer et eller andet, vil der naturligvis straks blive taget aktion på dette, hvad enten det er en akut rengøring eller en akut situation, som kræver overvågning og/eller tilkald af en medarbejder(e).

Metroen kører ubemandet og det er korrekt, at vi ikke i nattetimerne har fast bemanning på stationerne, her runderer vores steward mellem stationerne. Til gengæld er der på alle stationer gule opkaldspunkter, som sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, der er bemandede 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede omkring alle forhold, der vedrører metroen, billetter etc. samt om nødvendigt sørge for, at der sendes medarbejder(e) til en given station for eventuel assistance.

Klager har i sin henvendelse anført, at han ønsker sin billet(-ter) refunderet.

På DOTs hjemmeside fremgår følgende under **Refusion af billetter** - <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/refusion/refusion-af-billetter/>:

Refusion af billetter

Billetter der er gyldige fra købstidspunktet

Du kan ikke få refunderet billetter, som er gyldige straks fra købstidspunktet. Det gælder for eksempel billetter købt i bussen eller i metroens billetautomater.

Som nævnt i vores svar af 18. april 2018 refunderes ubenyttede eller (som i dette tilfælde) delvist benyttede billetter ikke. Der var ikke tale om, at klager ikke kunne tage metroen – denne kørte om end med lidt ændringer grundet det planlagte sporarbejdet, som var varslet.

Informationen om sporspærring og heraf ændrede drift den pågældende dag lød som følger:

Fredag den 13. april i tidsrummet 00:48-01:15 og 04:00-04:30 kører der ingen tog mellem Fasanvej – Christianshavn. I tidsrummet 01:15-04:00 skal passagerer mellem Vanløse - Vestamager og Vanløse - Lufthavnen skifte tog på Nørreport.

Jeg har tjekket togloggen og kan se, at der den pågældende dag (i tidsrummet mellem kl 01:00 og kl. 02:00) har været afgang fra Nørreport som følger:

01:15 -> Lufthavnen

01:24 -> Vanløse

01:26 -> Vestamager

01:32 -> Lufthavnen

01:40 -> Vestamager

01:45 -> Vanløse

01:51 -> Lufthavnen

02:00 -> Vestamager

02:05 -> Vanløse

Vores informationstavler har 2 linjer, hvor der oplyses førstkommande og efterfølgende togs destinationer samt hvor mange minutter, der er til afgang. Det passer således fint med, at klager omkring kl. 01:30 har set, at førstkommande metro ville køre til Lufthavnen og Vestamager. Havde klager således ventet lidt, ville han have haft mulighed for at se, at den efterfølgende metro kørte til Vanløse.

Afslutningsvis skal vi igen beklage klagers oplevelse den 13. april 2018, men kan i henhold til gældende regler ikke efterkomme klagers ønske om refusion af billetterne og mener samtidig, at vi *har* beklaget den uheldige episode i elevatoren.”

Hertil har klageren bemærket:

” Det virker, som om I slet ikke har læst min klage.

Bemærk, at det er en ren underskudsforretning for mig at betale klagegebyret i forhold til at få refunderet min billet. Det handler ikke om økonomi. Det handler om respekt.

Dette er desværre et sørgeligt eksempel på, hvordan en klagesag behandles på et underligt djøfficeret plan, som ikke tager konkret fat i mine klagepunkter. Kom nu ned på jorden og forhold jer til, hvad jeg skriver.

Jeg mener, det er fuldstændig uacceptabelt, at der forefindes menneskelort i en elevator. Jeg er da ligeglad med, at der ikke kørte S-Tog i det tidsrum. Det har intet med sagen at gøre.

I skriver, I har beklaget situationen. Hvor ser jeg det henne?

I kommer med en lang forklaring om, at I ikke har bemanning nok. Hvad kan jeg bruge det til? Det er jeres ansvar at holde den metro samt elevatorer rene. Som en lille delikat detalje kan jeg tilføje, at lorten var helt eller delvist indtørret. Den elevator har således ikke set en mobbe og spand i en rum tid.

Jeg har vedhæftet billede fra elevatoren, så kan I jo tage et kig på dette.

Jeg beder om en undskyldning. Jeg beder om, at I erkender, at I ikke er jeres opgave voksen, når I lader dette ske.

Spar mig venligst fra den juridiske og professionelle udenomssnak. Vær jeres opgave voksen og erkend, at det er jeres ansvar, at jeg ikke skal træde i menneskelort, når jeg formaster mig ned under jorden.

Så er det desuden ualmindeligt fattigt, at I ikke vil refundere sølle 31 kroner som en symbolsk gestus.”

Hertil har indklagede bemærket:

”Vi skal igen beklage klagers oplevelse på Nørreport station natten mellem den 12. og 13. april 2018, men kan samtidigt oplyse, at vi ikke har yderligere at tilføje i sagen.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved