

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0220

Klageren: XX på vegne af YY.
1415 København K

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Personales henvendelse til barn, som fik pålagt en kontrolafgift.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 27. december 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 15. juli 2014.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 15. december 2013 sammen med sine tre børnebørn på 4, 7 og 10 år med metroen fra Christianshavn st. i retning mod Nørreport st. Efter metroen havde forladt Kgs. Nytorv st. var der kontrol af passagerernes rejsehjemmel.

Klageren havde efter det oplyste gyldig rejsehjemmel – et "kort", hvorefter han gratis kunne medtage to af børnene, som var under 12 år. Klageren havde ikke købt billet til sit ældste barnebarn på 10 år, som derfor rejste uden gyldig rejsehjemmel. Barnebarnet blev herefter pålagt en kontrolafgift på 375 kr. Denne er efterfølgende betalt, og er ikke en del af klagen til ankenævnet.

Stewarden noterede på den elektroniske kontrolafgift følgende: "

ote>farfar med 3 bpm var meget fortornetden mr dreng sagde at han havde sagt det til farfar farfar
truede ig synd for bornene<Note><TicketType>Intet

"

Den 17. december 2014 henvendte klageren sig første gang til Metro Kundeservice med følgende spørgsmål (modtaget af Metro Kundeservice den 18. december 2013):

Gælder rejsebestemmelsen om at kun op til 2 børn under 12 år kan rejse gratis i følgeskab med en betalende

voksen også børn mellem 1 - 4 år ?

Hvis en forælder rejser med 3 børn mellem 1 - 4 år uden 1 børnebillet hvem bliver en evt. kontrolafgift da udstedt til ?

Hvis børnene er mellem 4 - 10 år ?

Er Metro Service enig i, at hvis alle børn i alderen mellem 1 - 12 år i disse situationer kan få en kontrolafgift er dette et så

usædvanligt forhold, at det bør fremgå meget klart for rejsende med børn, både på Metro hjemmesiden og

informationstavlerne på metrostationerne ?

Metro instrukser ved billetkontrol

Har Metro Service interne instrukser til kontrolmedarbejderne om, at der i visse tilfælde kan undlades at mindreårige børn pålægges kontrolafgift ?

Kan der udvises en vis situationsfornemmelse henset til barnets alder f.eks. 4 - 10 år og omstændighederne i øvrigt herunder hvis rejsen kun er foretaget mellem to metrostationer, og hvis det er åbenbart, at der ikke er udsigt til at gennemføre opkrævning af kontrolafgiften hos et barn på 10 år.

Fremvisning af legitimation

Er det almindelig praksis og på hvilket lovgrundlag forlanger metrostewarder legitimation af børn under 12 år ?

Hvilken form for legitimation kan det forventes at et barn på f.eks. 10 år har på sig ?

Har metrostewarder ved udstedelse af kontrolafgifter på forlangende pligt til at fremvise sit Metro-ID ?

Kan en metrosteward overfor en voksen, der har forevist gyldig billet/kort, også kræve at se passagerens personlige legitimation ?

Den 27. december 2013 rettede faderen til børnebørnene henvendelse til Metro Service med klage over følgende forhold:

- Administrering af de særlige rejseregler for børn
- Metrostewardens kontrol og adfærd
- Kundeservices interne instruktionsbeføjelser ved billetkontrol
- Legitima

I samme skrivelse gav han klageren fuldmagt til at klage over ovenstående.

Den 3. januar 2014 besvarede Metro Service klagerens henvendelse af 18. december 2013 med følgende skrivelse:

"Indledningsvis skal jeg gøre opmærksom på, at svarene i dette brev er generelle, idet du ikke har oplyst kontrolafgiftsnummer eller lignende, der har kunnet identificere den konkrete kontrolafgift du har i tankerne. Vort svar er således ikke en behandling af en konkret sag, og

jvnf. Ankenævnets hjemmeside – www.abtm.dk – skal du, inden du klager til Ankenævnet, "have rettet skriftlig henvendelse til Trafikselskabet og forgæves have forsøgt at få en tilfredsstillende ordning med selskabet".

For ikke at vi skal sagsbehandle sagen dobbelt, vil jeg derfor bede dig oplyse kontrolafgiftsnummeret og/eller navn og adresse (eller CPR nummer) på den person, der har modtaget kontrolafgiften, således at vi kan sagsbehandle på et oplyst grundlag. Generelt kan jeg oplyse dig om, at:

- Rejsebestemmelserne om at kun 2 børn under 12 år kan rejse gratis i følgeskab med en betalende voksen, også gælder for børn i alderen 1-4 år.
- Hvis eksempelvis en forælder rejser med 3 børn under 12, uden at have løst en børnebillet, vil der blive udstedt en kontrolafgift til den pågældende forælder, lyden på taksten for en kontrolafgift for et barn (Pt. er denne på 375,00 kr.).
- Kun i tilfælde hvor et barn under 12 år rejser alene uden gyldig rejsehjemmel, vil kontrolafgiften blive udstedt til barnet selv. Dette vil i princippet også ske for et barn på 4 år, men det er lidet sandsynligt at et barn på 4 år rejser alene, med mindre barnet evt. er bortkommet fra en børnehave. I sådan et tilfælde, vil der næppe blive udstedt en kontrolafgift. - Reglerne fremgår klart på metroens hjemmeside, www.m.dk.
- Med hensyn til medarbejdernes instrukser, er det således, at medarbejderne naturligvis kan udvise konduite, i helt særlige tilfælde. Særlige tilfælde er eksempelvis hvor et mindreårigt barn er bortkommet fra forældre eller institution. At en forælder medbringer 3 børn under 12 år uden at have løst en børnebillet til det 3. barn, er ikke en særlig omstændighed, hvorfor der her vil blive udstedt en kontrolafgift til den pågældende forælder, lyden på taksten for en kontrolafgift for et barn (Pt. er denne på 375,00 kr.).
- I forhold til fremvisning af dokumentation, fremgår det af metroens rejseregler, at: "Passagerer uden gyldig billet eller kort har pligt til at oplyse sit fulde navn, adresse, fødselsdag- og år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto. Sidstnævnte er naturligvis kun såfremt man har nogen gyldig legitimation på sig, hvilket der ikke er lovkrav om. Er personalet i tvivl om, hvem de står over for, kan politiet om nødvendigt tilkaldes, for at fastslå personens korrekte identitet. Skal kontrolafgiften udstedes til en voksen - eksempelvis en forælder – der modtager en kontrolafgift for et barn, kan vi godt kræve at se den voksnes personlige ID. Jeg tror det er vigtigt at forstå, at hensynet her er at sikre, at der udstedes en kontrolafgift til den korrekte person, ved at sikre korrekt ID på den person kontrolafgiften udstedes til. Metro stewarderne har alle et ID kort med deres personalenummer, som de bærer synligt, og som kan fremvises til passagerer på forlangende.

Den 6. januar 2014 svarede klageren med følgende klage, som er uddybende i forhold til den af 27. december 2013 indsendte klage:

"

- 1) Jeg er klar over, at det er passagerernes eget ansvar selv at have gyldig billet, og at mindreårige kan få en kontrolafgift.
Men rejsebestemmelserne for børn er uoverskuelige og ikke umiddelbart forståelige, og det fremgår ikke af Metrostationernes informationstavler, at børn ned til 1 år også er omfattet af reglerne om 2 børns rejse med en voksen. Hvad gælder børn under 1 år ?
- 2) Jeg rejste med mine 3 børnebørn, der er 4-10 år, mellem Kgs.Nytorv St. og Nørreport St. Jeg havde kort. Børnene havde ikke billet, og drengen på 10 år blev pålagt kontrolafgift.
Dette er en så uhørt nidkærhed, at det kun kan begrundes i, at Metro stewarder formodes at få resultatløn målt i antal af udstedte kontrolafgifter.
Der burde i denne situation have været udvist konduite !
- 3) På Nørreport St. trak Metro stewarden drengen til side uden at henvende sig til mig. Hun spurgte "skolemesteragtigt" om hans navn, adresse og evt. legitimation.
Denne direkte kontakt og uvenlige adfærd virker jo voldsomt på et 10-årigt barn. .
Navnlig fordi hun sagde til ham: "Du kan være glad for at din bøde kun er på 375 kr. Hvis din farfar skulle have den, ville den være meget større." (Ordret citeret, hvilket kan bekræftes af til mig navngivne vidner !)
Iøvrigt er der ikke lovgrundlag for, at hverken mindreårige eller voksne skal bære legitimation.
- 4) Ved udstedelse af kontrolafgifter vedr. børn under 12 år skal henvendelse ikke ske direkte til barnet, men til den voksne person barnet følges med.
Det skete først, da jeg fik stukket girokortet i hånden.
- 5) Da jeg på dette tidspunkt bad om at se Metro stewardens ID-kort, som hun ikke bar synligt, henviste hun blot til det ID-nr. der står på girokortet.
Hendes ID blev trods forlangende ikke vist. Derimod spurgte hun mig, om jeg havde gyldig legitimation.

Den 4. februar 2014 besvarede Metro Service klagerens klage af 6. januar 2014 med følgende:

"Jeg har noteret mig, at der er vedlagt en fuldmagt fra barnets far, hvorfor jeg blot sender mit svar direkte til dig.

Ad. 1 Efter vores opfattelse er rejsereglerne på dette punkt meget tydelige. Af informationsvæggene på stationen fremgår følgende:

I formuleringen "børn under 12 år", indgår alle børn fra 0 – 11 år, men som nævnt i mit generelle svar til dig, dateret 3. januar 2014, er det næppe sandsynligt, at et barn på 4 år (eller 1 år for den sags skyld) ville rejse alene.

Som du kan se af ovenstående klip, findes informationen altså af metroens informationstavler på samtlige stationer, men jeg beklager naturligvis, hvis du ikke finder denne formulering tilstrækkelig tydelig.

Ad. 2 Metro stewarderne får *ikke* resultatløn, men har, som en del af deres jobbeskrivelse, til opgave at billettere metroens passagerer. Jvnf. metroens rejseregler, skal der udstedes kontrolafgift til personer der ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Om der skal udvises konduite og om der er tale om "uhørt nidkærhed", må stå for egen regning. Det er for os vigtigt at behandle alle passagerer ens. I det konkrete eksempel er der ikke fremvist

rejsehjemmel for det ene af de 3 børn, hvorfor der, i fuld overensstemmelse med rejsereglerne, er udstedt en kontrolafgift.

Ad. 3 Stewarden oplyser, at hun ikke kan huske, om hun fik navneoplysninger af drengen selv, eller af dig. Hun oplyser endvidere, at drengen selv tager det ganske roligt, og at han til dig skulle have sagt, at man ikke måtte have 3 børn med på en voksenbillet. Sidstnævnte stemmer i øvrigt overens med de kommentarer stewarden har noteret på kontrolafgiften. Stewarden kan dermed ikke genkende beskrivelsen af, at hendes adfærd skulle have været uvenlig. Jeg beklager dog, hvis det er den opfattelse, du har fået af forløbet. Med hensyn til legitimation, er jeg ganske enig i, at der ikke er krav til passager om, at de skal bære legitimation i metroen. Men hvis man ikke har gyldig rejsehjemmel, har man pligt til at oplyse sit fulde navn, adresse, fødselsdag- og år, og på forlangende at vise gyldig legitimation med foto. Der er således krav til at vise gyldig legitimation *hvis man har dette med sig*, men altså ikke krav til at medbringe dette.

Ad. 4 Der er ikke nogle krav til, hvorvidt henvendelsen skal ske til barnet eller den voksne. Stewarden oplyser i øvrigt, at hun spurgte dig om, hvilket af børnene der skulle have kontrolafgiften, og at du oplyste, det skulle være [YY].

Ad. 5 Stewarden har pligt til at fremvise sit ID-kort på forlangende, der indeholder hendes personalenummer (det samme nummer som står på girokortet). ID-kortet indeholder ikke andre personlige oplysninger end dette, men bekræfter blot at stewarden er ansat i metroen.

Jeg må i øvrigt beklage, at jeg i mit svar af 3. januar har givet fejlagtige oplysninger. I mit svar skriver jeg, at "Hvis eksempelvis en forælder rejser med 3 børn under 12, uden at have løst en børnebillet, vil der blive udstedt en kontrolafgift til den pågældende forælder.....". Dette er ikke korrekt. Jvnf. en afgørelse i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, har vi ikke hjemmel til at udstede en kontrolafgift til andre end den, der rejser uden gyldig billet. Det er dermed ikke muligt at udstede en kontrolafgift for et barn til et andet CPR-nummer end barnets eget. Stewarden har derfor handlet 100% i overensstemmelse med gældende regler.

I forlængelse af ovenstående kan jeg beklageligvis ikke imødekomme ønsket om at annullere kontrolafgiften, idet det er et uomtvisteligt faktum, at der manglede rejsehjemmel til det ene barn. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette, efter gældende regler. Jeg skal dog beklage, hvis mødet med vort personale, ikke har levet op til dine forventninger.

Jeg vedlægger et nyt indbetalingskort, som du kan benytte."

Hertil svarede klageren den 8. februar 2014 følgende:

"

Jeg anerkender de fyldestgørende svar i Deres brev den 4. februar.

Men jeg vil gerne vide, om Metro Service synes det er acceptabelt, at pgl. metro steward ikke bar et synligt Metro ID-kort og ikke ville fremvise det til mig på forlangende ?

Da jeg overvejer at klage til Ankenævnet er jeg nu i tvivl om betalingsfristen:

På det vedlagte girokort står der at fristen er 15-02-2014.

Men i Deres brev står der at klagefristen er 3 uger, og at rykkerproceduren ved manglende betaling først herefter påbegyndes.

Hvilken dato er betalingsfristen for at undgå gebyr og rykker ?

Det vil jeg gerne vide inden 15. februar til min mailadr.:

"

Videre anførte Klageren den 24. februar 2014 følgende:

Jeg henviser til Deres brev til mig af 4. februar (ref. : the).

Til brug for evt. klage til Ankenævnet over afgiften, der nu er betalt, begærer jeg aktindsigt i den interne del af kontrolafgiftpapirerne, hvor steward (IDnr. 20264) har noteret det der nævnes i brevets pkt. 3.

Samtidig vil jeg vide om brevets pkt. 4 betyder, at metrostewarderne ved billetkontrol, hvor voksne er sammen med mere end 2 børn under 12 år, har fået retningslinier om både at henvende sig til den voksne og til det af denne "valgte 3. barn" uanset dets alder ?
Eller om samtale kun må ske med den voksne af hensyn til barnet, således at det kun er den voksne der giver de ønskede oplysninger til brug ved udskrivning af kontrolafgift.
Bsvarelsen af dette skal bruges ved evt. klage til en anden instans.

Den 25. februar svarede Metro Service følgende på klagerens henvendelse af 8. februar 2014:

Hermed svar på din henvendelse af 8. februar 2014.
Jeg beklager, at jeg ikke har nået at svare dig, inden den 15. februar 2014.

Metro Service A/S stiller ikke krav til det uniformerede personale om, at deres ID-kort skal bæres synligt. Årsagen er, at det af uniformen umiddelbart tydeligt fremgår, at personalet er metro personale.

Desuagtet skal personalet naturligvis fremvise deres ID-kort, når de af passagererne bliver bedt om det. Jeg har derfor bedt den ansvarlige leder, om at indskærpe dette overfor samtlige stewards.

Betalingsfristen er altid 14 dage, men klagefrist er 3 uger, hvorefter rykkerproceduren begynder. Dette hænger sammen med, at hvis en kontrolafgift betales efter præcis 14 dage, vil der gå et par dage før betalingen registreres i vort system. Vi har derfor valgt, først at starte rykkerprocessen efter 3 uger, for at undgå at fremsende en rykker på en kontrolafgift, der allerede er betalt. Vi har i øvrigt bemærket, at kontrolafgiften er betalt.

Afslutningsvis er du naturligvis velkommen, til at påklage vores afgørelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Jeg vil dog opfordre dig til, at undersøge de allerede trufne afgørelser. Disse kan findes på www.abtm.dk/afgørelser

Den 23. maj 2014 svarede Metro Service følgende på klagerens henvendelse af 24. februar 2014:

Jeg skal hermed vende tilbage med svar på din henvendelse af 25. februar 2014.

Indledningsvis skal jeg nævne, at Metro Service A/S ikke er omfattet af Forvaltningsloven – se evt. Ankenævnets afgørelse 2010-0239.

Ovennævnte til trods, kan jeg dog oplyse at nedenstående – der også vil blive fremlagt i en evt. sag i Ankenævnet - fremgår af stewardens notater på kontrolafgiften:

STW:farfar med 3 børn var meget fortorne den rnr dreng sagde at han havde sagt det til farfar farfar truede ig synd for bornene

Omkring de udstukne retningslinjer, kan jeg oplyse at vi har hjemmel til at udstede kontrolafgift til den eller de personer, der ikke har gyldig rejsehjemmel. Vi har således ikke hjemmel til at udstede en kontrolafgift på et barn til dig, selvom du måtte være ansvarlig for at skaffe gyldig rejsehjemmel til barnet. I den konkrete sag er stewarden derfor nødt til at udstede kontrolafgiften til et af de 3 børn, du medbragte.

Det er derfor op til stewarden at afgøre, om stewarden i den givne situation skal henvende sig til barnet eller den voksne.

Da kontrolafgiften er betalt, betragter vi hermed sagen som afsluttet, og yderligere henvendelser i denne sag vil ikke blive besvaret. Skulle vi få en henvendelse fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, vil vi naturligvis genoptage sagen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVERFOR ANKENÆVNET:

Klageren: Vil opnå, at Metro Service ændrer praksis ved udstedelse af kontrolafgifter til børn, der følges med en betalende voksen, således at Metrostewarderne uopfordret primært henvender sig til den voksne person. Til støtte herfor har klageren med udgangspunkt i sin egen episode, gjort følgende gældende:

”Den 15. december 2013 kørte jeg i metrotog fra Christianshavn St. til Kgs.Nytorv St. sammen med mine 3 børnebørn på dengang 4,7 og 10 år. Jeg var ikke opmærksom på rejsereglen om, at det kun er 2 børn der rejser gratis og jeg erkender mit ansvar for en manglende billet. Kontrolafgift blev udstedt. Den blev senere betalt. Metro-stewarden spurgte mig: "Hvilket barn skal have afgiften?" Det blev naturligvis det ældste, hvorefter stewarden - uden at henvende sig til mig- uden videre udspurgte drengen om hans evt. ID, navn og adresse. Det blev han jo noget betuttet over, hvortil stewarden spydigt sagde: "Du kan være glad for at din bøde kun er på 375 kr. Hvis din farfar skulle have den, ville den være meget større"!

Det er efter min opfattelse grænseoverskridende, pinligt for barnet og i strid med børns rettigheder at skulle "stå skoleret" på en metrostation over for en metro-steward. Jeg synes det er uantageligt og kritisabelt”.

Desuden har klageren gjort gældende,

at klagen udelukkende vedrører den i klagen beskrevne situation, hvor metrostewarden efter hans opfattelse ikke havde beføjelse til uden videre at henvende sig til et mindreårigt barn, når barnet var sammen med en voksen, som kunne give alle de ønskede oplysninger til udstedelse af en kontrolafgift til barnet, samt

at det, han ønsker at opnå med klagen, er, at Metro Service bør pålægge deres stewarder, at der ved udstedelse af kontrolafgifter til børn under 12 år, primært skal ske direkte henvendelse om barnets navn, adresse og fødselsdato til den voksne, så det mindreårige barn ikke udsættes for at skulle svare på spørgsmål, som kan besvares af den voksne.

Indklagede: Har til klagen anført følgende:

at deres medarbejdere altid som udgangspunkt vil have dialogen med den voksne, når der er tale om billettering og eventuelt udstedelse af en kontrolafgift, og at de derfor ikke er uenig med klageren,

at dette dog ikke skal afholde stewarden fra at afdramatisere en kontrolsituation ved at medinddrage barnet, eksempelvis ved at spørge til barnets navn,

at de ikke finder dette værende odiøst, når det gøres på en professionel måde, samt

at de ikke forholder sig til, hvorvidt dette er sket i den konkrete situation, da stewarden, som nævnt i brev af 4. februar 2014 til klager, ikke husker, om hun fik navneoplysninger af drengen selv eller af klageren.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra Metroens rejseregler (forretningsbetingelser):

"Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Steward kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk"

Metroens Steward skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn."

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at selve kontrolafgiften for manglende billet ikke er en del af klagen.

Kontrolafgiften er udstedt til det ene af de 3 børnebørn, som ikke kunne medtages gratis på klagerens kort. I en sådan situation har metropersonalet efter ankenævnets opfattelse ret til at henvende sig direkte til barnet i kontrolsituationen og af denne få oplyst navn og adresse, hvis det sker på en måde, som ikke intimiderer barnet og dermed er afpasset efter barnets alder.

Af stewardens beskrivelse af forløbet i noten på den elektroniske kontrolafgift fremgår det, at farfaren til børnene var meget fortørnet, at barnebarnet sagde, at han havde sagt til farfaren, at der skulle købes billet, at farfaren truede, samt at det var synd for børnene. Stewarden har efterfølgende udtalt, at hun ikke husker, om hun fik oplysningerne om barnets navn fra barnet direkte eller fra klageren.

Klageren har i sin oprindelige henvendelse til Metro Service gjort gældende, at den kvindelige steward trak barnebarnet på 10 år til side og "skolemesteragtigt" spurgte om hans navn, adresse og eventuel legitimation samt udtalte til barnebarnet: "Du kan være glad for, at din bøde kun er på 375 kr. Hvis din farfar skulle have den, ville den være meget større."

Klageren har ikke over for ankenævnet gentaget, at barnebarnet blev trukket til side, og hvis det var tilfældet bemærker ankenævnet, at barnebarnet ikke var længere væk, end at klageren kunne høre spørgsmålene.

Imidlertid finder ankenævnet, at udgangspunktet må være, at barn og voksen ikke fjernes fra hinanden, og at der skal være særdeles tungtvejende grunde, hvis dette sker.

Ankenævnet finder videre, at der ikke i den konkrete sag er oplysninger, som antyder, at sådanne grunde forelå. Hvis stewarden, som påstået af klageren, har taget klagerens 10-årige barnebarn til side, var dette et uproportionalt skridt.

Metro Service pålægges at sikre, at stewardkorpset underrettes om nærværende afgørelse.

Således som klagen til ankenævnet er formuleret, hvorefter Metro Service primært skal henvende sig til den voksne, og da Metro Service har oplyst, at udgangspunktet er, at stewards har dialogen med den voksne, finder ankenævnet ikke grundlag for at foretage sig yderligere i anledning af klagen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Ud fra det ovenstående finder ankenævnet ikke grundlag til at foretage sig yderligere i sagen, og sagsomkostningerne for ankenævnet ophæves.

På ankenævnets vegne, den 14. januar 2015.



Tine Vuust
Nævningsformand