

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0157
- Klageren:** XX  
2860 Søborg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S  
**CVRnummer:** 21263438
- Klagen vedrører:** Stewardens adfærd i forbindelse med kontrol af klagerens periodekort
- Parternes krav:** Klageren gør gældende, at Metro Services afvisning af klagen over stewardens adfærd er uretfærdig, at klagevejledning blev givet for sent samt eventuel erstatning for tort, svie og smerte
- Indklagede fastholder afvisningen af klagen over kontrollørens adfærd
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. november 2016 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Der er ikke grundlag for at udtale kritik af stewardens adfærd.

Det forhold, at klagevejledning blev givet af Metro Service i e-mail af 1. juni 2016, indebærer i den konkrete sag ikke en tilsidesættelse af god sagsbehandlingskik, og manglende klagevejledning fører ikke i sig selv til en afgørelses ugyldighed.

Der er intet grundlag for at Metro Service skulle betale erstatning for tort, svie og smerte.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. vedtægterne § 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 på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren rejste den 23. maj 2016 med metroen, hvor der var kontrol af rejsehjemmel. Ifølge klageren ventede stewarden på, at en anden passager fandt sin rejsehjemmel, hvilket tog noget tid, hvorfor klageren rakte sit periodekort frem foran stewardens øjne for at fremme ekspeditionen.

Parterne har givet divergerende oplysninger om det, som herefter passerede.

Således har klageren anført, at stewarden gik roligt videre til næste passager, hvorefter han vendte tilbage til klageren og overfusede ham og var uforkammet, ubehøvlet og uartig. Videre har klageren anført, at han ikke kunne forstå, hvad stewarden sagde grundet metroens larm, stewardens dårlige dansk, samt at klageren har høreapparater og dermed svært ved at høre. Endvidere har klageren anført, at supervisoren, som også var med ombord, kontaktede ham bagefter og spurgte, hvad der var sket, og at klageren tydeligt kunne høre ham. Sluttelig har klageren gjort gældende, at stewarden og supervisoren steg af metroen, hvor supervisoren af stewarden blev informeret om, hvad der var blevet sagt. Denne samtale var helt tydelig for klageren, selv om han ikke kunne høre den, da dørene var lukket, men tilsyneladende aftalte de, hvad der skulle siges. Han kan ikke bevise dette, men det gør det ikke usandt, idet han er meget observant af natur.

Metro Service har derimod gjort gældende, at klageren i forbindelse med kontrollen med en pludselig bevægelse rakte sit kort helt op i ansigtet på den billetterende steward, som blev meget forskrækket og bad klageren om ikke at gøre sådan en anden gang. Supervisoren har bekræftet stewardens version af hændelsesforløbet. Videre har Metro Service anført, at stewarden har oplyst, at klageren har for vane at stikke sit periodekort op i ansigtet på de billetterende stewards med en pludselig bevægelse. Endelig har Metro Service anført, at der er tale om en misforståelse, eftersom dét, som klageren opfattede som en forulempelse, var udtryk for stewardens forskrækkelse, samt at klagerens hørenedsættelse netop kan være årsag til denne misforståelse.

Den 23. maj 2016 rettede klageren henvendelse til Metro Service om episoden, idet han gjorde gældende, at han var blevet forulempet og overfuset uden grund.

Metro Service svarede, at de på baggrund af høring af stewarden og supervisoren, som forklarede samstemmende om det passerede, måtte konstatere, at der var tale om en misforståelse. Videre svarede de, at stewarden var blevet forskrækket, og at klageren blot en anden gang skulle vise sin rejsehjemmel ved at holde den op foran sig selv. Hvis stewarden ønskede den tættere på, ville pågældende bede pænt om dette.

Den 30. maj 2016 skrev klageren til Metro Service, at supervisoren ingen grund havde haft til at kontakte klageren og spørge, hvad det drejede sig om, hvis han havde overværet hele episoden. Så dette måtte være usandt. Stewarden måtte være for sensibel til jobbet, og han havde ingen ret til at opdrage på klageren, som intet ulovligt havde begået.

I e-mail af 1. juni 2016 fastholdt Metro Service, at det på baggrund af klagerens egen oplysning om, at han havde svært ved at høre, var sandsynligt, at klageren havde misforstået stewarden,

som havde været ansat i mange år og ikke havde fået nogen klager. Metro Service gav klagevejledning til ankenævnet.

Den 4. juni 2016 meddelte klageren, at han fastholdt klagen over stewardens adfærd, samt at han var 73 år, højtuddannet MA i dansk og etnisk dansker, hvorfor han ikke havde behov for opdragelse af metroens underordnede personale. Videre anførte klageren blandt andet, at støjen i metroen var kraftig og medvirkede til den dårlige forståelse; specielt af personer med dansk på migrantniveau, og at servicen blandt stewards var under al kritik, samt at det var underordnet, at stewarden ikke tidligere havde modtaget klager.

Metro Service svarede ved at henvise klageren til at indgive klage til ankenævnet, idet de betragtede sagen som værende afsluttet.

Den 14. juli 2016 indgav klageren klage til ankenævnet.

Efter en høring af parterne afviste ankenævnets sekretariat den 15. august 2016 klagen med henvisning til, at klagen var af en sådan karakter, at en afgørelse af sagen, krævede en bevisførelse, som lå uden for ankenævnets kompetence. Sekretariatet oplyste, at afvisningen kunne indbringes for ankenævnet. Klagegebyret skulle tilbagebetales til klageren, hvis han ikke ønskede sagen indbragt.

Samme dag meddelte klageren, at han ønskede sit klagegebyr tilbagebetalt, hvilket sekretariatet iværksatte.

Den 25. august 2016 meddelte klageren imidlertid, at han ønskede sagen indbragt for ankenævnet, fordi sekretariatet i afvisningen ikke havde forholdt sig til, at Metro Service havde frifundet sig selv med henvisning til klagerens hørehandicap, at sekretariatet burde have korrekset Metro Service for at kriminalisere hans handling, hvilket var på grænsen til det injurierende, samt at sekretariatet burde have påtalt over for Metro Service, at deres svar var fornærmende og nedsættende.

Efter en yderligere høring af Metro Service blev sagen forelagt ankenævnet, som behandlede den på sit møde den 7. november 2016.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klageren skal godtgøre, at stewardens adfærd var kritisabel.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren rakte sit periodekort tæt op til stewardens øjne. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at klageren selv har anført, at stewarden ventede på, at en anden passager fandt sin rejsehjemmel, hvilket tog nogen tid, hvorefter *klageren for at fremme ekspeditionen viste sin rejsehjemmel*, samt at klageren har angivet: *"jeg formoder, at det er med øjnene, at man kontrollerer passagerernes rejsehjemmel ...Det vil i al fald for mit vedkommende føre til at præsentere den gyldige rejsehjemmel for stewarden øjne"*.

Stewarden har oplyst, at han blev forskrækket over, at klageren rakte periodekortet tæt op foran hans ansigt, og at han bad klageren om ikke at gøre det en anden gang.

På baggrund af det ovenstående samt supervisors og stewardens samstemmende forklaring om det passerede sammenholdt med klagerens oplysning om sine hørevanskeligheder, finder anke-

nævnet det ikke godtgjort, at stewarden i situationen handlede på en måde ud over det forventelige. Der er herefter ikke grundlag for at udtale kritik af stewardens adfærd.

For så vidt angår klagen over, at Metro Service i sin afgørelse har diskrimineret klageren på baggrund af dennes hørehandicap, bemærker ankenævnet, at klageren selv har henvist til, at han grundet sit hørehandicap ikke hørte, hvad stewarden sagde. Herefter er det ankenævnets opfattelse, at Metro Service er berettiget til at inddrage dette forhold i deres svar til klageren.

Den endelige afgørelse af, om der foreligger diskrimination, henhører dog under Ligebehandlingsnævnet.

Allerede fordi klageren ikke har fået medhold i sin påstand om, at han blev utilbørligt forulempet af stewarden, har han ikke krav på betaling af godtgørelse for tort og svie/smerte eller anden erstatning. Der kan endvidere henvises til Erstatningsnævnets hjemmeside, hvoraf fremgår bl.a.:

”

## Tort og krænkelse

Godtgørelse for tort er en særlig form for godtgørelse, der kun ydes, hvis man har været udsat for frihedsberøvelse, voldtægt, incest, blufærdighedskrænkelser eller anden kønsfrihedsforbrydelse, hvorved ens ære eller selvfølelse er blevet krænket.

Godtgørelsens størrelse afhænger af overgrebets karakter og veksler mellem 5.000 og 125.000 kr. Der ydes højere godtgørelse for skader sket den 1. januar 2002 og senere, end for skader sket før denne dato.

Hvis man har været udsat for et andet særlig groft overgreb, kan der i særlige tilfælde ydes godtgørelse for krænkelse.

Det er i den forbindelse en betingelse, at der er tale om et overgreb, der er foregået over længere tid eller et overgreb, hvor der er anvendt våben. Overgrebet skal have medført alvorlig skade og skal normalt resultere i en straf på omkring 1 års fængsel.

Krænkelsesgodtgørelse udbetales normalt med 10.000 kr. Dette beløb kan dog fraviges, hvis der foreligger særlige omstændigheder.

Reglerne om godtgørelse for tort findes i [erstatningsansvarslovens § 26, stk. 1-2](#).

Reglerne om godtgørelse for krænkelse findes i [erstatningsansvarslovens § 26, stk. 3](#).

## Svie og smerte (sygedage)

Hvis man har været syg som følge af skaden, kan man få godtgørelse for svie og smerte.

Man kan få godtgørelse fra tidspunktet for tilskadekomsten, og så længe man er sygemeldt som følge af tilskadekomsten. Godtgørelsen ydes med [en fast takst pr. sygedag](#). Man kan dog ikke få godtgørelse for mere end omkring 390 sygedage.

Man anses for syg, hvis man er sygemeldt og under en vis form for behandling. Sygdom skal kunne dokumenteres ved lægeerklæring eller lignende.

Reglerne om godtgørelse for svie og smerte findes i [erstatningsansvarslovens § 3](#).”

For så vidt angår klagen over, at der først blev givet klagevejledning i e-mail af 6. juni 2016, bemærker ankenævnet, at det fremgår af sagens akter, at klagevejledning første gang blev givet i e-mail af 1. juni 2016, hvilket var i Metro Services andet svar.

Efter henvendelsens karakter er det ankenævnets opfattelse, at Metro Service i deres første svar til klageren med rette var af den opfattelse, at de med indhentelse af stewardens og dennes supervisors udtalelser om det passerede havde rettet en misforståelse.

Herefter finder ankenævnet, at der i den konkrete sag ikke er grundlag for at udtale kritik af, at Metro Service ikke gav nogen klagevejledning i dette svar.

Ankenævnet bemærker, at en manglende klagevejledning efter forvaltningsloven ikke gør en afgørelsen ugyldig, men blot udskyder en eventuel klagefrist. Der gælder ingen frist for indbringelse af klager til ankenævnet, ud over hvad der gælder i lov om forældelse af fordringer.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Den 23 maj 2016, blev jeg som betalende kunde intimideret af en billetkontrollør ved den Københavnske Metro. Vedkommende skældte mig ud i andre passagerers påhør. Jeg var ude af stand til at forstå hvad vedkommende sagde, dels på grund af den larm som metroen frembragte, dels vedkommendes migrant dansk!

Jeg har et handicap hvad angår min hørelse, derfor anvender jeg hørerapparater på begge øre. Begge fungerede upåklagelige den på gældende dag, hvilket bevises af at den tilsynsførende som påfølgende kontaktede mig ikke havde besvær med at 'komme' igennem til mig, jeg forstod ham uden besvær

Årsagen til udkældningen skulle iflg. vedkommende billetkontrollør være at jeg ved en billetkontrol havde holdt min rejsehjemmel for tæt på vedkommendes hoved.

Der er ved opslag eller lign. ikke opmærksomgjort at evt. rejsehjemmel ved forevisning skal holdes i en nærmere given afstand til billetkontrolløren, ej heller er det forbundet med straf at holde det tæt til kontrolløren.

Ligeledes er der heller ikke nogen forskrifter om i hvilken rækkefølge billetter skal kontrolleres, dette fordi vedkommende billetkontrollør afventede en anden passagers fremvisning af rejsehjemmel, hvilket tog nogen tid, det foranledigede mig til at vise min for at fremme ekspeditionen!

For god ordens skyld skal her opmærksomgøres på, at min rejsehjemmel var og er gyldig i perioden 05.05.2016 frem til 04.08.2016.

Ved henvendelse til Metroselskabet fik jeg det svar at det hele var min skyld fordi jeg har et handicap (hørelsen). ydermere forsvarede selskabet billetkontrolløren med at der ikke hidtil havde været klager over ham, og at han var blevet 'forskrækket' hvilket jeg ikke kunne konstatere, vedkommende virkede rolig og fattet, ingen tegn på forskrækkelse af nogen art. vedkommende gik roligt, men dog noget tæt på undertegnede, videre til de næste og kontrollerede deres billetter, for derefter at vende tilbage til mig for at skælde mig ud, i en nedladende tone og attitude.

Billetkontrolløren, som stod på toget på Nørreport st., kontrollerede kun meget få passagerer og stod af på Forum Metrostation sammen med den tilsynsførende. Inden metroen kørte videre bemærkede jeg at de to tilsyneladende diskuterede og aftalte hændelsesforløbet.

Den tilsynsførende har overfor Metroselskabet anført han oplevede optrinnet, hvilket ikke kan have sin rigtighed, thi ved sin henvendelse til mig var hans spørgsmål "Hvad drejede det sig om"

hvis han har overværet situationen var det spørgsmål unødvendigt, ergo kan han ikke have set eller hørt noget.

For det første er det i strid med menneskerettighederne at laste andre for deres handicap.

For det andet kan en persons handicap ikke lægges til grund for en afgørelse i egen favør.

For det tredje er det ejheller muligt at lægge foruretterens tjenesteforhold, her altså en påstået uplettethed, til grund for en afgørelse i egen favør, det er irrelevant.

Da jeg intet forkert eller strafbart har gjort i nærværende sag, finder jeg at jeg er blevet uretfærdigt behandlet, og svinet til, både af selskabet og ikke mindst af billetkontrolløren.

Sidste kontakt med Metroselskabet var d. 06.06.2016. Først ved denne lejlighed blev jeg bekendtgjort med at det var muligt at klage over afgørelsen, hvilket er en klar fejl, som jeg nægter at tro er en tilfældighed.

Afvisningen må anses for at være uretfærdig.

Jeg er ikke klar over om det er muligt at rejse sag mod kontrolløren/metroselskabet for Tort svie og smerte jfr. straffeloven, samt at kræve erstatning af begge parter for samme."

### **Indklagede anfører følgende:**

"1. Som forklaret til klager i tidligere korrespondance er det ikke muligt, uden videre, at gennemse videoovervågningsmateriale. Politiet kan anmode om at få udleveret optagelser, men det fordrer almindeligvis, at der skal være tale om en hændelse af politimæssig interesse. I tidligere korrespondance har vi gjort klager opmærksom på, at hvis han ønsker politiets mellemkomst i sagen må han rette henvendelse dertil.

2. Vi har efterfølgende talt med den steward, som har billetteret klager i forbindelse med hans togrejse den 23. maj 2016. Stewarden oplyser, at klager i forbindelse med billettering har for vane at stikke sin rejsehjemmel (et periodekort) ret op i ansigtet på de billetterende medarbejdere med en pludselig bevægelse, og at stewarden ved denne lejlighed har bedt klager om at undlade denne adfærd, da man som steward godt kan blive forskrækket over den. Vi har noteret os, at klager ikke mener at stewarden blev forskrækket. Det er dog vores påstand, at klager ikke har indsigt i om stewarden blev forskrækket over klagers fysiske adfærd eller ej.

3. Vi har ligeledes vendt sagen med den jourhavende driftssupervisor, som overværede episoden, som efterfølgende talte med klager, og som bekræfter stewardens beskrivelse af hændelsesforløbet. At driftssupervisoren spurgte klager om hvad der skete, skal ikke tolkes derhen, at driftssupervisoren ikke var til stede, men blot at han ønskede at give klageren mulighed for at fortælle om situationen som han oplevede den.

4. Vi har endvidere spurgt hos konstitueret stewardleder, som efterfølgende har haft samtaler om hændelsesforløbet med både steward og driftssupervisor; af disse samtaler fremgik, at der ikke er foregået noget, som ikke er i overensstemmelse med Metro Services procedurer for billettering.

5. Endelig har vi talt med den kundeservicemedarbejder, som har varetaget den efterfølgende korrespondance med klager. Kundenservicemedarbejderen har, som det fremgår af vedlagte bilag, beklaget overfor klager, at han i forbindelse med sin rejse med Metroen ikke er blevet behandlet på en måde, som svarer til hans forventninger. Klagers reaktion er blandt meget andet, at han

foreslår et møde med kundeservicemedarbejderen, idet han dog samtidig anfører, at det tør kundeservicemedarbejderen nok ikke. Den pågældende medarbejder har 14 års erfaring i Metro Kundeservice og er i øvrigt ikke noget nervøst gemyt, men hun opfatter klagers ordvalg som truende og vælger i øvrigt i overensstemmelse med Metro Services procedurer at fortsætte dialogen på skrift og anfører i øvrigt, at sagen er afsluttet fra Metro Services side, og at klager er velkommen til at henvende sig til Ankenævnet.

Afslutningsvis skal opmærksomheden henledes på, at klager oplyser, at han er 73 år, ma i historie samt højtuddannet og etnisk dansker. Fra Metro Services side kan vi oplyse, at en klagers alder, sociale og/eller akademiske habitus og etnicitet aldrig har nogen indflydelse på sagsbehandlingen; alle klager bliver behandlet efter de regler og procedurer, som eksisterer på det område, klagen kan henføres til.

På baggrund af ovenstående er det således vor opfattelse, at der ingen sag er. Klager har henvendt sig om en situation i toget. Klager forklarer selv, at han ikke kunne høre hvad der blev sagt til ham, men at han tolkede det som en udsældning. Situationen er blevet opklaret som en misforståelse; det klager opfattede som en forulempelse, var udtryk for stewardens forskrækkelse, hvilket vi har forklaret klager i tidligere korrespondance.”

### **Hertil har klageren svaret:**

”Jeg må med beklagelse fremføre at den billetterende person tilsyneladende har et noget tvivlsomt forhold til sandheden. Jeg har ikke for vane (hvordan kan han udtale sig om det, jeg har kun set een gang, det er meget sjældent man bliver kontrolleret i Metroen, så jeg husker hvem jeg har set før, han er ikke en af dem), så det må anses for at være en lodret løgn!

Derudover er jeg aldeles ikke truende, det er noget vrøvl, helt hen i vejret.

Det forekommer mig at man ved dette selskab prøver at bortforklare deres urimelige handling gennem en uvederhæftig optræden, hvad så end deres baggrund for det kan være.

Der har aldrig været noget problem ved billet kontroller, hverken ved DSB eller Movia, det er udelukkende vedkommende billetkontrollant ved Metroen der har været et problem. Måske det skyldes antiparti hos vedkommende, hvem ved.

Hvis den tilsynsførende kun ønskede at orientere sig og det skete, spørger man ikke om hvad det drejer sig om man ved på forhånd hvad det drejer sig om, og spørgsmålet må være om ens udlægning af hændelsen.

Metroselskabet kunne ikke på baggrund af henvendelsen vide hvem der henvendte sig til dem, derfor for de relevante oplysninger om min person og uddannelsesmæssige baggrund, m.v.

Hvis nogen var/er truende i denne situation er det den billetterende person, ikke undertegnede.

Når man har den alder som jeg desværre har, så korresponderer man på en anden måde end de af en yngre årgang, måske mere formelt, der er forskel på tale og skrive sprog set med min generations øjne. Det er min erfaring, at personer af yngre årgange er mere tilbøjelige til at tale fremfor at skrive, det kan måske forklare den for mig for misforståelser. Endelig har jeg været offentlig ansat og derigennem lært at formulere mig på en officiel måde skriftligt.”

**Sekretariatet afviste herefter sagen og i klagerens anmodning om sagens indbringelse for ankenævnet anførte han følgende:**

"Efter moden gennemlæsning af Deres og Metroselskabets skrivelser, må jeg afvise Deres afgørelse, da De ikke forholder Dem til indholdet af min anke, nemlig at det påklagede selskab frikender sig selv med henvisning til mit handicap, hørenedsættelse!

Hvorvidt en af selskabets ansatte er af et nervøst gemyt er sagen uvedkommende, det henhører under selskabets ansættelses procedure, og angår ikke forbrugeren.

Jeg formoder at det er med øjnene at man kontrollere passagerernes rejsehjemmel og ikke med andre dele af anatomien. Det vil derfor, i al fald for mit vedkommende, føre til at præsentere den gyldige rejsehjemmel for kontrollantens øjne!

Det vel meningen, at kunne læse datoerne på det givne kort. Jeg er vant til at holde id kort op i egen øjenhøjde således at modparten kan se det.

Det svar som selskabet er fremkommet med, indeholder formuleringer der antyder at det er et kriminelt forhold, hvilket ingenlunde er tilfældet, hverken set fra mit synspunkt eller fra andres synspunkter, at kriminalisere dette er på grænsen, hvis ikke en overtrædelse af denne grænse, til at fremsætte injurierende udtalelser, et forhold De, som jurist, burde have korrekset selskabet for. Selve skrivelsen er fornærmende og nedsættende, noget De også burde påtale overfor den skrivende, selvom det er de pågældende selskaber der finansierer ankenævnet.

Udtryk som, 'han er kendt for at...' er injuriernede og nedsættende.

Jeg vil gerne vide i hvor lang tid et sådant kendskab har stået på, årstal, evt. antal år, m.v.

Min klage gik på, at jeg uretmæssig blev overfuset for en lovlig handling, og anken derudover drejede sig om at man anvendte mit handicap som årsag for en afvisning, sidstnævnte er der ikke blevet taget stilling til, hvorfor?

Den tilsynsførende var ikke i nærheden, han opholdt sig ved den anden udgang i samme vognafdeling som undertegnede og var optaget af en samtale med en anden ansat der tilsyneladende skulle til samme destination som jeg, nemlig Frederiksberg, hvor han igen tilsyneladende skulle advisere publikum om togene grundet at informationssystemet ikke fungerede, jeg havde selv brug for at forhøre mig om forholdene. Den tilsynsførende kan umuligt have overhørt hvad forulemperen har sagt, udfra det forhold at jeg der stod mindre en en armlængde fra forulemperen ikke kunne få hoved eller hale i det forulemperen forsøgte at viderebringe, grundet støj fra toget, og det sprog vedkommende anvendte, men udfra holdning og tonefald var jeg ikke i tvivl om at der var tale om en direkte overfusning.

Understregning, jeg svarede ikke forulemperen, eller foretog mig noget overhovedet, blev stående stille og rolig. Alt hvad der har kunne provokerer forulemperen er min, af andre påståede, militæreholdning, det lader sig ikke ændre, hvilket forulemperen må finde sig i. eller skifte job.

Jeg bliver her nød til at meddele at alle tre ansatte var af det man i politiskkorrekthed kalder af anden etnisk herkomst end dansk. At den tilsynsførende og forulemperen, da de forlod toget på



Forum station, tilsyneladende begyndte at aftale hvad der skulle siges, men jeg kan ikke bevise dette, men det gør det ikke usandt. Jeg er som tidligere nævnt meget observant af natur.

Det er min faste overbevisning at De i retfærdighedens navn bør genoverveje Deres afvisning.”

**Hertil har indklagede anført følgende:**

”

- Det må stå for klagers regning, at han mener stewarden er et nervøst gemyt. Som nævnt i tidligere korrespondance er der tale om en erfaren steward som ingen tidligere har klaget over. Men, hvis man udviser pludselig og udad-reagerende adfærd, som fx at stikke sin rejsehjemmel helt op i en persons synsfelt kan enhver blive forskrækket, som det også skete for stewarden i den konkrete billetteringssituation.
- Vi beklager hvis klager føler sig nedsættende behandlet i vores tidligere svar, og klager beder i den forbindelse om nøjagtige data på hvor længe stewarderne har kendt til ham og hans facon. Der findes ikke registreringer af den art. Metroen opererer på et forholdsvist lille område og alle i stewardkorpset kender hinanden, og det er helt almindeligt blandt kolleger, at man taler sammen om dette og hint. Og naturligvis taler man også kollegialt sammen om de oplevelser man måtte komme ud for i løbet af en arbejdsdag. Der er ikke tale nedskrivning og registrering af navne, datoer osv. men udelukkende almindelige samtaler kolleger imellem.
- Som vi også tidligere har forklaret var den tilsynsførende steward til stede, og han såvel overhørte som overværede situationen. Klager har ikke mulighed for at vide hvad den tilsynsførende steward så og hørte.
- Det er muligt, at klager afviser, at skulle have været truende som 'vrøvl' og at klager, som han selv beskriver, blot ønskede at provokere. Ikke desto mindre er det den opfattelse, som vor I. Andersen og stewarden har af klager.
- Klager giver udtryk for, at han føler sig utryk ved at færdes i Metroen da han ser en fare for at Metroen kan være udset som mål for en terrorhandling, og han giver fremfører desuden, at *"Endelig må vi jo erkende at personer af mellemøstlig oprindelse har en tendens til at udføre terrorhandlinger, jfr. Frankrig, Spanien, USA, Belgien, mfl."* Vi skal naturligvis beklage hvis klager føler sig utryk i det offentlige rum, men har ingen yderligere kommentarer hertil. Blot vil vi understrege, at vi hos Metro ikke diskriminerer nogen som helst, og heller ikke jobansøgere med anden etnisk baggrund end dansk.
- Gentagne gange i sine mails giver klager udtryk for, at stewardens etniske baggrund, som er en anden end dansk, skulle have haft indflydelse på billetteringssituationen. Klager anser det for nærliggende, at dét at han selv er dansk og at stewarden ikke er indfødt dansker, skulle have bidraget til hvad klager opfattede som en overfusning. Som skrevet i tidligere korrespondance; stewarden overfusede ikke klageren, stewarden blev forskrækket over at få stukket klagers rejsehjemmel ret op i ansigtet og hele situationen er en misforståelse, hvilket vi også har såvel beklaget som forklaret tidligere.

Afslutningsvis vil vi gerne kommentere på, at klager henviser til sit handicap, hørenedsættelse, og at klager i den forbindelse, så vidt vi kan tolke, mener at han skulle være blevet behandlet diskriminerende på baggrund af samme. Det er vi fuldkommen uforstående overfor. Det er klager selv, der har gjort os opmærksom på sit handicap, og det er også klager selv, der har forklaret, at med den baggrundsstøj der er i Metroen qua maskinlyd, andre passagerer, radioudkald m.m., så kan han have svært ved at høre alt lige godt, og det er derfor vi forestiller os, at måske netop hørenedsættelsen kan være forklaring på at det, som klager opfattede som overfusning var udtryk for forskrækkelse.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved