

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0201
- Klageren:** XX
2300 Kbh. S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Godtgørelse af regning for kørsel med Green Mobility på 112 kr. i forbindelse med indstilling af driften i Metroen
- Parternes krav:** Klageren gør gældende, at det var billigere at bruge Green Mobility end at køre i taxa, og at der ikke var nogen ledige taxaer at få
- Indklagede afviser at betale regningen
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. december 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service skal godtgøre klagerens udgifter på 112 kr. men skal ikke betale sagsomkostninger til ankenævnet, da klageren overtrådte en for så vidt klar instruks om at benytte en taxa som erstatningstransport.

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

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Metro Service har oplyst, at tirsdag den 10. september 2019 omkring kl. 19 var dele af Metroen ramt af driftsforstyrrelse, fordi bevægelsessensorerne på banelegemet registrerede uautoriseret trafik. Dette forårsager et omgående og automatisk driftsstop, der først bliver annulleret, når en steward har gennemgået den berørte strækning til fods og rapporteret, at der ikke befinder sig personer, dyr, eller større objekter på sporet. Fordi en sådan hændelse nemt kan komme til at vare mere end 30 minutter blev Rejsegarantien aktiveret den pågældende dag kl. 19.00, hvorefter en metrosteward uddelte Rejsegarantifoldere til passagererne.

Klageren har oplyst, at han ankom til Vanløse st. omkring kl. 19, hvor han blev mødt af en steward, som sagde, at man ikke vidste, hvornår Metroen igen ville køre og uddelte en folder om rejsegaranti. Klageren valgte derfor at leje en Green Mobility-bil, som er en el-delebil. Hans tur endte omkring Lergravsparken st. og kostede 112 kr. Strækningen var på 10,9 km og varede 28 minutter.

Klageren anmodede den 13. september 2019 Metro Service om at refundere regningen på 112 kr. og indsendte bilaget fra turen:



Samme dag sendte Metro Service et afslag til klageren, fordi rejsegarantien kun dækker kørsel med taxa, og de henviste til reglerne på dette link:

<https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/service/rejsegaranti/rejsegaranti-for-metro/>.

Klikker man på linket får man følgende oplysninger:

Rejsegaranti for metro

Hvis Metroen meldes en halv time eller mere forsinket, betaler vi, hvis du bliver nødt til at tage en taxa. Vi dækker din taxaregning med op til 300 kroner. I første omgang skal du selv betale taxaen, men vi refunderer din udgift.

Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os på tlf. 7015 7000.

Hvis Metroen meldes en halv time eller mere forsinket, betaler vi, hvis du bliver nødt til at tage en taxa. Vi dækker din taxaregning med op til 300 kroner. I første omgang skal du selv betale taxaen, men vi refunderer din udgift.

Hent en rejsegarantifolder på stationen eller [download den som PDF](#) (så du kan skrive den ud). I folderen finder du en kupon, som du skal udfylde og sende til Metro Kundeservice sammen med den originale taxakvittering. Du kan også fremsende informationerne og uploade et billede af den originale taxakvittering via kontaktformularen, som du finder [under kundeservice](#) - vælg Rejsegaranti.

Det er en forudsætning, at taxaturen er påbegyndt ved den metrostation, hvor der var forsinkelse, samt at taxaen tages til nærmeste metrostation, hvorfra rejsen kan fortsætte. Metroen kan i øvrigt ikke påtage sig erstatningsansvar for omkostninger som eventuelt følger af forsinkelsen.

Garantien gælder ikke:

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

Fra hjemmesiden

Metroens rejsegaranti

Du skal blot udfylde kuponen og sende den til os sammen med den originale taxakvittering. Det er også muligt at udfylde formularen og uploade kvitteringen elektronisk via <https://www.m.dk/#!/kundeservice>. Det er en forudsætning, at taxaturen er påbegyndt ved en metrostation, der var ramt af 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 på m.dk • 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, usædvanlige naturbegivenheder samt personpåkørsler. Kørestolsbruger Du kan også gøre brug af rejsegarantien, hvis du er kørestolsbruger og oplever, at der ikke er adgang til Metroen, fordi stationens elevatorer er ude af drift. Beskriv din planlagte rejse Dato Tidspunkt Fra station Til station Oplysninger om din taxarejse Taxa fra Taxa til Pris Husk at vedlægge den originale taxakvittering. Dato og underskrift Dato Underskrift Hvad gik galt Beskriv kort, hvordan du oplevede, at Metroen svigtede, så den var mere end 30 minutter forsinket: Sæt kryds, hvis du er kørestolsbruger (se dette afsnit) xxxxxx Metro Rejsegaranti folder DK 295x210 FINAL.indd 2 30/05/17 14:59 Hvis Metroen er en halv time eller mere forsinket på den del af turen, hvor det var planlagt at benytte metro, dvs. fra station til station, betaler vi, hvis du bliver nødt til at tage en taxa. Vi dækker din taxaregning med op til 300 kroner. I første omgang skal du selv betale taxaen, men vi refunderer din udgift. Garantien gælder tre måneder efter taxaregningen er udstedt. Udbetaling sker ved bankoverførsel. Ved taxa forstås kørsel, der udføres i henhold til betingelserne i taxalovgivningen (herunder lov om erhvervsmæssig personbefordring).

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Efter ordlyden i Metro Services rejsegaranti dækker de udelukkende udgifter til taxakørsel i medfør af lov om persontransport. Reglerne er formentlig vedtaget på et tidspunkt, hvor taxa var det eneste alternativ, når en passager skulle videre i transporten. Dette er ikke længere tilfældet med markedets nye muligheder for at kunne transportere sig.

Det fremgår af rejsegarantien, at taxaen kan tages til det næste stop, hvorfra metroen kører, men i et tilfælde som det foreliggende, hvor der var driftsstop, og rejsen derfor ikke kunne genoptages fra en anden metrostation, lægges det til grund, at klageren – hvis han havde taget en taxi – efter rejsegarantireglerne ville have været berettiget til at få refunderet udgifterne til en taxi op til 300 kr. til sin destination, som efter det oplyste var Lergravsparken Metrostation. Ifølge Dantaxis prisberegner koster en aftentur på 10 km i København 313 kr.

Klageren valgte at tage en Green Mobility-bil til området omkring Lergravsparken Metrostation; en tur som i henhold til den fremlagte kvittering var på 10,6 km og kostede 112 kr.

Ankenævnet finder, at klageren under de foreliggende omstændigheder og henset til formålet med rejsegarantien – at hjælpe kunderne videre på rejsen ved driftsforstyrrelser - er berettiget til at få refunderet udgifterne til denne delebil, som kostede mindre, end en taxi ville have kostet i situationen.

Ankenævnet bemærker, at det ikke hermed er statueret, at passagerer i alle tilfælde af aktivering af rejsegarantien selv kan vælge transportform til den videre rejse.

RETSGRUNDLAG:

Betal kun for forbrug - Bil
uden faste udgifter

Adgang til 400 eldrevne
Bybiler via 1 app

Inkl. forsikring, strøm og
parkering

VIP-Parkering på alle
Hotspots

Renere luft og mindre støj
i byen

Sådan reserverer du en GreenMobility

Med appen kan du finde, reservere og låse bilen op. Appen er nøglen til alle 400 elektriske Bybiler, og viser dig altid, hvor din nærmeste Bybil er og hvor mange kilometer, der er på den. Når du har fundet din nærmeste Bybil, reserverer du den i op til 600 minutter. De første 30 min. reservation er gratis pr. kørt tur hver dag. Derefter koster det 1 kr./min.

Vi er Københavns grønne delebiler! GreenMobility A/S er en dansk udbyder af elektriske dele-bybiler. Vores 400 eldrevne Bybiler bringer dig hurtigt og miljørigtigt gennem byen – uden at du behøver bekymre dig om dyr parkering, forsikring og opladning af bilerne. Nøglen til alle 400 Bybiler finder du i GreenMobility app'en – så alt du behøver er et kørekort og en mobil

Vi har siden starten i 2016 arbejdet på at skabe en nem og grøn transportform, der udover at give dig friheden ved at have bil uden forpligtelser, også er med til at skabe en by med renere luft og mindre støj og trængsel i fremtiden

Vores ambition er at gøre en forskel for den nuværende og de kommende generationer ved, at være blandt Europas førende udbydere på markedet for bybiler med en tilstedeværelse i +15 byer inden udgangen af 2021.

I slutningen af 2018 åbnede vi vores første operation uden for Danmark, og har sammen med Vy i Norge lanceret 250 Bybiler i Oslo.

GreenMobility A/S er desuden noteret på Nasdaq First North København.



BYBIL GO

For dig der har et begrænset behov for en bil eller hvor behovet opstår spontant. Du betaler kun per minut, du bruger Bybilen. Fast minutpris og parkering, forsikring og strøm er med i prisen. Ingen forpligtelser.

KØR FOR 4,00 KR./MIN.



RABAT-PAKKER

For dig der har et behov for en bil en gang imellem og ønsker at forudbetale din kørsel og køre med en fast rabat. Fast reduceret minutpris afhængig af den rabat-pakke du vælger. Parkering, forsikring og strøm er som altid med i prisen.

KØR FOR 2,10 KR./MIN.



BYBIL FLEX

For dig der skal bruge en bil for en dag og gerne vil have følelsen af at have egen bil og mere frihed. Fast pris for 24 timer, og naturligvis er parkering, strøm og forsikring gratis.

595 KR./DØGN

Hvis Metroen er forsinket med mere end 30 minutter og du må tage en taxa, dækker vi udgifter op til 300 kroner.

Hvad gik galt? *
Beskriv kort, hvordan du oplevede, at Metroen svigtede, så den var mere end 30 minutter forsinket.

Dato for hændelsen *

Tidspunkt for hændelsen *

Hvilken metrostation har du taget taxaen fra? *

Hvilken metrostation har du taget taxaen til? *
For at rejsegarantien dækker, skal du have taget en taxa fra og til en metrostation

Udhæft taxakvittering *
Scan eller tag et billede af kvitteringen. Al tekst skal fremgå og være til at læse. Vi godtager UDELUKKENDE taxakvitteringer.

CPR nummer for overførsel til NemKonto

Registrerings- og kontonummer

Beløb der ønskes refunderet (dog højst 300,-) *

Fra DOTs hjemmeside:

Hvis Metroen meldes en halv time eller mere forsinket, betaler vi, hvis du bliver nødt til at tage en taxa. Vi dækker din taxaregning med op til 300 kroner. I første omgang skal du selv betale taxaen, men vi refunderer din udgift.

Hent en rejsegarantifolder på stationen eller [download den som PDF](#) (så du kan skrive den ud). I folderen finder du en kupon, som du skal udfylde og sende til Metro Kundeservice sammen med den originale taxakvittering. Du kan også fremsende informationerne og uploade et billede af den originale taxakvittering via kontakformular, som du finder [under kundeservice](#) - vælg Rejsegaranti.

Det er en forudsætning, at taxaturen er påbegyndt ved den metrostation, hvor der var forsinkelse, samt at taxaen tages til nærmeste metrostation, hvorfra rejsen kan fort-

sætte. Metroen kan i øvrigt ikke påtage sig erstatningsansvar for omkostninger som eventuelt følger af forsinkelsen.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Ved ankomst til Vanløse metrostation ca. kl. 19:00 d. 10/9/2019, bliver undertegnede mødt af en metro der holder stille, og en steward der uddeler rejsegarantifoldere. Han informerer om, at Metroen holder stille på ubestemt tid, men at det vil være muligt at tage en taxa jf. rejsegarantien.

Eftersom det ikke er muligt at få fat på en taxa i omegnen af Vanløse st., valgte jeg at leje en bil af Green Mobility, og kørte herefter til min destination.

Prisen lød samlet, inkl. moms, på 112kr, langt under hvad det ville have kostet i en taxa.

Metro afviser af godtgøre min udgift, da de fastholder, at de kun dækker taxaer.

Jeg er stærkt uenig i denne afgørelse, da den så udelukkende beror på, om jeg selv kørte bilen eller ej. Havde jeg haft en chauffør, havde jeg fået medhold og blevet godtgjort de 112kr.

Jeg mener at Green Mobility, DriveNow, og de andre selskaber der måtte findes, er så stor en del af det københavnske gadebillede i dag, at mange benytter dem på lige fod med hvad de før i tiden måtte bruge en taxa til, endda til en reduceret pris, da man selv agerer chauffør.

Derfor burde det være muligt for passagerer, der oplever ikke planlagte driftsproblemer, at benytte sig af en af disse tjenester som alternativ transport, på lige fod med at tage en taxa.”

Indklagede anfører følgende:

”Tirsdag den 10. september 2019 omkring kl. 19. var der dele af metroen som var ramt af driftsforstyrrelse fordi de bevægelsessensorerne på banelegemet registrerede uautoriseret trafik, hvilket forårsager et omgående og automatisk driftsstop, som først bliver annulleret, når en steward har gennemgået hele den berørte strækning til fods og rapporteret, at der ikke befinder sig personer eller dyr, eller større objekter på sporet.

Fordi en sådan hændelse nemt kan komme til at vare mere end 30 minutter blev Rejsegarantien aktiveret den pågældende dag kl. 19.00 og klageren blev derfor mødt på Vanløse station af en metrosteward, som uddelte Rejsegarantifoldere (se vedhæftede pdf-fil).

Af Rejsegarantifolderen og pendanten på hjemmesiden fremgår det tydeligt, at man - inden for givne betingelser - kan få refunderet sin udgift til taxakørsel.

Man kan også henvende sig via formularen på nettet og det er dén mulighed klager har valgt i forbindelse med refusionsanmodning. På hjemmesiden <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/kontakt-og-service/kontakt-metro/rejsegaranti/> står der således:

Rejsegaranti for metro

Hvis Metroen meldes en halv time eller mere forsinket, betaler vi, hvis du bliver nødt til at tage en taxa. Vi dækker din **taxaregning** med op til 300 kroner. I første omgang skal du selv betale taxaen, men vi refunderer din udgift.

Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os på tlf. 7015 7000.

Hvis Metroen meldes en halv time eller mere forsinket, betaler vi, hvis du bliver nødt til at tage en taxa. Vi **dækker din taxaregning med op til 300 kroner**. I første omgang skal du selv betale taxaen, men vi refunderer din udgift.

Hent en rejsegarantifolder på stationen eller [download den som PDF](#) (så du kan skrive den ud). I folderen finder du en kupon, som du skal udfylde og sende til Metro Kundeservice sammen med den originale taxakvittering. Du kan også fremsende informationerne og uploade taxakvitteringen via kontaktformularen, som du finder **under kundeservice** - vælg Rejsegaranti.

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 eventuelt følger af forsinkelsen.

Garantien gælder ikke:

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

Skriv til:

Metro Kundeservice
Metro Service
Metrovej 3
2300 København S

Mærk kuerten "Rejsegaranti"

Bemærk: Garantien gælder i tre måneder, efter taxaregningen er udstedt.

Når man klikker på linket 'under kundeservice' kommer man direkte til den relevante formular, som ser således ud:

Rejsegaranti for metroen

Hvis Metroen er forsinket med mere end 30 minutter og du må tage en taxa, dækker vi udgifter op til 300 kroner.

Hvad gik galt? *
Beskriv kort, hvordan du oplevede, at Metroen svigtede, så den var mere end 30 minutter forsinket.

Dato for hændelsen *

Tidspunkt for hændelsen *

Hvilken metrostation har du taget taxaen fra? *
For at rejsegarantien dækker, skal du have taget en taxa fra en metrostation.

Vælg

Udhæft taxakvittering *
Scan eller tag et billede af kvitteringen. Al tekst skal fremgå og være til at læse. Vi godtager UDELUKKENDE taxakvitteringer.

Upload fil

Registrerings- og kontonummer
Registrerings- og kontonummer. 14 cifre
Indtast registrerings- og kontonr. Udfyld med 0 foran kontonummeret, hvis det har færre end 10 cifre.

Beløb der ønskes refunderet (dog højst 300,-)
Rejsegarantien dækker op til 300,-

Navn *
Fornavn Efternavn

Adresse *

Postnummer *

By

E-mail *
Metro Service A/S gennemfører undersøgelser, med henblik på at måle tilfredsheden og forbedre brugeroplevelsen. Vi gemmer derfor din e-mailadresse og fremsender et link til et spørgeskema efter endt sagsbehandling.

E-mail

Gentag e-mail *

E-mail

Jeg giver hermed samtykke til, at Metro Service A/S må bruge mine personoplysninger til sagsbehandling af mine klager.

I sin henvendelse til Ankenævnet gør klager gældende, at "det ikke er muligt at få fat i en taxa i omegnen af Vanløse station" og at han derfor valgte at leje en bil fra Green Mobility og det er den udgift han ønsker dækket af rejsegarantien.

Som det fremgår af ovenstående er der tydeligt gjort opmærksom på, at Metros rejsegarantirefusions begrænser sig til taxakørsel. Vi er ikke enige i betragtningen om, at det ikke er muligt at få fat i en taxa i omegnen af Vanløse station. I skrivende stund har vi udbetalt 10 x rejsegarantirefusions for kørsel med taxa, som alle startede deres tur ved Vanløse station kort efter kl. 19 den pågældende dag.

Klager har selv oplyst, at der stod en steward og delte foldere ud. Efter vores vurdering har der således været rig mulighed for at blive bekendt med betingelserne for rejsegarantirefusion og til at spørge sig for og højst sandsynligt også hjælp til at få tilkaldt en hyrevogn inden man begav sig videre.

Da vi mener, at vi tydeligt i såvel folder som på hjemmeside har gjort opmærksom, at rejsegarantirefusion gælder for taxakørsel og ikke andet, og da der ovenikøbet har været personale til stede at få hjælp hos fastholder vi ikke at imødekomme klagers anmodning om refusion af udgiften til lejebil.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand