

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0109
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af sin mor YY
5210 Odense NV
- Indklagede:** Metroselskabet I/S på vegne af Metro Service A/S
CVR-nummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Godtgørelse af udgifter på 667,36 kr. til nye togbilletter, da de grundet nedbrud på Metroen ikke nåede deres planlagte togafgang og derfor ikke kunne benytte deres DSB Orangebilletter
- Parternes krav:** Klageren gør gældende, at de havde planlagt rejsen med en time til en metrotur, der planmæssigt skulle have taget 25-30 minutter
- Indklagede fastholder afvisningen af klagerens krav.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. oktober 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service skal betale klagerens udgifter til nye billetter 2 x 299 kr., og skal som tilsluttet selskab betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og dennes mor var den 6. juni 2020 på familiebesøg i København og skulle rejse retur til Odense på Orangebilletter med DSB fra Kbh. H. kl. 19:56. For at komme med dette tog skulle de med Metroen fra Øresund st. til Kgs. Nytorv, hvor de skulle omstige til Cityringen mod Kbh. H.

DSB Orangebilletter er et rabatteret produkt, hvortil der knytter sig visse begrænsninger, fx at billetten ikke kan refunderes, ikke kan ombyttes og kun kan anvendes til den specifikke afgang. Til en Orangebillet skal altid købes en pladsbillet.



Ifølge Rejseplanen ville deres tur fra afgangsdestinationen til Kbh. H. inklusive gåafstand ved planmæssig drift tage omkring 25-28 minutter:



Ifølge klageren gik de mod Øresund st. med bagage og en cykel lidt i kl. 19. Men allerede på Øresund st. oplevede de, at standeren til check ind "frøs" i 30 sekunder grundet opdatering og derefter meldte "ude af drift". Derfor måtte de foretage check ind på en RVM – rejsekortautomat, hvilket tog længere tid, og de steg på Metroen mod Kgs. Nytorv kl. 19:16. Da de ankom til Kgs. Ny-

torv st., gik de roligt over til M3/M4 linjen og checkede rejsekortet ind kl. 19:26, hvorefter de steg ombord på M3.

Men efter deres ombordstigning kørte Metroen ingen vegne, og efter 10 minutters forvirring uden information (der blev fortsat vist på perronen, at næste tog ankom efter 1 ½ minut), opdagede de, at der i den anden ende af Metroen stod en person i gul vest i døren med en megafon, men ingen kunne høre ham.

Klokken var på dette tidspunkt 19:35, og klagerens mor gik ned til manden, mens klageren blev tilbage ved bagagen. De fik oplyst, at der var et problem, der gjorde at de holdt stille, men ingen information om, at det var kritisk. De havde stadig 20 minutter til at køre en strækning på 4 minutter.

Omkring klokken 19:40 kom der information i højttalerne om en signalfejl på Enghave plads st., der gjorde, at Metroen ikke kørte i spor 2, og at man skulle skifte på Østerport st. Denne information hjalp dem dog ikke, når de stod på Kgs. Nytorv st. Klageren tjekkede sin telefon for at finde mulige alternativer, men havde ikke signal nede under jorden. Hans mors mobil kan ikke gå på nettet. Da de havde en cykel, kunne de ikke tage en bus eller nå at få en cykeltaxi hurtigt nok. Der var ingen hjælp at hente i beskederne i højttalerne eller fra personalet. Klageren talte, at der var 14 stop, hvis de tog Metroen i modsatte retning, hvilket nok ville tage 28 minutter, så dette kunne de heller ikke nå.

De valgte derfor at blive stående om bord på Metroen indtil kl. 19:45 i håb om, at Metroen ville begynde at køre igen. Da dette ikke skete, checkede de rejsekortet ud. Personalet hjalp dem ikke, men oplyste blot, at de kunne klage til DOT.

De måtte derfor gå gennem Strøget til Hovedbanegården, hvor DSB oplyste, at de var nødt til at købe nye togbilletter til fuld pris på 299 kr. pr. stk. og en pladsbillet til cyklen til 30 kr., da toget kl. 19:56 var afgang.

Ifølge Metro Service opstod der ca. kl. 19:16 et teknisk problem på MetroCityringen, der gjorde, at alle tog M3 i spor 2 (retning Kongens Nytorv -> Hovedbanen) holdt stille. Passagererne blev henvist til at benytte togene i spor 1 og køre den anden vej rundt. Ifølge kontrolrummets logbog blev der løbende foretaget udkald inde i Metrotogene og ude på stationerne, ligesom information om driftsproblemerne blev opdateret og annonceret på henholdsvis www.m.dk og på Twitter. Skiltene på perronen kan ikke opdateres manuelt grundet den tekniske opsætning, og systemet fungerer på den måde, at det automatisk registreres, hvornår toget kan afgang i forhold til det foregående togs placering kombineret med intervalkøreplanen. Da de tekniske problemer var mere kritiske end først antaget, blev passagererne fra kl. 19:30 henvist til at benytte alternativ transport via Rejseplanen, idet der ingen tidshorisonter var på løsning af det pågældende problem. Metroen fra Kgs. Nytorv til Hovedbanen tager under normale omstændigheder ca. 4 minutter, og afgang på dette tidspunkt på døgnet hver 2 – 5 minut. Gåtid fra metrostationen ved Hovedbanen til DSB-perronerne er minimum ca. 6 minutter.

Fra loggen i kontrolrummet:

PA = udkald ... PV = tog ... ST = station

19:32	VMA: m.dk + twitter opdateret: I øjeblikket holder togene stille på M3 i spor 2, grundet tekniske problemer ved Enghave Plads. Til og fra Orientkaj skift tog på Østerport. Desværre ingen tidshorisont for hvornår vi kører igen i spor 2. For alternativ transport benyt Rejseplanen.
19:31	[Redacted]
19:30	VMA: PA alle pv + st.: (DK/UK) I øjeblikket holder togene stille på M3 i spor 2, grundet tekniske problemer ved Enghave Plads. Til og fra Orientkaj skift tog på Østerport. Desværre ingen tidshorisont for hvornår vi kører igen i spor 2. For alternativ transport benyt Rejseplanen.
19:30	[Redacted]
19:27	VMA: m.dk + twitter opdateret: I øjeblikket holder togene stille på M3 i spor 2, grundet tekniske problemer ved Enghave Plads. Benyt spor 1.
19:26	[Redacted]
19:26	VMA: PA alle pv + st.: (DK/UK) I øjeblikket holder togene stille på M3 i spor 2, grundet tekniske problemer ved Enghave Plads. Vi forventer problemet løst om ca. 9 min.
19:24	VMA: PA alle pv + st.: (DK/UK) I øjeblikket holder togene stille på M3 i spor 2, grundet tekniske problemer ved Enghave Plads. Benyt spor 1.
19:21	VMA: PA alle pv + st.: (DK/UK) I øjeblikket holder togene stille på M3 i spor 2, grundet tekniske problemer ved Enghave Plads. Vi forventer problemet løst om ca. 11 min.
19:20	[Redacted]
19:19	VMA: PA alle pv + st.: (DK/UK) I øjeblikket holder togene stille på M3 i spor 2, grundet tekniske problemer ved Enghave Plads. Vi forventer problemet løst om ca. 14 min.
19:17	[Redacted]
19:16	VMA: m.dk + twitter opdateret: I øjeblikket holder togene stille på M3 i spor 2, grundet tekniske problemer ved Enghave Plads.
19:16	VMA: PA alle pv + st.: (DK/UK) I øjeblikket holder togene stille på M3 i spor 2, grundet tekniske problemer ved Enghave Plads. Vi forventer problemet løst om ca. 15 min.
19:16	VMA: PA alle pv + st.: (DK/UK) I øjeblikket holder togene stille på M3 i spor 2, grundet tekniske problemer ved Enghave Plads.

Heraf fremgår det, at passagerne i tog og på perronerne via udkald fik besked om, at M3 holdt stille i spor 2 på grund af tekniske problemer ved Enghave Plads, og

kl. 19:19 fik besked om, at problemet forventedes løst ca. 14 minutter senere.

Kl. 19:21 at problemet forventedes løst ca. 11. minutter senere,

kl. 19:24 at passagererne henvistes til at tage Metroen i spor 1 (i modsat retning), og

kl. 19:26 at problemet forventedes løst ca. 9 minutter senere,

kl. 19:27 at togene M3 holdt stille på i spor 2 grundet tekniske problemer. Benyt spor 1, og

kl. 19:30 at til og fra Orientkaj skift tog på Østerport. Ingen tidsfrist for hvornår togene i spor 2 kører igen. For alternativ transport benyt Rejseplanen.

Klageren anmodede efter hjemkomst Metro Service om at godtgøre deres udgifter til to nye togbilletter á 299 kr.

Metro Service afviste dette, fordi klageren og hans mor havde kunnet tage Metroen i det andet spor (M4 i spor 1) i modsat retning rundt til Hovedbanegården på 20 minutter, og fordi følgeudgifter ikke dækkes i forbindelse med driftsforstyrrelser.

Dette har Metro Service under den efterfølgende ankenævns sag korrigeret til 25 minutter.

Fra folderen, som anvendes til at søge rejsetidsgaranti:



Information

Vi vil gerne informere dig i god tid inden omlægninger og andre planlagte ændringer i metrodriften.

Det gør vi på metrostationerne og på m.dk

Vi sørger også for at holde dig informeret, hvis der sker uforudsete ændringer i den planlagte drift. Informationen får du via skærme og højtalere i togene, på stationerne og Twitter. Informationer om driften her og nu kan også ses på m.dk.

Ved at benytte de gule opkaldspunkter på stationer og i tog, kan du til enhver tid komme i kontakt med vores medarbejdere. Vores mål er et korrekt og konstant informationsniveau. Alligevel kan det ske, at vi ikke kan holde, hvad vi lover.

Metrobusser

Hvis der sker nedbrud i metrotrafikken, betyder det ikke, at din rejse bliver afbrudt. I mange tilfælde bliver togene omdirigeret, så de hurtigt kører igen. Ved længerevarende afbrydelser indsætter vi hurtigst muligt metrobusser til erstatning for togene.

Busserne vil køre mellem de berørte stationer. Metrobusserne afgår fra det nærmeste Movia-busstoppested, som er mærket med Metro-logo. Stoppesteder fremgår af infoplakaterne, der er opsat på stationerne. Du kan også læse mere om metrobusser på m.dk

Metroens rejsegaranti

Hvis Metroen er 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. Garantien gælder tre måneder efter taxaregningen er udstedt. Udbetaling sker ved bankoverførsel.

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, udsædvanlige 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.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren og dennes mor er efter ordlyden i Metroens Rejsegaranti ikke berettiget til erstatning af nye togbilletter i anledning af de opståede driftsforstyrrelser, idet afledte erstatningskrav ikke er omfattet.

Spørgsmålet er herefter om de efter dansk rets almindelige erstatningsregler er berettigede til at få dækket deres udgifter til nye togbilletter.

Klageren havde beregnet ca. 60 minutter til en rejse, som ved planmæssig afvikling af transporten inklusive gang, ville have taget mellem 25-28 minutter. Ankenævnet finder, at der ved planlægning af rejsen på denne måde ikke er noget at bebrejde klageren.

Klageren og hans mor var dog i forhold til deres rejseplan allerede forsinket ved check ind kl. 19:16 på Øresund st. Det er ankenævnets opfattelse, at når passageren bliver forsinket allerede fra rejsens start, er der en forpligtelse for passageren til på det tidspunkt at tjekke, om rejseplanen fortsat holder.

Men selv om klageren havde gjort dette, ville han på denne del af rejsen ikke have kunnet få oplysning om den driftsforstyrrelse, som var opstået på M3 kl. 19:16, idet Metroen efter det oplyste ikke annoncerer forsinkelser på andre metrolinjer end de berørte.

Driftsforstyrrelsen på M3 skete på den del af klagerens og hans mors rejse, der under planmæssig afvikling ville tage 4 minutter.

Klageren har gjort gældende, at udkaldene ikke entydigt kunne forstås som vedrørende deres Metro, fordi det blev annonceret, at der var problemer på Enghave Plads st., og at passagerer, som skulle til Orientkaj, skulle skifte på Østerport. Den retning skulle de ikke i.

Men selv hvis klageren havde hørt udkaldet kl. 19:27 om at skifte til spor 1 og havde taget Metro-linje M4 i den anden retning rundt, ville det efter al sandsynlighed allerede have været for sent med en rejsetid på ca. 25 minutter.

Det er ankenævnets opfattelse, at passagererne i udkaldene burde have fået særskilt besked om, hvorledes man kunne komme til Kbh. H, der er et trafikknudepunkt, via Nørreport st. og tog videre derfra. Dette gør sig også gældende for den medarbejder, der fysisk befandt sig i Metroen med en megafon, som burde have orienteret derom.

Når de ovennævnte omstændigheder sammenholdes med, at det løbende blev meddelt passagererne, at problemerne forventedes løst inden for henholdsvis 14, 11 og 9 minutter, hvorefter passagererne kl. 19:30 blev henvist til Rejseplanen for alternativ transport, på trods af at der ikke var mobildækning på perronerne under jorden, finder ankenævnet, at der var et tilstrækkeligt grundlag for klageren og hans mor for at forblive om bord på Metroen indtil kl. 19:45, fordi de håbede på, at Metroen ville køre igen inden længe.

Da klagerens Orange DSBbilletter blev uanvendelige grundet en opstået teknisk fejl og forsinkelse på Metroen, hvorefter de blev nødt til at købe nye togbilletter, finder ankenævnet, at betingelserne om årsagssammenhæng og påregnelighed var opfyldt, hvorfor Metro Service skal godtgøre klagerens og hans mors udgift til nye togbilletter på 2 x 299 kr.

RETSGRUNDLAG:

Fra www.m.dk om Metroens Rejsegaranti:

"Hvis Metroen er forsinket med mere end 30 minutter og du må tage en taxa eller leje en delecycel, et el-løbehjul eller en delebil, dækker vi udgifter op til 300 kroner."

Fra DOT (www.Dinoffentligetransport.dk) om rejsegaranti i Metroen:

"Hvis Metroen meldes en halv time eller mere forsinket, betaler vi, hvis du bliver nødt til at bruge alternativ transport. Alternativ transport kan fx være taxa eller leje af delecycel, el-løbehjul eller delebil. Vi dækker kun hvis den alternative transport er offentlig tilgængelig og leveres af et momsregistreret selskab med cvr-nummer. I første omgang skal du selv lægge ud, men vi dækker din omkostning med op til 300 kroner hvis betingelserne for refusion er opfyldt.

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

For at opnå refusion af dit udlæg skal følgende betingelser være opfyldt:

Transportmidlet skal tages fra og til en metrostation (indenfor en radius af 250 meter fra den respektive station).

Du skal kunne fremvise kvittering der oplyser startsted, slut-sted, distance, tidspunkt, antal minutter og beløbet i danske kroner.

Transportmidlet skal være offentligt tilgængeligt – og må altså ikke være fx delebiler i en lukket kreds som fx mellem naboer/familie/kolleger/andelsforening og lignende.

Transportmidlet skal tilhøre et navngivet, momsregistreret selskab med cvr-nummer.

Transportmidlet skal være godkendt til erhvervsmæssig personbefordring.

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 kvittering. Du kan også fremsende informationerne og uploade et billede af den originale kvittering via kontaktformularen, som du finder under kundeservice - vælg Rejsegaranti.

Det er en forudsætning, at din tur med det alternative transportmiddel er påbegyndt indenfor en radius af 250 meter fra den metrostation, hvor der var forsinkelse, samt at transportmidlet tages til og afleveres indenfor en radius af 250 meter ved den 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, usædvanlige naturbegivenheder samt personpåkørsler)."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Vi (min mor og mig selv) var i København på en enkelt dags rejse for at besøge familie og på hjemturen til Odense medbragte vi en cykel, kuffer og kasse.

Vi havde orange billetter til toget fra København H klokken 19,56 og gik derfor imod Øresund Metro station lidt i klokken 19.00 (så vi havde en time for en rejse der burde tage 25-30 minutter).

Ved ankomst til Øresund med cykel og bagage oplever vi en mindre forsinkelse da rejsekort automat for checke flere ind fejler og begynder opdatering i 30 sekunder, efterfulgt af at sige den er ude af drift. Derefter går vi over til rejsekort automaten for check in og går på metroen 19,16 mod kongens Nytorv for skifte til M3/M4 linjen.

Da vi ankommer til Kongens Nytorv, har vi ingen informationer om problemer og går roligt over til M3/M4 linjen hvor check ind sker 19,26 altså 30 minutter før toget afgår fra Københavns H klokken 19,56.

M3 linjen holder i spor 2 og da dette er første rejse med de nye linjer for mig selv, tjekker jeg at M4 linjen står på sporets display til at ankomme om 1½ minut. Alt er som jeg mener det skal fungere på dette tidspunkt.

Vi bevæger os ikke og efter 10 minutters forvirring uden information opdager vi i den anden ende af metroen står en person halvvejs i døren med megafon og gul vest som taler ekstremt lavt så ingen kunne høre ham, klokken er 19,35 ved dette tidspunkt. Min mor går ned til ham, mens jeg holder alt bagagen, får at vide der er et problem så vi holder stille men ingen umildbar information om det er kritisk. Vi har stadig 20 minutter til kører 4 minutters strækning og da jeg personligt boede på vest amager er lille ventetid grundet en dør eller signal noget jeg har prøvet ofte med metroen.

Omkring klokken 19,40 begynder information over højtalerne der informerer om signal fejl på Enghave plads som gør metroen, ikke kører i spor 2 og at folk skal skifte på Østerport, jeg tænker vi står på Kongens Nytorv så denne information hjælper os ikke. Jeg tjekker min telefon for at finde mulige alternativer men opdager jeg ikke har signal nede i denne del af metrostationen men da vi har cykel, kan vi ikke tage bus eller nå få en cykel taxi hurtigt nok. Ingen hjælp er at hente i højtaler beskeder eller personalet. Jeg tæller hurtigt stationer i modsatte retning og tænker mig frem til 14 stationer af 2 minutter vil nok sige det tager 28 minutter. Så det kan ikke være muligt at nå kører med modsatte retning længere.

Vi bliver stående indtil 19,45 i håb om den begynder igen hvor vi checker ud da det virker til det ønskes vi ikke står i metroen og går ned og snakker med personalet om vores situation og får ingen hjælp ud over kunne kontakte DOT med en klage.

Nedslået tager vi alt på ryggen og går gennem gågaden til Hovedbanegården hvor vi ringer til DSB men bliver nødt til at købe nye billetter til fuldpris. Kun cykel billetten er stadig brugbar.

Vi er landet lige på grænsen af metroen stoppede med at kører i spor 2. Samtidig med vi ligger lige på grænsen af de 30 minutter man skal indregne i mulig forsinkelse grundet problemet på Øresund station. Men alt dette kunne have været undgået med simpel tydelig information og hvis personalet havde gået igennem metroen i stedet for stå i kun den ene ende af metroen og tale lavt.

Som deres svar til vores ønske om erstatning for tog billetterne alene siger, havde vi mulighed for skifte og kører den modsatte retning til København H, men det kræver vi først ved at der er et problem og at man ved hvor længe det tager kører den modsatte vej.

I den originale klage ønskede vi bare betaling for de to fuldpris DSB billetter vi var nødsaget til købe. Men efter deres vurdering er det tydeligt der ikke eksisterer et system for tilfælde som dette og vi anker sagen grundet den dårlige håndtering af denne signal fejl resulterede i der var ingen måde vi kunne have nået vores tog på hovedbanegården uden have special viden den normale passager ikke har adgang til.

Derfor ønskes det at ud over originale erstatnings ønske om billetterne af 2*299kr plus også Metroen erstatte en ny cykel plads billet vi også købte af 30 kr og vores metro tur på rejsekortet fra Øresund til Kongens Nytorv 39,36 kr . Men ville også utrolig gerne se fremadrettet en mulighed for ansøge om større klage sager end automatisk blive guidet til "rejse garanti" hvor man modtager et standard svar for unormale situationer som forsinkelser i rejsen har været skyld i."

Indklagede anfører følgende:

"Det er en rigtig ærgerlig situation, klageren og hans mor er kommet i, da de skal rejse fra Øresund station til Odense den 6. juni 2020.

Indledningsvis skal det præciseres, at ubenyttede eller delvist benyttede billetter ikke refunderes, jf. de fælles landsdækkende rejseregler.

Hvis der i Metroen opstår driftsproblemer, og der ikke kan reetableres normal eller alternativ drift, herunder indsættelse af busser, indenfor 30 minutter, træder metroens rejsegaranti i kraft.

Læs eventuelt mere her - <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/service/rejsegaranti/rejsegaranti-for-metro/>

Er der tale om Cityringen, vil rejsegarantien ikke blive udløst, hvis der bare er drift i det ene spor, om end rejsetiden måtte blive længere end forventet.

I tilfælde som klagers, hvor han og hans mor er afhængige af at komme frem til tiden i forhold til omstigning (og med en "billigbillet", som ikke kan ændres eller tilbagebetales, måtte kunden blive forsinket eller planerne blive ændret), er det således yderst vigtigt at indregne ekstratid til eventuel forsinkelse.

I den konkrete sag kan vi oplyse, at der ca. kl. 19:16 opstår et teknisk problem på Cityringen, hvilket gør, at alle tog i spor 2 (retning Kongens Nytorv -> Hovedbanen) holder stille. Der henvises i den forbindelse til at benytte togene i spor 1 og kører den anden vej rundt.

Af kontrolrummets logbog (Cityringen) kan vi se, at der løbende er blevet foretaget udkald i både tog og på stationer, ligesom information om driftsproblemerne er blevet opdateret og annonceret på henholdsvis www.m.dk og på Twitter.

(PA = udkald ... PV = tog ... ST = station)

[Udeladt. Gengivet ovenfor]

Desværre viser det sig, at de tekniske problemer er mere kritiske end først antaget, hvorfor der fra kl.19:30 bliver henvist til at benytte alternativ transport, idet der ingen tidshorisont er på løsning af det pågældende problem.

Metroen fra Kongens Nytorv til Hovedbanen tager under normale omstændigheder ca. 4 minutter, og afgår på dette tidspunkt på døgnet hver 2 – 5 minut.

Gåtid fra metrostationen ved Hovedbanen til DSB perronen er minimum ca. 6 minutter, afhængig af hvor hurtig der spadseres og hvilket spor, DSB-toget afgår fra.

På baggrund af ovenstående, ville klager og hans mor – havde der ingen forsinkelse været – have været fremme på DSB perronen ca. 10 – 20 minutter før DSB-togets afgang mod Odense.

Det er yderst tvivlsomt, om klager og hans mor, havde de ved ankomsten til Kongens Nytorv valgt straks at tage metroen i spor 1, ville have kunnet nå deres tog på Hovedbanen, da tur i den modsatte retning ville have taget ca. 25 minutter, og hertil kommer så gåtiden fra metrostationen til DSB-perronen. Når der som i klagers tilfælde benyttes en "billigbillet", der ikke kan ændres eller tilbagebetales, og hvor der samtidig rejses med en del oppakning, er der efter vores bedste overbevisning i det konkrete tilfælde ikke indregnet nok tid til eventuel forsinkelse undervejs.

Vi fastholder således vores afslag på både refusion af nyindkøbte billetter, og på godtgørelse af udgiften til cykelbilletten og udgiften til rejsen betalt med rejsekortet – sidstnævnte blev jo anvendt til rejse fra Øresund station til Kongens Nytorv."

Hertil har klageren gjort gældende:

"For at simulere hvad man ville se på rejseplan når du slår rejsen op, testede jeg igen Lørdag den 4 Juli med metroen kun. Og som vist i figur 1 siger alle varianter under 30 minutters rejse, og det er endda inklusiv gåturen estimeret til selve København H fra Metroen.

Figur 1 Kopi af rejsen lavet hvis den skulle tages den 4 Juli

[Udeladt. Gengivet ovenfor i sagsfremstillingen]

Som allerede nævnt tog vi altså afsted med over 30 minutters ekstra tid i tilfælde af forsinkelser. Hvorfra den første allerede skete på Øresund station.

Efter loggen fremsendt i klagen bliver der på alle stationer og tog nævnt besked om fejlen. 19:16 og 19:19 altså i tiden vi allerede står låst fast i Metroen på vej til Kongens Nytorv. Da jeg har boet i København i 9 år fuldt afhængig af offentlig trafik ser jeg det stærkt tvivlsomt at både mig selv og min mor ikke ville reagere på disse beskeder hvis de blev sagt (special med omtanke over hvor aggressivt det lyder når beskeder siges over højtalerne i metroen) mens vi stod i metroen, Er det muligt med "alle" tales der til "alle påvirkede" så alt der har at gøre med ringbanen? Eller anden årsag til denne besked ikke er blevet nævnt for os.

19:21, 19:24 og 19:26 har jeg heller ingen kendskab til er blevet lavet men kan jeg som minimum forstå hvis blev sagt men overhørt i kaosset ved at stige ud af Metroen på en skiftestation som Kongen Nytorv med 19:26 ville passe med blive udtalt lige inden vi kom ned på M3/M4 perronen med Elevatoren.

Her ville jeg så stille til spørgsmål om det er sælgeren af servicen eller kundens ansvar at drift beskeder kan høres på stationerne.

Her stiller jeg så hele situationen i spørgsmål da som nævnt i klagen ved check in 19,26 står der stadig på skiltet i spor 2 at M4 ankommer om 1½ minut, men åbenbart har Metroen på dette tidspunkt allerede vist der var en fejl i over 10 minutter uden opdatere disse skilte. Hvis alle disse beskeder var tydeligt informeret ud til passagerer, undrer det mig også hvorfor metroen havde rigelig af passagerer da vi går ind i M3 linjen, efter loggen var der under 3 minutter før blevet bedt om at bruge spor 1. Men selvfølgelig efterfulgt af besked 2 minutter senere der informere om 9 minutters ventetid som ville sige spor 2 er hurtigere.

Ved dette punkt af rejsen minder jeg om, min mor har en telefon der ikke kan gå på internettet og jeg intet signal havde i denne del af metroen (Bruger Telmore som service udbyder) og er derfor fuldt afhængig af metroen håndtere informations flowet.

19:30 beskeden kan jeg huske blive nævnt, dog ikke så tidligt. Men kan huske den tydelige tankegang "den information hjælper os overhoved ikke. Jeg føler det er stærkt nødvendigt også præcisere ændringen i vurderinger nu da sagen er taget videre. hvor deres originale svar lød:

"Når der opstår driftsproblemer på Cityringen i det ene spor, er det dog ofte muligt at tage metroen den anden vej rundt i det andet spor, derfor kunne i have valgt at bruge denne løsning, og nået frem til Hovedbanegården på 20 minutter. "

Er nu blevet ændret til:

”Det er yderst tvivlsomt, om klager og hans mor, havde de ved ankomsten til Kongens Nytorv valgt straks at tage metroen i spor 1, ville have kunnet nå deres tog på Hovedbanen, da tur i den modsatte retning ville have taget ca. 25 minutter, og hertil kommer så gåtiden fra metrostationen til DSB-perronen.
”

Jeg kommenterer her til sidst at denne klage er ikke at vi ankom på banegården for sent til at nå vores tog. Men at informationen angående denne situation var så dårlig håndteret at vi ikke engang vidste noget var galt før det simpelthen var for sent.

Hele situationen kunne nemt have været undgået med klar information.

Hvis informationen eksisterede som påstået, ville vi hurtigt kunne have taget et valg i metroen mod kongens Nytorv om at fortsætte til Nørreport og tage et S – tog og have ankommet til Hovedbanegården med et par minutters forsinkelse. Selv hvis informationen først ankom 19,30 ville det med klar information have været muligt for os skynde og tage ruten gennem gå gaden i rask tempo og nå vores tog.

Som jeg ser det nu er beskederne 19:16 til 19:24 eneste årsag til vores klage ville være ugyldig. Og da alle metroerne har et kamera som jeg tænker sikkert også optager lyden kunne det hurtigt bevises om min mor og mig selv simpelthen overhørte informationen. Træk kameraoptagelsen med lyd fra metroen der kørte på Øresund til Kongens Nytorv 19:16 og hvis optagelsen tydeligt har opfanget højtalerne der nævner problemet på M3 linjen kan det argumenteres jeg burde have hørt det og begyndt tjekke alternativer. ”

Til dette har Metro Service svaret:

”Vi må indledningsvis fastholde, at vi ikke refunderer ubenyttede eller delvist benyttede billetter, ligesom vi heller ikke refunderer udgiften til anskaffelse af ny billet, måtte en kunde komme for sent til sin afgang og videre rejse med andet transportmiddel.

Desværre havde klager og hans mor købt Orangebillet, som er en særlig rabatteret billet, der kun gælder til udvalgte afgang, og som ikke kan ændres eller tilbagebetales, måtte kundens planer ændre sig.

Metroen har – som tidligere beskrevet – en rejsegaranti, som træder i kraft, hvis der har været manglende drift i over 30 minutter.

På Cityringen kommer denne rejsegaranti dog først i spil, hvis der er nedbrud på begge linjer, da det vil være muligt at nå hele vejen rundt (den modsatte vej) på under 30 minutter. I den konkrete sag, ville det således have været muligt at tage toget fra Kongens Nytorv til København H, via Østerport, på under 30 minutter. Som nævnt i vores tidligere mail, tager denne rejse ca. 25 minutter.

Klager refererer til, at skiltene ikke var blevet opdateret i over 10 minutter.

Grundet den tekniske opsætning, kan skiltene ikke opdateres manuelt, systemet fungerer på den måde, at det automatisk registreres, hvornår toget kan afgå i forhold til det foregående togs placering kombineret med intervalkøreplanen.

Vi må fastholde, at der under dette nedbrud er meldt ud via højtalerne – både på stationer og i tog, jf. kontrolrummets logbog, og det er naturligvis beklageligt, hvis klager og hans mor ikke har været opmærksomme herpå og ikke har hørt informationen.

Herudover har der så også været en medarbejder med megafon, som klager også selv anfører i sin henvendelse. Klager og hans mor må have hørt et eller andet, siden de blev opmærksomme på, at medarbejderen var til stede og talte i megafon.

Når der foretages højtaler udkald ved større forsinkelser og større nedbrud, som tilfældet var her, går udkaldene til alle stationer og til alle tog på hele Cityringen.

Cityringen har deres eget kontrolcenter og dermed udkald til stationer, tilsvarende har M1/M2 selvstændigt kontrolrum, der kan kalde ud til alle tog og stationer på strækningerne Vanløse – Lufthavnen og Vanløse – Vestamager.

Skal der udsendes samme meddelelse til både M1/M2 og M3/M4, skal dette således sket fra de respektive kontrolrum.

Vi skal naturligvis beklage, at vores nye, tidligere medarbejder i sit svar til klager den 9. juni 2020 har anført, at det tager 20 minutter at køre ”den anden vej rundt”.

Det kan oplyses, at det korrekte er 25 minutter, hvilket også vil fremgå ved et eventuelt opslag på rejseplanen.

Afslutningsvis kan vi oplyse, at det ikke er muligt at inddrage videooptagelser fra stationer og tog i den almindelige sagsbehandling, ej heller i forhold til ankenævns-sager. Videooptagelser foretages af sikkerhedshensyn og udleveres alene til politiet i forbindelse med efterforsknings-sager.

Vi må således fastholde, at klager og hans mor, som havde en billet til en specifik afgang, efter vores bedste overbevisning ikke var taget hjemmefra i så god tid, at der ville være indregnet eventuelle forsinkelser i forbindelse med omstigninger.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved