

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0281
- Klageren:** XX
2100 København Ø
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Taxaregning på 276 kr. grundet sporarbejder
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at Metro Service skal godtgøre ham udgifterne til taxa, da han skulle på arbejde midt om natten og ikke nåede sit tog grundet sporarbejder på Metroen
- Indklagede fastholder afvisningen
- 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 1. maj 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at afvise klagerens krav om godtgørelse af 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren arbejder i Kastrup Lufthavn, hvor han den 5. december 2019 skulle møde tidligt om morgenen.

På dette tidspunkt var der varslet sporarbejde på Metro-Cityringen, der indebar, at der kun kørtes i spor 1 – dvs. i én retning med en forlænget rejsetid til følge.

Ifølge klageren skulle han ifølge Rejseplanen tage en Metro kl. 03:50 med ankomst til Københavns Hovedbanegård kl. 04:03 for at nå et tog kl. 04:07, der ville ankomme til lufthavnen kl. 04:30. Metroen afgik kl. 03:52 og ankom først kl. 04:06, hvorfor han ikke nåede sit planlagte tog og måtte tage en taxa, der kostede 276 kr.

Klageren anmodede Metro Service om at godtgøre ham dette beløb, hvilket Metro Service afviste med den begrundelse, at der ikke havde været 30 minutters forsinkelse på Metroen, der berettigede til rejsetidsgaranti, at Metroen ikke har faste afgangstider, men derimod kører med intervaller, og at der om natten er 20-minuttes drift.

Under den efterfølgende ankenævns sag har Metro Service oplyst, at den konkrete forlængede rejsetid i klagerens tilfælde var på 6 minutter, fordi rejsen normalt tager 11 minutter, men ved sporarbejdet tog 17 minutter.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Passagerer, som skal rejse med Metroen har efter ankenævnets opfattelse nem adgang til at søge på kommende sporarbejder både på Metroens egen hjemmeside, på DOT's hjemmeside og via Rejseplanen, der med en advarselstrekant viser detaljer om sporarbejdet. Der er ikke tale om, at passageren skal søge alle tre steder, som klageren gør gældende.

På tidspunktet for klagerens rejse var der på disse platforme annonceret sporarbejder, som indebar, at Metro-Cityringen kun kørte i én retning og dermed med en forlænget rejsetid.

Uanset at der ikke kan angives helt præcise tider for Metroens afgang og ankomst, da Metroen ikke kører med faste afgangstider, men med intervaller, lægger ankenævnet til grund, at klageren med sin planlagte rejse, hvor der kun var 4 minutter mellem Metroens ankomst og Øresundstogets afgang, selv med en meget lille forsinkelse, ville være forhindret i at nå toget, som skulle transportere ham på arbejde.

På den baggrund og da sporarbejderne var annonceret på en tilstrækkelig tydelig måde sammenholdt med, at den reelle forsinkelse var på 6 minutter og dermed ikke opfyldte betingelserne for at opnå rejsetidsgaranti, finder ankenævnet, at Metro Service har været berettiget til at afvise at godtgøre klagerens udgifter til taxa.

Ankenævnet finder videre, at der heller ikke efter dansk rets almindelige regler om erstatning uden for kontrakt er grundlag for at erstatte klagerens taxaregning.

RETSGRUNDLAG:

Metroens Rejsegaranti:

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 søgning den 26. februar 2020 på www.m.dk om kommende sporarbejder:



Ændringer aften og nat

Metroen gennemfører jævnlige sporarbejde i aften- og nattetimerne. Det gøres, for at metroen skal være sikker at køre med og for at den kører stabilt.

M2: Torsdag den 27. februar i tidsrummet 00:50-01:15 og 04:00-04:30 kører der ingen tog mellem Lergravsparken - Lufthavnen.

M3: Torsdag d. 27. februar i tidsrummet 00:00 og 05:00 er der indsat metrobusser mellem Kongens Nytorv - Østerport via Marmorkirken. Resten af M3 linjen er lukket.

M1: Fredag den 28. februar i tidsrummet i tidsrummet 00:50-01:15 og 03:55-04:30 kører der ingen tog mellem Christianshavn - Ørestad.

Fra søgning på www.dinoffentligetransport.dk den 26. februar 2020:

Kommende ændringer

Se kommende ændringer for DSBs tog og S-tog på www.dsb.dk

I dette område ...

Alle Hovedstadsområdet Sydsjælland og Lolland-Falster Vestsjælland


Transporttype ...

Alle Bus Metro Lokaltog

Planlagte sporarbejder i metroen

16. februar 2020 – 28. februar 2020

Fra søndag den 16. februar til og med fredag den 28. februar er følgende sporarbejde planlagt i metroen.

 M1, M2 og M3

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

Jeg tog metroen 03:52 fra Poul hemmingsens plads og skulle have Ørestads toget fra KBH Hovedbanegård 04:07 og være i lufthavnen kl: 04:30 da jeg skulle på arbejde. Metroen ankom 04:06 på hovedbanen så jeg mistet toget. Ifgl rejseplanen skulle jeg ankomme 04:03

Da det ikke er muligt at tage andre forbindelser pga sporarbejde på metroen linien måtte jeg tage en taxa

Man kan umuligt planlægge nogle rejser med metro selskabet mellem 01:00 Og 04:30 da der konstant er sporarbejde. Det kan ikke være rigtigt man ikke kan regne med rejseplanen. Jeg kan ikke vente til om morgen med at se hvornår jeg kan komme på arbejde. Rejseplanen viser konstant forkerte tider så nogle gange skal man afsted op til 2 timer før man skal møde fordi informationen er forkerte.

Det kan ikke være rigtigt at der er lukket ned på transport til og fra lufthavnen på de tidspunkter. Jeg har 3 muligheder hvor åbenbart den eneste jeg kunne bruge var at tage afsted. 03:21 fra Vibenhusrunddel. Den anden mulighed var at tage toget 03:45 fra Vibenhusrunddel hvor jeg så kunne tage toget fra Frederiksberg 03:55. 5 min før de lukker ned. Det har jeg prøvet flere gange hvor jeg så igen må tage en taxa. Derfor valgte jeg 03:50 fra Poul Hemmings plads det tager ifgl rejseplanen 12 min. Det ville så give mig 5 min at nå toget fra KBH hovedbanegård. Jeg er træt af at man ikke kan planlægge noget som helst i tiderne 00:30-04:30. En lufthavn så stor som Kastrup burde have en metro man kan regne med. Jeg kan ikke komme forsent til mit arbejde da jeg arbejde indenfor flyfragt.

Det kan ikke være rigtigt at man skal kigge på 3 forskellige sider for at planlægge sin rejse til lufthavnen.”

Indklagede anfører følgende:

Metroens rejsegaranti træder i kraft, såfremt der er tale om en rejseforsinkelse med metroen på mere end 30 minutter – da dette ikke var tilfældet i den konkrete sag, blev rejsegarantien afvist.

Af DOT's hjemmeside fremgår det indledningsvis på <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/service/rejsegaranti/>

I disse situationer er du som regel dækket af rejsegaranti:

BUS/LOKALTOG	<ul style="list-style-type: none"> - Hvis bus eller lokaltog er forsinket mere end 20 minutter. - Hvis bussen er kørt forbi, selvom du var synlig ved stoppestedet, og der er mindst 20 min. til næste afgang. - Hvis lokaltoget ikke stoppede, selvom du havde trykket "stop" i god tid.
ØVRIGE TOG	- Hvis toget er forsinket mere end 30 minutter.
METRO	- Hvis metroen er forsinket mere end 30 minutter

og videre under METRO: <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/service/rejsegaranti/rejsegaranti-for-metro/>

[udeladt. Gengivet ovenfor]

På hverdagsnætter udføres der - både på linjerne M1/M2 og på M3 - vedligehold. Information om hvilke/hvilken strækning og hvilket tidsrum vedligehold udføres, vil fremgå af både www.m.dk og på www.dinoffentligetransport.dk

Teksten på <https://m.dk/rejser/se-metroens-koereplan/sporarbejde/> indledes med:

Ændringer aften og nat

Metroen gennemfører jævnligt sporarbejde i aften- og nattetimerne. Det gøres, for at metroen skal være sikker at køre med og for at den kører stabilt.

Det foregår i aften- og nattetimerne hvor det generer metroens passagerer mindst muligt. Vi bestræber os på at udføre arbejdet med færrest muligt støjgener for vore naboer, men støj kan desværre forekomme. Vi beklager eventuelle gener arbejdet vil medføre.

og herefter følger oversigt over ugens planlagte driftsændringer – den pågældende uge var teksten følgende for M3:

```
M3: Mandag den 2. december i tidsrummet kl. 01:00 og 05:00 kører der kun tog i spor 2 i retningen fra København H via Frederiksberg, Nørrebro, Østerport og Kongens Nytorv.  
M3: Tirsdag den 3. december i tidsrummet kl. 01:00 og 05:00 kører der kun tog i spor 1 i retningen fra København H via Kongens Nytorv, Østerport, Nørrebro og Frederiksberg.  
M3: Onsdag den 4. december i tidsrummet kl. 01:00 og 05:00 kører der kun tog i spor 2 i retningen fra København H via Frederiksberg, Nørrebro, Østerport og Kongens Nytorv.  
M3: Torsdag den 5. december i tidsrummet kl. 01:00 og 05:00 kører der kun tog i spor 1 i retningen fra København H via Kongens Nytorv, Østerport, Nørrebro og Frederiksberg.
```

Når der er planlagte driftsændringer, kan der således forekomme længere rejsetid.

I en situation som klagers, hvor han er afhængig af videre transport fra Hovedbanen, er det vores vurdering, at klager ikke er indregnet nok fleksibilitet til en eventuel mindre forsinkelse undervejs.

Vi har forespurgt driftsafdelingen om afgangene fra Poul Henningsens Plads den 5. december 2019 kl. 03:52, og har herefter modtaget følgende:

Afgang fra Poul Henningsens Plads kl. 03:38 – Ankomst Hovedbanen kl. 03:55

Afgang fra Poul Henningsens Plads kl. 03:44 – Ankomst Hovedbanen kl. 04:00

Afgang fra Poul Henningsens Plads kl. 03:49 – Ankomst Hovedbanen kl. 04:06

Vi må således antage, at den er den nederste afgang, klager har gjort brug af.


Da metroen ingen fast køreplan har, er tidsangivelserne på rejseplanen.dk altid at betragte som vejledende. At informationerne på rejseplanen skulle være så forkerte, at det skulle være nødvendigt at tage hjemmefra op til 2 timer før, kan vi ikke genkende.

Baseret på ovenstående anser vi således fortsat vores afgørelse om afvisning af refundering af klager udgift til taxa for korrekt, idet der ikke har været 30 minutters forsinkelse, og rejsegarantien således ikke har været udløst.

Det kan indledningsvis oplyses, at der den pågældende dag på det pågældende tidspunkt *HAR* været drift på Cityringen, men kun i spor 1.

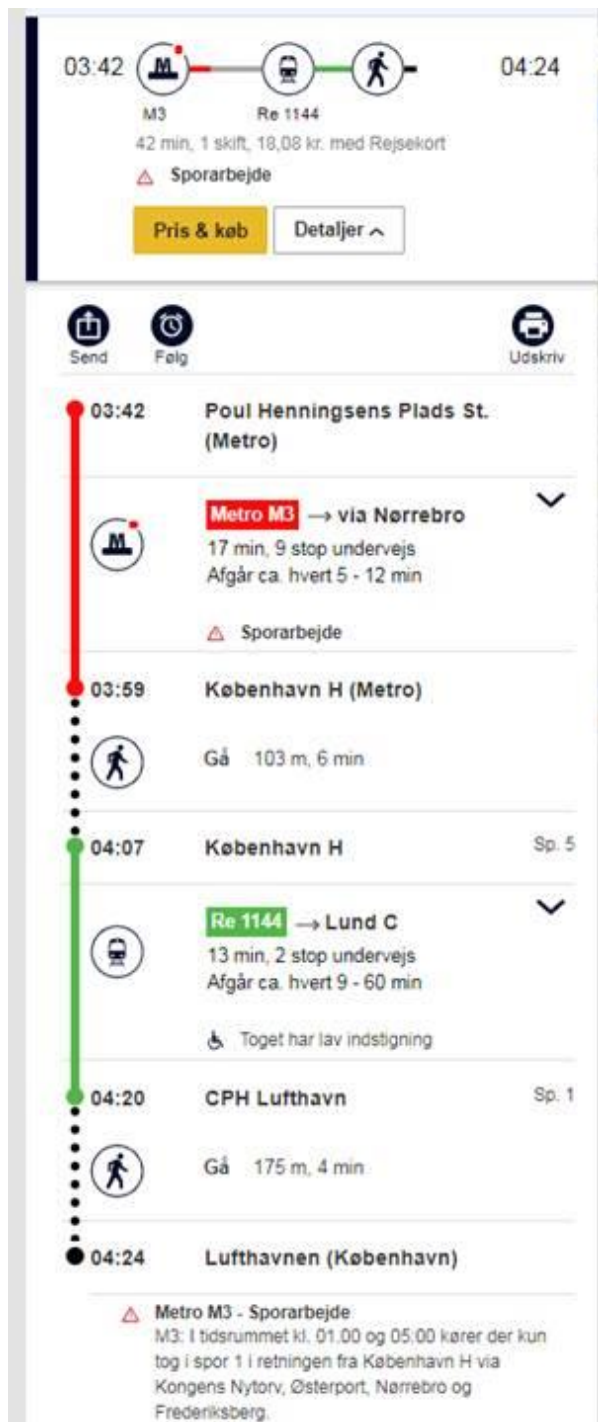
Denne omlægning krævede således lidt længere rejsetid.

Hvis der er sporarbejde på metroen, vil dette altid fremgå af rejseplanen med følgende ikon:

 Sporarbejde

Desværre er det ikke muligt på rejseplanen - på nuværende tidspunkt – at søge og dokumentere den konkrete rejse den 5. december 2019.

En tilsvarende søgning med samme forudsætninger er indsat nedenfor:



Bemærk her, at det øverst fremgår, at der er sporarbejde, og vælges **Detaljer**, så rejsen "foldes ud", fremgår det, at der er sporarbejde på metroen og der kun køres i spor 1, samt at rejsetiden med metroen er 17 minutter.

En rejse fra Poul Henningsens Plads til Københavns Hovedbane vil normalt tage 11 minutter, når der køres i spor 2, men når der er sporarbejde på metroen, og der derfor kun køres i spor 1, forlænges rejsetiden med 6 minutter.

Som det fremgår af vores tidligere mail, dels af den information, der har været tilgængelig på DOT under planlagte driftsændringer og på rejseplanen (som det indsatte eksempel ovenfor) og dels af afgang- og ankomsttiderne, har rejsetiden fra Poul Henningsens Plads til Hovedbanen været 17 minutter.

Denne information har således været til rådighed på rejseplanen ved en eventuel søgning for den pågældende dag.

Klager har efter vores bedste overbevisning ikke indregnet nok tid til den pågældende rejse med metroen, idet han henviser til, at den afgang han gjorde brug af skulle være en afgang fra Poul Henningsens Plads kl. 03:52 – dog antager vi ud fra klageres oplysninger om, at han ankom til hovedbanen kl. 04:06, at han er taget fra Poul Henningsens Plads med afgang kl. 03:49.

Hvis en tilsvarende rejse indtastes på rejseplanen, kræver alene turen fra Hovedbanen metrostation til Øresundstoget 6 minutters gang – se eksempel indsat nedenfor:

03:59 København H (Metro)



Gå 103 m, 6 min

Var klager således ankommet med metroen på Hovedbanen kl. 04:03 (som han forventede), ville han kun have haft 4 minutter til omstigningen til Øresundstoget (jf. klageres egne oplysninger om afgangstidspunktet) mod de i rejseplanen anbefalede 6 minutter – og så ville der i øvrigt ikke taget højde for en eventuel forsinkelse undervejs.

Det ville således ikke (baseret på de foreliggende oplysninger) have været muligt for klager - men henvisning til anbefalingen på rejseplanen - at nå fra København H (Metro) og over i Øresundstoget. At forsøge dette på kortere tid end det anbefalede, må anses som en satsning, hvor risikoen for at komme for sent må bæres af passageren selv.

Afslutningsvis skal vi igen henviser til, at metroens rejsegaranti først træder i kraft efter en forsinkelse i Metroen på minimum 30 minutter, og her er der tale om varslet forsinkelsen og ovenikøbet ikke udover 30 minutter.”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand