

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 24-0427

Klageren: XX
Helsingborg, Sverige

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Erstatning på 1.700 kr. til fly-, færge- og togbillet, da Metroen var forsinket i ca. 30 minutter, og han derfor ikke nåede sit fly. Herudover anmoder han om refundering af færgebilletter for at sejle retur til Sverige samt forplejning.

Metro Service afviser klagerens krav

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Dorthe Thorup
Nikola Kiørboe
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

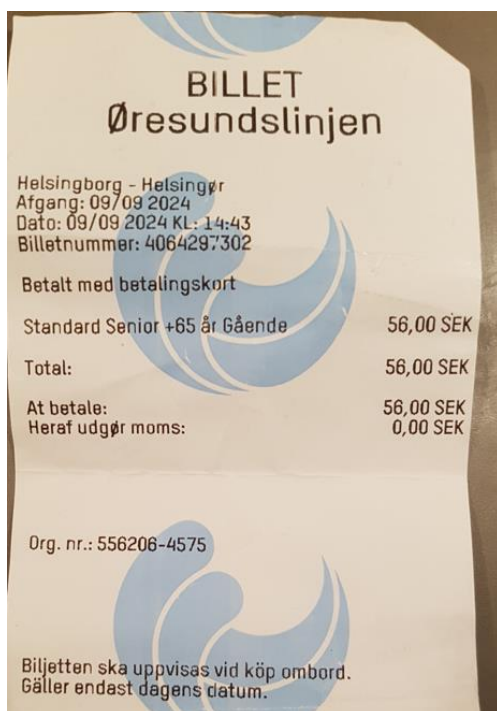
- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

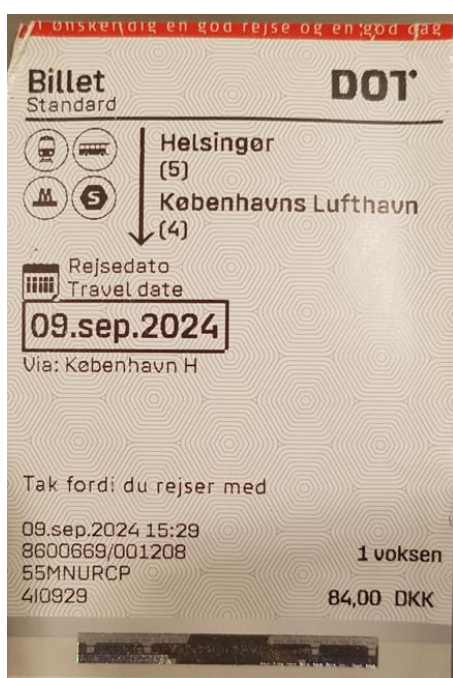
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, der er bosiddende i Helsingborg, skulle mandag den 9. september 2024 rejse med fly fra Københavns Lufthavn til Basel med afgang kl. 16:45. For at komme til lufthavnen havde han kl. 14:43 købt en færgebillet til overgangen Helsingborg-Helsingør.



Klageren ankom derefter til Helsingør, hvor han kl. 15:29 købte en DOT-billet til strækningen Helsingør – Københavns Lufthavn med tog og Metro:



Ifølge klageren var færgen 10-20 minutter forsinket, DSB-toget var også forsinket, og under metroturens opstod der driftsforstyrrelser, så en steward måtte bryde døren op, for at klageren kunne komme ud og skifte til en anden Metro, der kørte til lufthavnen.

Efter påstigning på den sidste Metro hørte klageren i højtalerne, at Metroen havde aktiveret rejsegarantien, men da var det for sent for ham at stå af og tage en taxa.

Da han ankom til lufthavnen, var hans fly afgang, og han måtte tage turen tilbage til Helsingør og færgen til Helsingborg.

Next steps

- Check in online
- Get your boarding passes

Payment details

- Payment to easyJet of Dkr1,034.00 by Debit Mastercard on 06/09/2024

Passenger & Flight details 1 of 1

Copenhagen to Basel-Mulhouse-Freiburg

EZS1264 

Departs:	Mon 09 Sep 2024 16:45
Arrives:	Mon 09 Sep 2024 18:35
Bag drop opens:	Mon 09 Sep 2024 14:45
Bag drop closes:	Mon 09 Sep 2024 16:05

Check in closes 40 mins before departure



Seat:	Auto allocated
Small cabin bag:	1 x under seat cabin bag (max. 45 x 36 x 20 cm)
Large cabin bag:	1 x large cabin bag (max. 56 x 45 x 25 cm)

Efterfølgende anmodede klageren Metro Service om at udbetale rejsegaranti med 84 kr., svarende til prisen for togbilletten fra Helsingør – Københavns Lufthavn:

Vælg emne	Rejsegaranti Rejsegaranti
Beskriv din oplevelse	
Metron standse innan Cph Airport! Vakt fik åben op dørren!	
Dato for hændelsen	09/09/2024
Tidspunkt for hændelsen	19:40
Hvilken metrostation har du taget alternativ transport fra?	Nørrebro
Hvilken metrostation har du taget alternativ transport til?	Lufthavnen
Vedhæft foto af hele kvitteringen	1725987769114405722
CPR nummer for overførsel til NemKonto	
Registrerings- og kontonummer	
Registrerings- og kontonummer	8880-0008214966
Beløb der ønskes refunderet (dog højst 300,-)	84

Metro Service afviste at være forpligtet til at betale rejsegaranti, fordi der ikke havde været forsinkelser på mere end 30 minutter omkring kl. 19:40, som klageren havde skrevet:

"

Jeg har undersøgt forholdene vedrørende forsinkelsen og kan desværre ikke bekræfte, at der på det tidspunkt, hvor du rejste, var en forsinkelse som kunne forlænge din rejse med metroen, med min. 30 minutter. Hvis metroen er mere end en halv time forsinket aktiverer vi rejsegarantien, som altid annonceres i vores højtalere på metrostationerne. Når rejsegarantien aktiveres, har man mulighed for at tage et alternativt transportmiddel mellem de driftsramte stationer. Dette var desværre ikke tilfældet den pågældende dag da der ikke var et driftsstop på mere end 30 minutter.

I overensstemmelse med de Fælles landsdækkende rejseregler, dækkes følgeudgifter i forbindelse med driftsforstyrrelser desværre ikke. Du er velkommen til at læse mere om rejsereglerne via dette link [Fælles-landsdækkende-rejseregler.ashx \(rejsekort.dk\)](https://www.dsb.dk/forbrugerservice/faq/faq-rejsegaranti). Vi har derfor desværre ikke mulighed for at refundere beløbet for din DSB billet.

"

Dette fik klageren til at skrive endnu engang til Metro Service, at der var kaos på stationen og alle Metrotog var forsinkede, og den samlede forsinkelse, han havde oplevet, havde været på 30 minutter:

"

Fra start när jag kom till Nørrebro så var det kaos og for meget mennesker p.g.a storm och alle metro tog var forsinkede med 5-10 min og det tog jag rejste med stoppede ved en stopp signal i måske 10 min og ved en station fick vagten bryte op dørrerne, så fick jag skifte tog. Så det var 10 min + 5 min...så ja det är 30 min. fordi når jag var på vej mod lufthavnen så sa de i højtalerne: rejste garantin er aktiverad!

Jag nåde ikke mit flyg fordi Metron fucked op min tidsplan, den dag! 😞

Jag kräver stadigvaerrende en utbetaling!

”

Metro Service afviste fortsat, at klageren var berettiget til rejsegaranti, og henviste til at klageren selv havde oplyst at være blevet forsinket omkring kl. 19:40, og på dette tidspunkt havde der ikke været noget driftstop. Metro Service bekræftede, at der mellem kl. 16:27 – 17:11 havde været forsinkelser på strækningen mellem Vanløse – Frederiksberg på metrolinjerne M1 og M2, som havde aktiveret rejsegarantien. Passagererne havde derfor kunnet tage en taxa mellem disse to stationer:

”

Endnu engang vil jeg gerne beklage din oplevelse med metroen.

Du har noteret i din henvendelse at du rejste fra Nørrebro station til Lufthavnen kl. 19.40. Det er på baggrund af disse oplysninger, at jeg har behandlet din sag. På det givne tidspunkt var der ingen driftsstop på mere end 30 minutter på nogen af de fire linjer.

Jeg kan se på din vedhæftede DSB-billet at den er købt kl. 15.29, og jeg antager derfor, også efter din forklaring i dit svar, at du har rejst i perioden efter dit billetkøb. Det er korrekt at rejsegarantien var aktiveret i perioden kl. 16.27 - 17.11 på M1M2 linjerne mellem Vanløse station og Frederiksberg station.

Når rejsegarantien aktiveres, har man mulighed for at tage et alternativt transportmiddel mellem de driftsramte stationer. Dette kan fx være med en taxa. Herefter kan man indsende kvitteringen, og hvis kvitteringen overholder rejsegarantiens betingelser, kan vi refundere beløbet. Den pågældende dag i den pågældende periode kunne man derfor have taget fx en taxa mellem Vanløse station og Frederiksberg station.

Jeg er rigtig ked af at høre at du ikke nåede dit fly pga. forstyrrelser i driften. Desværre dækker rejsegarantien betingelser eller de fælles landsdækkende rejseregler ikke refusion af billetter eller følgeudgifter i forbindelse med driftsforstyrrelser.

Jeg har fuld forståelse for din situation, men desværre kan vi kun dække de udgifter som overholder Rejsegarantiens og rejsereglernes betingelser.

Du er velkommen til at læse mere om rejsegarantiens betingelser via dette link [Rejsegaranti for metro](#) og de fælles landsdækkende rejseregler via dette link [Fælles-landsdækkende-rejseregler.ashx \(rejsekort.dk\)](#).

Jeg er rigtig ked af at jeg ikke kan hjælpe dig i denne sag. Hvis du er uenig i afgørelsen, har du mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Læs eventuelt mere om Ankenævnet, deres regelsæt og afgørelser på www.abtm.dk.

”

Klageren svarede, at det ikke havde været muligt at springe af Metroen for at tage en taxa, så han krævede fortsat erstatning:

"

Ja, så var det att jag hørde ut i toget at resegarantin var igang, men då havde toget rullade ud fra stationen efter problemet med det andre toget var løst og då var jag på vej med Metron mod Lufthavnen og: nu er resegarantin aktiv....

Lidt umuligt og, jump off!

Så ja, jag kræver stadigvaerende erstatning!

"

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Metrolinjekort:



Under ankenævns sagen anmodede Metro Service klageren om nogle uddybende svar:

”

MS: Fra hvilken station startede klageren sin rejse og på hvilket tidspunkt?

KL: Fra Helsingör til Lufthavnen, 15.30 kan det have været.

MS:* På hvilken station skiftede klageren fra DSB til Metro og på hvilket tidspunkt?

KL: Österport, kl. 16.15 tror jeg.

MS: * Klageren beskriver i sine henvendelser til Kundeservice at han var ombord på et metrotog som måtte have hjælp fra en steward til at åbne dørene på en station, så klageren kunne skifte tog.

MS: På hvilken station foregik den hændelse?

KL: Kongens nytorv eller 1-2 stationer fra lufthavnen. Linje M3.

MS: Og var det på den station klageren skiftede til Lufthavnstoget?

KL: Ja! Stewarden udrymde metro toget fordi det fungerede ikke, så vi alle fick ta ett nyt metro tog.

MS: På hvilket tidspunkt?

KL: kl. 16.25 kan jeg huske? Jeg kom ikke i tid til min flight med ulykken om metro toget.

Jag skulle kommit i tid till lufthavnen om ikke ulykken skede og check-in have åben lidt längre än afrejse, men det nåde jag ikke heller p.g.a Metron!

færge fra Sverige var for sinket med 10-20 min. når jeg rejste fra Helsingborg og sen uheldet med Metron!



Kan du gi ersättning for dem her færge biljetter også?

Jag var tvungen og köbe en biljett i Helsingör tilbage ved kl. (23-24.00) samme dag. ”

Klageren har derpå indsendt flybilletten, og bon'er fra køb af forplejning samt færgebillet retur til Sverige:



Detaljer för transaktionen

EASYJETK83731N
-1 610,33 SEK
Uttag
Bokföringsdatum

Transaktionsdatum	2024-09-07
Bokföringsdatum	2024-09-09
Meddelande	EASYJETK83731N KATSRUP
Bankreferens	885091903168
Referens	EASYJETK83731N

Kontoinformation

Kontonamn	Privatkonto
Clearingnummer	8214-9
Kontonummer	664 126 426-9

PAYMENT DETAILS

06/09/2024 Debit MasterCard *****8850	1,034.00 kr.
Total Price: 1,034.00 kr.	
Request VAT invoice (PDF)	
Request payment confirmation (PDF)	
Resend booking confirmation email	
This sale is not protected under the ATOL Scheme	

FLIGHTS

Your flight details

About check in and departures

Online check in opens 30 days before you fly and closes 2 hours before your flight departs.

 Read more

 Important information

Due to local regulations some destinations do not accept ID cards. We recommend that you travel with a valid passport and check [visa requirements](#) before you depart.

Mon 9 Sep 2024	Flight number EZS1264	Flight flown
DEPARTING		ARRIVING
Copenhagen (CPH)		Basel (BSL)
Mon 9 Sep 16:45		Mon 9 Sep 18:35

Fra www.rejseplanen.dk:

A Helsingør St. **Afgang i dag 15:29**

B Københavns Lufthavn St. (Metro) **Tilpas søgning** **Find**

Kollektiv transport
Man. 10.03.2025

Tidligere

Afgang	Tog	Ankomst	Varighed	Skift
14:58	Re 2261	16:10	1 t 12 min	1 skift
15:13	Re 2563	16:26	1 t 13 min	1 skift
15:28	Re 4263	16:42	1 t 14 min	1 skift
15:43	Re 4565	16:54	1 t 11 min	1 skift
15:58	Re 2265	17:10	1 t 12 min	1 skift

Pris & køb Detaljer

5 km 5 mi

Leaflet | Map data © OpenStreetMap contributors, Imagery © Mapbox

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klagerens fly afgik kl. 16:45, og check ind lukkede 40 minutter inden afgang, kl. 16:05.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren rejste fra Helsingør med tog kort tid efter kl. 15:29, hvor han købte billetten i automaten.

Ifølge Rejseplanen afgår der tog fra Helsingør kl. 15:43 med planmæssig ankomst i lufthavnen kl. 16:54, idet turen tager ca. 1 time og 11 minutter.

Selv med en planmæssig afvikling af klagerens rejse, ville han være ankommet 9 minutter efter flyafgang, og 49 minutter efter check ind lukkede.

Som følge af det anførte finder ankenævnet, at klageren ikke havde planlagt sin rejse på en sådan måde, at han selv uden driftsforstyrrelser ville have kunnet nå sit fly.

Allerede fordi der ikke foreligger noget ansvarsgrundlag hos Metro Service, fordi klageren ikke kunne have nået sit fly under nogen omstændigheder, finder ankenævnet, at Metro Service ikke er forpligtet til at godtgøre klagerens udgifter til fly-, tog- og færgebillet samt forplejning.

Der er heller ikke noget grundlag, hvorpå klageren kan få udbetalt rejsegaranti, fordi den opståede driftsforstyrrelse, der var på mere end 30 minutter, efter det oplyste skete på en anden strækning end den, klageren rejste.

RETSGRUNDLAG:

Metroselskabet

Hvem er dækket?

Alle, der kører med metroen.

Rejsegarantien gælder også, hvis du som kørestolsbruger ikke har adgang til Metroen, fordi elevatoren er ude af drift.

Hvor stor skal forsinkelsen være?

Metroen skal være 30 minutter eller mere forsinket.

Hvilken kompensation kan du få?

Metroselskabet betaler din regning til alternativ transport op til 300 kr. Det kan for eksempel være en taxa, delebil, elløbehjul, elcykel eller lignende.

Du skal starte turen med alternativ transport fra den metrostation, hvor du bliver forsinket, eller maksimalt 250 meter der fra. Du skal i første omgang selv lægge ud for alternativ transport

Hvordan får du betalt taxaen?

Du kan bruge denne kontaktformular, hvor du skal uploade et billede af den originale kvittering for den alternative transport, for eksempel en taxaregning.

[Se kontaktformularen her](#)

Du kan også ansøge med almindelig post. Du skal bruge et skema i Metroens rejsegarantifolder, som du finder på stationen eller på Metroens hjemmeside og sende det sammen med din originale kvittering for den alternative transport.

[Download folderen her](#)

Du kan få refunderet regningen til alternativ transport op til tre måneder efter.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Metron var forsinkede med 30 min. totalt. Vakt fick bryde op dørerne på et metro tog og sen fick jag skifte metro. Fra Nørrebro till Lufthavnen var allt försinket og en situation var farlig!

Metron kom ikke i tid till Lufthavnen, så jag nåde ikke mit flyg!

Ønsker at opnå: Jag vill ha ersättning på 1700 kr, for flyg og tog biljetter. ”

Metro Services svar på klagen:

Sagen drejer sig om at klageren ønsker erstatning for en flybillet m.m., fordi han, på grund af forsinkelser i metroen, ikke nåede sit fly fra København (CPH) til Basel (BSL) med planmæssig afgang mandag den 9. september 2024 kl. 16:45.

Vi har afvist klagerens anmodning i første instans og vi fastholder stadig vores afvisning af klagerens krav ud fra følgende:

Den 10. september 2024 henvender klageren sig første gang til Metro med et krav om kr. 84 i kompensation og oplyser dato, tid og sted for rejsen som værende 09.09.24 kl. 19.40 mellem Nørrebro (Cityringen M3) og Lufthavnen (M2) og vedhæfter kopi af en papirbillet købt i Helsingør samme dag kl. 15:29.

Kravet afvises idet der hverken var driftsforstyrrelse på M3 eller M2 på det tidspunkt klageren oplyser at være blevet forsinket.

Klagerens første henvendelse og Metros svar er vedhæftet som pdf-fil.

-

Den 20. oktober skriver klageren igen og forklarer sig således:

Fra start när jag kom till Nørrebro så var det kaos og for meget mennsker p.g.a storm och alle metro tog var forsinkede med 5-10 min og det tog jag rejste med stoppede ved en stopp signal i måske 10 min og ved en station fick vagten bryte op dørerne, så fick jag skifte tog. Så det var 10 min + 5 min...så ja det är 30 min. fordi når jag var på vej mod lufthavnen så sa de i höjtalerne: rejste garantin er aktiverad!

Jag nåde ikke mit flyg fordi Metron fucked op min tidsplan, den dag! 😞

Jag kräver stadigvaerrende en utbetalning!

Metro afviser på ny, fordi den driftsforstyrrelse der fandt sted tidligere på dagen var på strækningen mellem Vanløse og Frederiksberg og ikke på Cityringen hvor Nørrebro er lokaliseret. Klagerens anden henvendelse og Metros svar er vedhæftet som pdf-fil.

-

Den 27. oktober skriver klageren atter til Metro og oplyser, at han har oprettet en sag i ankenævnet. Klagerens tredje henvendelse er vedhæftet som pdf-fil.

-

Den 29. oktober modtager Metro sagen fra ankenævnet og klagerens krav er ændret fra kr. 84 til kr. 1.700:

Beløb: 1700

Journalnummer: RG-2024-0000948940

Dato for skriftlige svar: 2024-09-16

Dato for hændelser: 2024-09-09

Klagebeskrivelse: Metron var forsinkede med 30 min. totalt. Vakt fick bryde op dørerne på et metro tog og sen fick jag skifte metro. Fra Nørrebro till Lufthavnen var allt försinket og en situation var farlig!

Metron kom ikke i tid till Lufthavnen, så jag nåde ikke mit flyg!

Ønsker at opnå: Jag vill ha ersättning på 1700 kr, for flyg og tog biljetter.

Den 7. november beder Metro ankenævnet om supplerende oplysninger fra Klageren samt kopi af flybillet, flight-schedule m.m. og primo januar '25 svarer klageren som således:

- **Fra hvilken station startede klageren sin rejse og på hvilket tidspunkt?**
Fra Helsingör til Lufthavnen, 15.30 kan det have været.
- **På hvilken station skiftede klageren fra DSB til Metro og på hvilket tidspunkt?**
Österport, kl. 16.15 tror jag.
- **Klageren beskriver i sine henvendelser til Kundeservice at han var ombord på et metrotog som måtte have hjælp fra en steward til at åbne dørene på en station, så klageren kunne skifte tog.**
På hvilken station foregik den hændelse?
Kongens nytorv eller 1-2 stationer fra lufthavnen. Linje M3.
- **Og var det på den station klageren skiftede til Lufthavnstoget?**
Ja! Stewarden udrymde metro toget fordi det fungerede ikke, så vi alle fick ta ett nyt metro tog.
- **På hvilket tidspunkt?**
*kl. 16.25 kan jag huske? Jag kom ikke i tid til min flight med ulykken om metro toget. Jag skulle kommit i tid till lufthavnen om ikke ulykken skede **og check-in have åben lidt længre än afrejse**, men det nåde jag ikke heller p.g.a Metron!*

I samme svar mail tilføjer kunden:

færge fra Sverige var for sinket med 10-20 min. når jag rejste fra Helsingborg og sen uheldet med Metron! 😞

Klageren inkluderede kopi af 2 færgebilletter fra Helsingör-Helsingborg overfarten, men ikke flybillet og flight-schedule o.l.

Hele klagerens første svar til ankenævnet er vedhæftet som pdf-fil.

-

Den generelle anbefaling fra Københavns Lufthavn er, at rejsende til destinationer indenfor Schengen-området møder i lufthavnen senest 2 timer før planlagt afgang <https://www.cph.dk/praktisk/goderaadtilrejsen>



2

Kom i god tid

Kom i god tid til lufthavnen, også selvom du allerede har checket ind hjemmefra. Vi anbefaler, at du møder op i lufthavnen senest 2 timer før afrejse, hvis du rejser inden for Schengen-området, og senest 3 timer før afrejse, hvis du rejser uden for Schengen-området.

Den 16. januar 2025 skriver Metro atter til ankenævnet og beder om fremskaffelse af flight-schedule, flybillet m.m.

-

Den 7. marts 2025 modtager Metro de supplerende dokumenter, se vedhæftede pdf-fil samt indsatte klip herunder: [gengivet ovenfor under sagsfremstillingen]

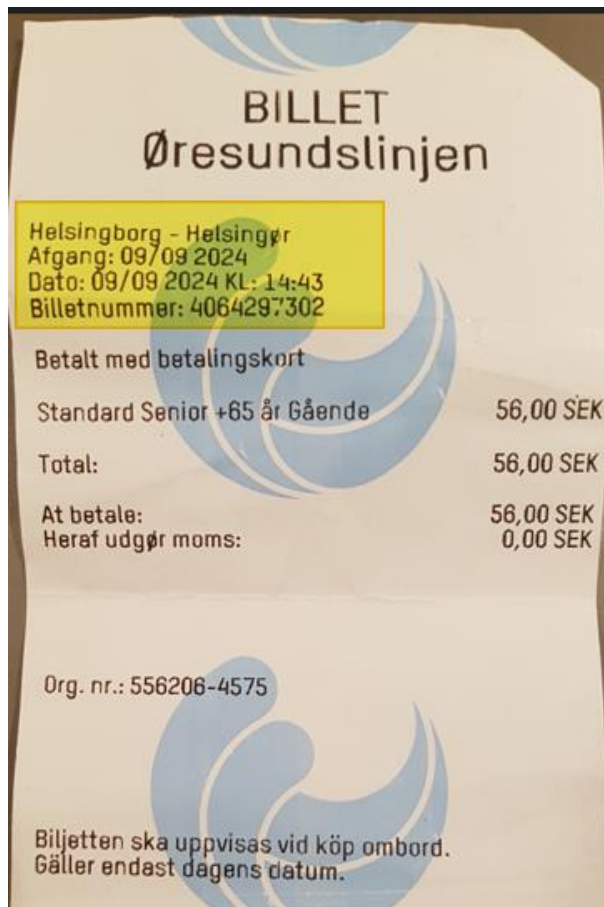
--

Easyjet flyver fra København til Basel hver mandag kl. 16:45 (og andre ugedage på omtrent samme tidspunkt) – Flight no. EZS1264. Se evt. mere på dette link: <https://www.easyjet.com/en> samt på Københavns Lufthavns hjemmeside <https://www.cph.dk/flyinformation/afgange?date=31%20%2F%2003%20%2F%202025&q=EZS1264&time=00>

Det fremgår af det materiale klageren har fremsendt at flyet til Basel den 9. september 2024 afgik kl. 16.45.

Klageren er bosiddende i Helsingborg og første del af hans rejse var med færge fra Helsingborg til Helsingør. I sin supplerende mail til ankenævnet den 7. november forklarer klageren, at færgen til Danmark var forsinket 10-20 minutter!

Af den fremsendte færebillet fremgår det, at klageren købte færebilletten i Sverige kl. 14:43, se herunder, hvilket betyder, at han tidligst kan have været med en færge til Danmark kl. 15:00, se udklip af en mandags-fartplan herunder samt [Sejlplan Helsingør-Helsingborg - Se afgange og priser her | ØRESUNDSLINJEN](#):

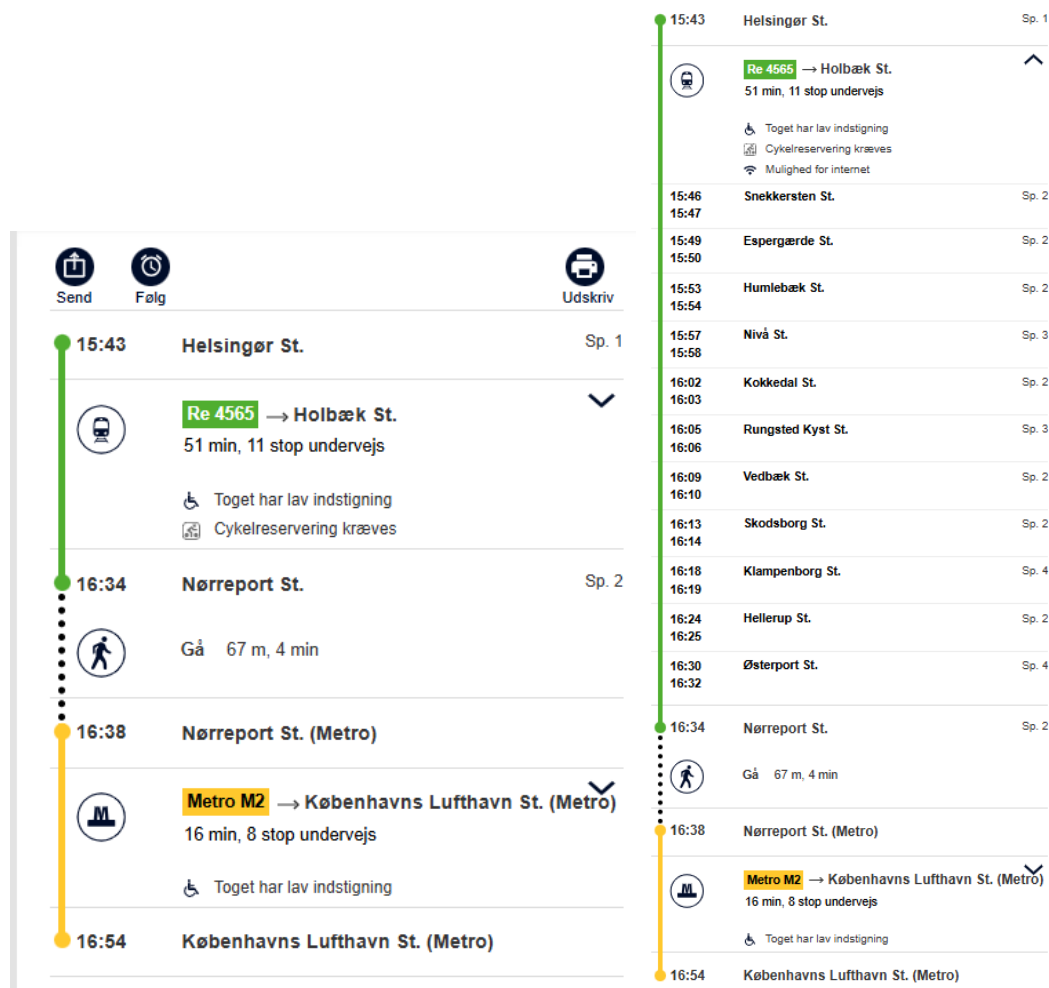


Helsingborg 14:30	Tycho Brahe 20 min	Helsingør 14:50	Fra DKK 45 ● Lavpris	>
Helsingborg 15:00	Aurora 20 min	Helsingør 15:20	Fra DKK 45 ● Lavpris	>

Af den togbillet klageren har fremsendt kopi af fremgår det, at han købte den i Helsingør den 9. september kl. 15:29:

En rejse fra Helsingør til Københavns Lufthavn tager, ifølge Rejseplanen minimum 1 time og 11 minutter.

Da klageren købte sin billet kl. 15:29 kan han **tidligst** have været med toget kl. 15:43 hvilket vil sige, at planlagt ankomst til Lufthavnen metrostation var kl. 16:54 – hvilket var 9 minutter **efter** flyets planmæssige afgang kl. 16:45.



Vi forstår simpelthen ikke den rejserute som klageren har beskrevet i sine henvendelser; i sine første henvendelser skriver klageren, at da han kom til Nørrebro var der kaos.

Men Nørrebro er en station på Cityringen og det giver ingen som helst mening at køre via Nørrebro hvis man skal til Lufthavnen. Men måske mener klageren Nørreport, det giver i hvert fald bedre mening.

Men igen, klageren oplyser at han skifter fra DSB-toget til metroen på Østerport station – men man kan ikke komme direkte fra Østerport til Nørreport med metroen – man vil være nødt til at skifte fra Cityringen M3 til enten M1 eller M2 på Kongens Nytorv og så køre i modsat retning af Lufthavnen for at komme til Nørreport station.

Medmindre man har ærinder at gøre undervejs så vil det allernemmeste være at blive i DSB-toget frem til Nørreport og dér skifte til metroen mod Lufthavnen.

Hvis man forlader DSB-toget på Østerport for at skifte til metroen, så vil det bedste være at skifte på Kongens Nytorv til metroen mod Lufthavnen.

Se et kort over den samlede Metro herunder [udeladt].

Men, uanset hvilken rejsevej klageren har benyttet så er han på ingen måde taget hjemmefra i så god tid, at han vil kunne nå rettidigt frem til Lufthavnen, begive sig fra stationen til evt. check-in/bagagehåndtering, komme igennem security og gå ud til gaten – ikke engang selvom hverken færge eller metro havde haft driftsforstyrrelser – med udgangspunkt i tidspunktet for klagerens køb af billet i Helsingør så ville han først ankomme til Lufthavnen station 9 minutter efter hans fly havde planmæssig afgang.

Vi beklager, at klageren ikke nåede sit fly, men vi mener dog ikke at det er Metros ansvar og kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.”

Hertil har klageren gjort gældende:

”Her er nogle fler ting på den her rejse jeg vil pege på:

Hvad jeg husker så var færge før jeg rejste forsinket med 20 min. fra Helsingør og jeg købte færge biljetten lidt senere og rejste med en anden færge.

Jeg kan også huske at toget jeg skulle ha rejst med fra Helsingør station blev også forsinket under rejsen med 20 min der også. Jeg tror det var toget mod Nivå, Roskilde eller ikke det almindlige tog mod København fordi det var forsinket i forvejen, DSB.

Stt jeg har skrevet til Metro kontoret var ju fordi at det var ju den siste forbindelse på min rejse til Lufthavnen og det var ju surt at jeg nående Köpenhamn og så var det bare den der Metro tilbage.

Men her har du også DSB og en færge med forsinkelser!

Om DSB har jeg ikke pejet på tidligere, noget jeg husker nu. Om DSB har enhver opgifter på forsinket tog den dagen, så er det godt?

Så i alt er det 40 min i forsinkelser og ulykken med Metron. Så ja, måske op til 1 tim., færge, DSB og Metro. På Metro fik jeg standstør måske også 15 min før næste Metro tog eller faktisk det samme Metro. Stewarden udrymte ju.

(Foto: på den station jeg endte op på, Metro!)* Husk også DSB og færgen!”

Metro Service har svaret:

”Vi skal atter beklage, at klageren ikke nåede sit fly, men vi fastholder vores afvisning af klagerens refusionskrav og henviser til tidligere fremsendte svar.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand