

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2021-0029

Klageren: XX
2300 København S

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

Klagen vedrører: 108 kr. i taxaregning i forbindelse med brandalarm på Metroen, der gjorde, at togene ikke kørte. Metro Service har godtgjort 300 kr.

Parternes krav: Klageren ønsker, at Metro Service refunderer restbeløbet til ham, fordi han var nødt til at tage en taxa for at komme rettidigt til sin kræftbehandling på Herlev Hospital

Indklagede fastholder, at de ikke skal betale mere end de allerede betalte 300 kr., som er maksimum i henhold til rejsegarantien

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 30. juni 2021 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-

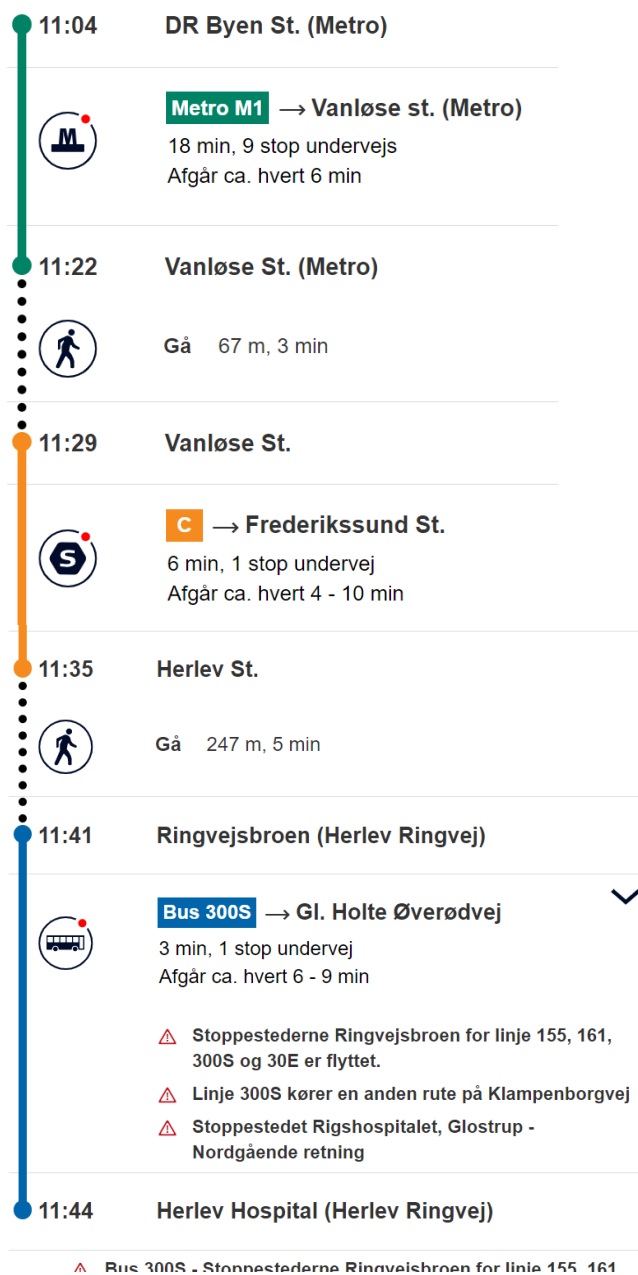
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren var ambulat patient på Herlev Hospital, hvor han en række dage i træk skulle modtage strålebehandling. Den 15. marts 2021 var hans tid til behandlingen kl. 12:05, hvor patienten skal være parat og omklædt.

Klageren havde planlagt sin rejse fra DR Byen Metrostation til Vanløse st. og derfra videre med S-tog til Herlev st., hvorfra han skulle med bus det sidste stykke, som vist nedenfor på Rejseplanen:



Imidlertid var der brandalarm på DR Byen Metrostation, og metrodriften var indstillet. Klageren tog derfor en taxa kl. 11:12 fra metrostationen hele vejen til Herlev Hospital, hvortil han ankom kl. 11:33. Turen kostede 408 kr., som han efterfølgende bad Metro Service om at refundere.

Metro Service svarede ham, at de pr. kulance kunne godtgøre 300 kr. af hans udgift, jf. Rejsegarantien:

”På grund af situationen, da du skulle nå til behandling på hospitalet, har vi valgt at dække din taxakørsel pr. kulance, da reglerne ellers normalt foreskriver, at taxaen skal tages til en metrostation.

Vi har dog kun mulighed for, at dække de første 300 kr. af taxaregningen, da dette er det maksimale beløb vi kan godtgøre, i forbindelse med rejsegaranti sager.”

Klageren indgav derpå klage til ankenævnet om de resterende 108 kr.

Under ankenævnsagen har Metro Service gjort gældende, at Rejsegaranti kun dækker til den næste Metrostation, hvorfra man kan komme videre på rejsen, og at klageren kunne være rejst den meget kortere tur til med taxa til Hovedbanen eller Vanløse og derfra have rejst videre til hospitalet med ankomst 12:02.

Klageren har til de fremlagt rejseplaner fra Metro Service bestridt, at han ville kunne nå sin aftale, når man skal indregne tid til at komme fra bussen til hospitalet og klæde om inden strålebehandlingen kl. 12:05.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet konstaterer, at Metro Service har tilbudt klageren den fulde rejsegaranti på 300 kr.

Spørgsmålet er herefter, om Metro Service på andet grundlag er forpligtet til at erstatte klagerens restudgifter på 108 kr.

Efter dansk rets almindelige erstatningsregler kræver det for at ifalde et erstatningsansvar, at skadelidte (klageren) har lidt et tab, at skadevolderen (Metro Service) har handlet ansvarspådragende, at der er årsagssammenhæng mellem tabet og hændelsen, og at det var påregneligt for Metro Service, at der ville opstå et tab for klageren.

Egen skyld/accept af risiko hos skadelidte (klageren) kan medføre nedsættelse eller bortfald af erstatningen.

Ankenævnet finder, at en indstilling af metrodriften grundet en brandalarm ikke udgør et erstatningsgrundlag under de givne omstændigheder, og betingelsen for at ifalde et erstatningsansvar er dermed ikke til stede

Allerede af den grund har klageren ikke krav på yderligere godtgørelse.

RETSGRUNDLAG:

”

Rejsegaranti for metro

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 delecykel, 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.

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

- Rejsegarantien gælder kun på den linje, der er ramt af driftstop. Dvs. M1/M2 eller M3/M4.
- Transportmidlet skal tages indenfor en radius af 250 meter fra en metrostation på den linje (M1/M2 eller M3/M4), der er ramt af driftstop. Rejsen med alternativ transport, skal afsluttes indenfor en radius af 250 meter fra den nærmeste metrostation på samme linje, hvorfra rejsen kan fortsætte.
- Du skal kunne fremsende en kvittering, der oplyser startsted, slutsted, 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:

"Jeg er kræftpatient og havde en aftale om strålebehandling på Herlev hospital kl. 12.05. Det tager ca. 1 time at komme derud fra Dr. Byen via Vanløse og Herlev.

Da metroen ikke kørte pga. brandalarm, og det tog ca. 15 minutter at skaffe en taxa, havde jeg ingen mulighed for at nå gennem byen til Vanløse, stå på et S tog og videre med bus til Herlev hospital for at nå behandlingen.

Svaret at man pr. kulance godtgør kr. 300,- er en hån. Det har intet med kulance at gøre eftersom det var umuligt at nå min kræftbehandling såfremt jeg skulle via Vanløse. Jeg tilsender gerne dokumentation for taxa og kræftbehandling (er fremsendt metroselskabet).

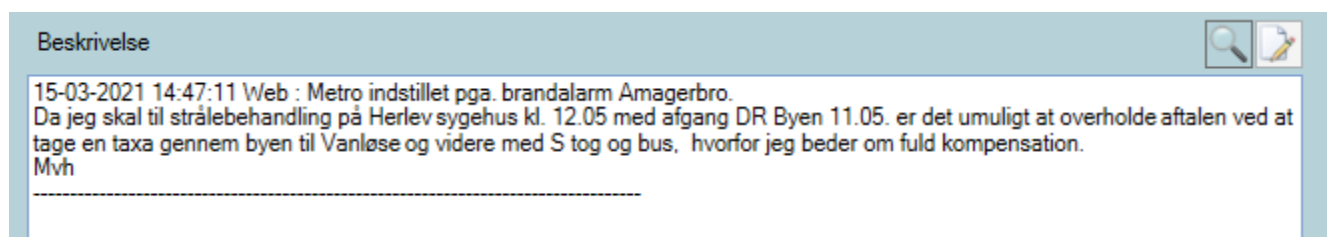
Jeg forventer at få fuld kompensation (inkl. ankegebyr) eftersom det fra Dr. Byen ikke fandtes nogen anden mulighed for at nå min behandling med mindre jeg lejede en helikopter :-)."

Indklagede anfører følgende:

"Den konkrete sag omhandler maksimumbeløbet ved udbetaling af rejsegaranti i metroen. Vi har refunderet klager maksimumbeløbet på 300 kroner, men klager kræver at få den fulde taxaregning betalt.

På DOTs hjemmeside [Rejsegaranti for metroen - DOT \(dinoffentligetransport.dk\)](http://Rejsegaranti for metroen - DOT (dinoffentligetransport.dk)) hvor betingelserne for udbetaling af rejsegaranti kan læses, står der således: [gengivet ovenfor].

I sin henvendelse til Metro skriver klager således:



Det er korrekt at der var en brandalarm ved Amagerbro station og at driften var indstillet i den forbindelse og at rejsegarantien blev aktiveret.

Klager tog en taxa fra DR Byen station og hele vejen til Herlev Hospital, og turen kostede 408 kroner.

Når Metro aktiverer rejsegarantien kan man maksimalt få refunderet 300,- uanset hvad formålet med ens rejse måtte være, og betingelserne beskriver, at man kan få refunderet udgifter til taxa (op til kr. 300,-) hvis det er nødvendigt at tage en taxa for at komme frem til næste Metrostation hvorfra rejsen kan fortsættes.

Vi beklager, at klager mener det er en hån når vores Kundeservicemedarbejder har svaret ham, at vi pr. kulance har imødekommet maksimal refusion af taxaturen, for vi er af den mening, at klager kunne have fortsat sin rejse med offentlig transport ved at tage til fx Hovedbanen.

En taxatur fra DR Byen til Hovedbanen i København er lidt under 3,5 kilometer lang, tager ca. 7 minutter og koster omkring 115 kroner.

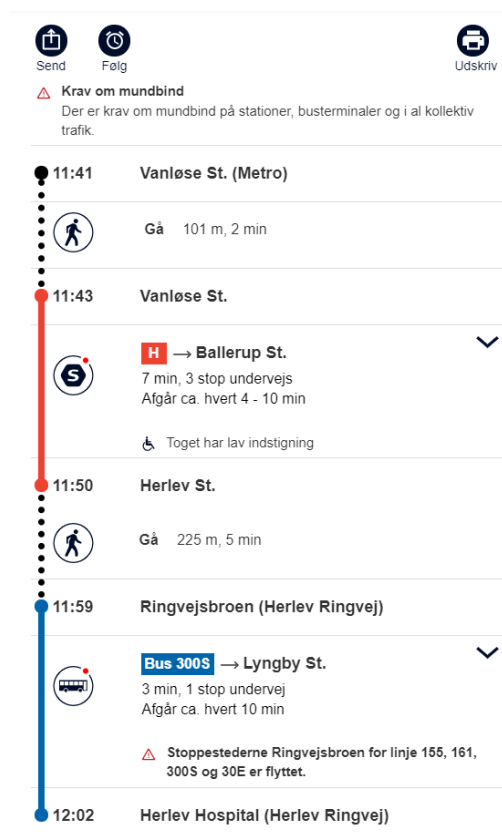
Selv hvis klager havde taget taxaen til Metroens endestation ved Vanløse – hvor klager under alle omstændigheder ville være nødt til at fortsætte sin rejse med anden form for offentlig transport så ville en sådan

tur (DR Byen – Vanløse) ad den længste rute være under 12 kilometer, tage ca. 20 minutter og koste ca. 233 kroner.

Hvis man ser på klagers taxaregning kan man se, at turen fra DR Byen til Herlev Hospital startede kl. 11:12 var 27,7 kilometer lang, tog lidt over 21 minutter og at turen sluttede kl. 11:33.

Hvis klager have bedt chaufføren køre til Vanløse station ville turen være endt kl. 11:32 hvilket ville have givet rigelig tid til at fortsætte rejsen med offentlig transport jf. nedenstående udklip fra

www.Rejseplanen.dk



Med henvisning til ovenstående er vi derfor af den overbevisning, at vi har været særdeles imødekomme-nde i og med, at vi har refunderet klager det maksimale rejsegarantibeløb på 300 koner.”

Hertil har klageren anført:

”Jeg har modtaget besvarelsen og er målløs over regnemethoden der er brugt. Her er fakta:

Kl. 12.05 Behandling påbegyndes.

Kl. 12.00 Seneste fremmøde til behandling for at klæde om og gøre klar.

Kl. 11.55 Seneste ankomsttidspunkt til Herlev hospital (Herlev Ringvej) – det tager fem minutter at gå til behandlingen

Der graves ud til letbanen og køres kun i et spor. Det tager ca. 10-15 minutter fra Ringvejsbroen til hospi-talet bedste fald – nogle dage 30-40 minutter.

Jeg har kørt turen hver dag i 30 dage!

Kl. 11.41 Afgang Ringvejsbroen mod Herlev Hospital. Med næste bus 11.49 kommer man for sent.

Den tur du har vedlagt findes ikke – og tager aldrig 3 minutter selv uden vejarbejde.

Kl. 11.40 Ankomst Ringvejsbroen – kommer bussen lidt før er det sket

Kl. 11.35 Ankomst Herlev st.

Kl. 11.29 Afgang Vanløse st.

Det tager ca. fem minutter at afregne og komme op på perronen

Kl. 11.24 Seneste ankomsttidspunkt Vanløse med taxa.

Iflg. 3 x 35 tager det ca. 26-30 minutter at køre fra DR byen til Vanløse st.

Dvs. afgang DR byen senest kl. 10.58

Hvordan kan man nå det når turen med taxa startede kl. 11.12 ???

Lad os kigge på alternativet via Kbh. H.

Iflg. 3 x 35 tager det ca. 10-12 minutter at køre fra DR byen til København H.

De 7 minutter du nævner er uladsiggørligt.

Kl. 11.22 ank. Hovedbanegården i bedste fald.

Det tager ca. 5 minutter at afregne og nå ned på perronen.

Kl. 11.28 afg. til Frederikssund

Kl. 11.45 ank. Herlev

Kl. 11.50 ank. Ringvejsbroen

Kl. 11.57 afg. Ringvejsbroen

Kl. 12.00 ank. Herlev hospital – med vejarbejde er ank. ca. 12.05-12.10

Jeg har ikke en jordisk chance for at nå det.

Rejsetiden nævnet er kommet frem til er forkert – måske burde I burde skifte batteriet i kalkulatoren.

Det er rystende at man ikke kontrollerer de faktiske forhold – pga. af kræftbehandlingen kan jeg ikke løbe.

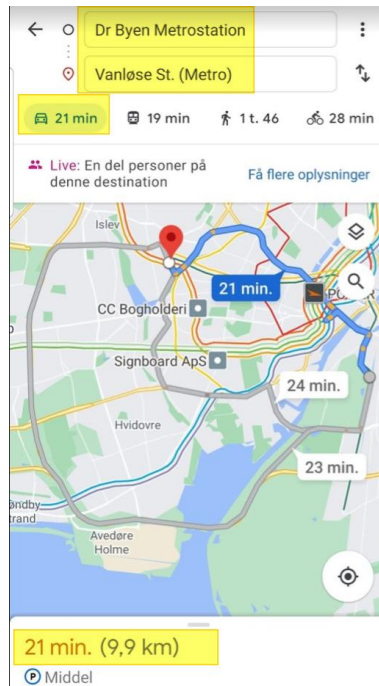
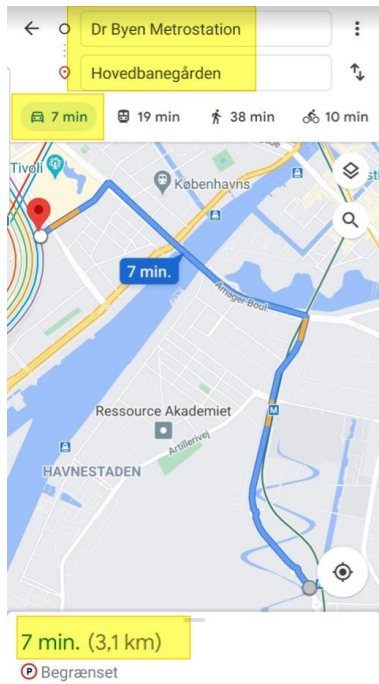
I skulle skamme jer !!!”

Til dette har Metro Service svaret:

”Det udklip der blev fremsendt i svaret af 26. marts er hentet fra Rejseplanen.dk og eksisterer dermed.

Når vi skal vurdere hvad en taxatur koster benytter vi dette link: <https://dantaxi.dk/hvad-koster-en-taxa/>

Inden man kan beregne prisen skal man vide hvor lang køreturen er i kilometer. Dét finder vi ud af via Google, se herunder:



Prisberegningen for taxatur ser derefter således ud:

Taxi prisberegner

Indtast nogle få oplysninger, og prisberegneren giver dig et hurtigt overslag på, hvad en taxa koster.

Hvor lang er taxa turen?
4 km.

Vælg by/område
Sjælland/København

Hvornår skal du køre?
Hverdage
Hverdagstakst er mandag til fredag fra kl. 4 - 20 (Sjælland/København) eller kl. 6 - 18 (Jylland/Bornholm). Aften- og weekendtakst opkræves på en

Antal passagerer
1-4 passagerer
Taxikørsel er op til 8 passagerer. Vælg antal.

Medbringes cykel?
Nej

Skal taxien krydse betalingsbro?
Nej

Taxa pris:
97,00 kr.

Dette er kun et overslag. Prisen på taxameteret kan variere betydeligt fra denne.

Taxi prisberegner

Indtast nogle få oplysninger, og prisberegneren giver dig et hurtigt overslag på, hvad en taxa koster.

Hvor lang er taxa turen?

11 km.

Vælg by/område

Sjælland/København

Hvornår skal du køre?

Hverdage

Hverdagstakst er mandag til fredag fra kl. 4 - 20 (Sjælland/København) eller kl. 6 - 18 (Jylland/Bornholm). Aften- og weekendtakst opkræves på øv

Antal passagerer

1-4 passagerer

Taxikørsel er op til 8 passagerer. Vælg antal.

Medbringes cykel?

Nej

Skal taxien krydse betalingsbro?

Nej

Taxa pris:

216,00 kr.

Dette er kun et overslag. Prisen på taxameteret kan variere betydeligt fra denne.

Klager gør gældende, at fordi han er syg kan han ikke løbe samt at han også skal have tid til at klæde om inden behandlingen.

Vi beklage naturligvis, at klager er syg men vi er dog også samtidigt af den mening, at hvis det er altafgørende ikke at komme så meget som nogle få minutter for sent, og hvis man samtidigt er bevidst om, at man ikke har fysik til fx at kunne skynde, så skal man også tage højde for, at forsinkelser i den offentlige trafik (og ved bilkørsel for den sags skyld) kan forekomme og derfor lægge en ekstra tidsbuffer ind i rejsetiden.

Under alle omstændigheder er det beløb man kan få dækket via Metros rejsegaranti maksimalt 300 kroner uanset udgiftens størrelse og formålet med rejsen.

Klager har allerede fået modtaget den maksimale refusion på 300 kroner og vi fastholder at vi ikke kan imødekomme klagers krav om yderligere kompensation."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand