

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0067**Klageren:** XX
Birmingham, England**Indklagede:** DSB**Klagen vedrører:** Medarbejderens adfærd i forbindelse med billetsalg.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Claus Jørgensen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 23. august 2010**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 7. april 2011.**Sagens omstændigheder:** Klageren er ifølge det oplyste britisk statsborger og af kristen-indisk afstamning med et kristent-indisk efternavn. I forbindelse med en ferie i København købte han den 20. august 2011 en togbillet til 64 kr. til Malmø i en automat på Hovedbanegården.

Da han var usikker på, om han havde billetteret korrekt, rettede han henvendelse til DSBs Billetsalg. Ifølge klageren havde den pågældende DSB-medarbejder et navn, som er typisk for folk med muslimsk-pakistansk afstamning, og bar et lille britisk og pakistansk flag på tøjet.

Togbilletten var beregnet til kunder med Wildcard. DSB-medarbejderen inddrog derfor billetten og bad klageren om at udfylde og underskrive en blanket. Herudover skulle klageren betale yderligere 16 kr. for at få den korrekte billet til Malmø. Da klageren ikke modtog penge retur, ønskede han at få udleveret den underskrevne blanket. Dette kunne imidlertid ikke lade sig gøre, idet refunderingsblanketten er til brug for DSBs interne regnskab.

Ifølge klageren bar hele ekspeditionen præg af, at DSB-medarbejderen talte groft til ham og i overhørelse af hundredvis af kunder antydede, at klageren var ude på at snyde ved at have købt en billigere billet. Han mener, at denne opførelse skyldtes, at DSB-medarbejderen ud fra klagerens navn kunne se, at klageren var kristen og ikke muslim, som medarbejderen selv.

Den 23. august 2010 indgav klageren en klage til DSBs afdeling for kontrolafgifter. I klagen fremsatte han krav om en undskyldning samt en økonomisk kompensation grundet den offentlige ydmygelse.

Uden svar herpå rykkede klageren DSB i mail af 20. oktober 2010. Den 21. oktober 2010 indsendte han klagen igen. Den 1. november 2010 rykkede han atter for svar. DSB skrev den 3. november 2010, at de havde modtaget hans klage over en kontrolafgift, men at den blev behandlet i afdelingen for kontrolafgifter, hvorfra han ville høre nærmere. Den 12. december 2010 rykkede klageren endnu engang for svar. DSB anmodede i mail af 21. december 2010 klageren om at oplyse fødselsdag og nummer på regningen. Samme dag fremsendte klageren klagen igen.

Den 12. januar 2011 svarede DSB, at den pågældende medarbejder havde været til en personlig samtale, og at medarbejderen beklagede meget, hvis han ikke havde givet sig tid til at forklare sig korrekt overfor klageren. Endvidere afviste medarbejderen at skulle have haft racistiske bagtanker, idet han så indere og pakistanere som ét folk. Han beklagede derudover, hvis han havde virket arrogant, og ville være opmærksom på, at ikke andre kunder ville få en lignende opfattelse.

Klageren svarede samme dag blandt andet, at han anså det som racistisk at blive betegnet som indisk/ pakistansk, idet han var britisk statsborger og ville behandles som en sådan.

DSB beklagede den 17. januar 2011, at svaret kunne opfattes racistisk, hvilket muligvis kunne skyldes sproglige forviklinger. DSB understregede, at den pågældende medarbejder havde været indkaldt til personlig samtale, og at det var påtalt overfor ham, at han skulle ændre sin attitude og være imødekommende over for alle kunder.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: har gjort gældende, at han har været udsat for racisme på grund af sin ikke-muslimske baggrund, og kræver foruden en skriftlig undskyldning en økonomisk kompensation. Nedenfor gengives uddrag af klagerens krav og argumenter:

Den 1.marts 2011:

The complaint relates to the treatment I had received from a DSB employee at the Copenhagen central station whilst buy a train ticket to Malmo. I feel that the employee harassed me in front of 100s of people present at the counter at the time due to my non Islamic origin and I take these kind of racial discrimination very seriously.

Den 17.marts 2011:

I want to know exactly what steps DSB has taken to ensure that its employees such as Mr xxxx are properly trained to deal with customers of every background regardless of their name or religious affiliation particularly those customers who may not follow or come from an Islamic background and I say this with every respect to Mr xxxx and his religious beliefs. However I cannot help but wonder how someone from Denmark be so isolated from our shared European values that he forgot that not every person in EU who does not follow Islam need not to be looked down upon.

- 1) I want a written statement from DSB clearly mentioning steps they have taken to train Mr xxxx
- 2) I want to be compensated for causing irreversible mental anguish

Den 8.juni 2011:

They have simply apologised for their mistake which in itself is an acknowledgement of their mistake. However they have not provided any details to what changes they will make in training their staff to avoid such mistakes in future. I can understand that this is an internal matter for DSB however when its a body that serves the public especially when public is paying to buy their service the public has every right to know how complainants are treated within the organisation.

I demand a financial compensation for the humiliation and injustice I have faced at that station in front of hundreds of passengers. The issue of linguistic difficulty as highlighted by DSB must be seen as an excuse only. The customer services man in question was wearing a Pakistani flag badge indicating he spoke Urdu/Hindi and a British flag badge indicating he spoke English. if there was a concern with his ability to communicate in English then why was he wearing the English badge?

I do not feel that DSB has treated my complain fairly, they have delayed any response to my complaint beyond any reasonable period which in itself is extremely poor customer service and indeed the issue of me being a non muslim and then treated unfairly by a muslim employee of DSB simply because of my religious affiliation is beyond any acceptable EU standard of service.

Indklagede: Har afvist klagerens krav, og har til støtte herfor gjort gældende:

Den 17.maj 2011:

The complainant feels that he in connection to a refund and buy of new ticket has been offer to racist treatment from a sales assistant in the ticket sale at Copenhagen Central Station. It is not clear from the description neither in original complaint send to DSB nor the complaint to the ABTM what this racist treatment should have consisted of. It is not clear either, what the complainant demands from DSB.

DSB gave an apology to the complainant and regretted if he felt, that he had been victim to a racist treatment as an answer to his original complaint to DSB. The complainant has also been informed that it is the policy of DSB to treat all customers in the same manner regardless of ethnicity, religion, age and sexual orientation. It is too a part of the training of the sales staff that they offer all customers a professional relevant and polite service.

DSB's selection, training, supervision and possible sanctioning of its employees both in general and specific in relation to individual employees is an internal matter for DSB.

From a technical point of view the complainant has been treated correct in a situation where he has to change his low-fare ticket, which he is not entitled to use, to a full-fare ticket. The complainant returned his ticket for which he gets the payment back and has to sign a receipt as documentation for the reception of these money. This receipt belongs to DSB in order to confirm, that this amount has been paid back to the complainant. This money stays in this case with DSB as part of the payment for the full fare ticket. It is therefore wrong, when the complainant expect to get this receipt and the sales assistant can under no cir-

cumstance give it to the customer. This might perhaps together with linguistic uncertainty be the source of a misunderstanding between the sales assistant and the complainant and his feeling of racist treatment.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Klageren har fremsat et udokumenteret krav om godtgørelse/erstatning som følge af den behandling, han blev udsat for i forbindelse med ekspeditionen den 20. august 2010.

DSB har beklaget over for klageren, at han har opfattet situationen som gjort, og har ifølge det oplyste haft den pågældende medarbejder til samtale med henblik på at undgå lignende hændelser. Der er ikke offentlighed om en intern samtale mellem DSB og en medarbejder, hvorfor DSB ikke er forpligtet til at udtale sig om det nærmere indhold af en sådan samtale.

Den omstændighed, at DSB indkaldte medarbejderen til en samtale, kan i modsætning til, hvad klageren gør gældende, efter ankenævnets opfattelse ikke tages som udtryk for en erkendelse af, at klageren i den konkrete situation blev behandlet forkert.

Således som sagen foreligger oplyst, har ankenævnet grundet bevistvivl ikke grundlag for at statuere, at klageren ikke blev behandlet korrekt.

Ved ekspeditionen skete en udskiftning af klagerens billet til 64 kr., som klageren ikke var berettiget til at bruge som gyldig rejsehjemmel, fordi denne billettype krævede Wildcard. Billetten blev udskiftet til en korrekt billet til 80 kr. Der skulle i forbindelse med denne ekspedition således ikke ske reel tilbagebetaling af 64 kr. til klageren, fordi beløbet indgik i betaling for den korrekte nye billet. DSB har oplyst, at den tekniske måde at håndtere ekspeditionen på, er, at passageren underskriver en erklæring om at have modtaget 64 kr., men at beløbet ikke udbetales, da det indgår i betalingen af den nye billet.

Henset til DSBs beklagelse og til, at der ikke i forbindelse med billetudstedelsen skete fejl i sagsbehandlingen, finder ankenævnet ikke grundlag for at udtale kritik af DSB vedrørende selve ekspeditionen.

Imidlertid finder ankenævnet det beklageligt, at DSB ikke besvarede klagerens henvendelse af 23. august 2010 før den 12. januar 2011, og at de i forløbet fejlagtigt oplyste klageren, at hans sag drejede sig om en kontrolafgift. Men henset til at klagerens oprindelige henvendelse skete til afdelingen for kontrolafgifter, kan det ikke afvises, at dette var baggrunden for DSBs fejlagtige oplysning.

Ankenævnet henleder klagerens opmærksomhed på Ligebehandlingsnævnet og på Institut for Menneskerettigheder med henblik på at få afklaret, om disse myndigheder vil kunne behandle hans sag vedrørende overtrædelse af forbudet mod racisme.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Ankenævnet finder ikke grundlag for at udtale kritik af DSBs ekspedition af klagerens henvendelse.

Da klageren ikke har fået helt eller delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. vedtægterne § 26, stk. 4, modsætningsvist.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om på <http://www.ligebehandlingsnaevnet.dk/artikler/default.aspx?page=1175>

og på <http://humanrights.dk/home>

På ankenævnets vegne, den 27. september 2011.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Tine Vuust', written in a cursive style.

Tine Vuust
Nævnensformand