

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0339

**Klageren:** XX  
2300 København S

**Indklagede:** Metro Service A/S

**Klagen vedrører:** Erstatningskrav på 800 kr. for mistet håndbagage i metroen.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 1. september 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 12. september 2012.

#### Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 1. september 2012 med metroen fra Ørestad station til Sundby station og glemte ved udstigning en pose med et par nyindkøbte sko til en værdi af 800 kr.

Han forespurgte samme dag Metro Service, om der lørdag den 1. september 2012 klokken 11:10 i toget fra Ørestad station ved Sundby station, blev fundet en pose indeholdende et par sorte Reebok sko. Klageren anførte desuden, at en metrosteward stod på toget på Sundby station, og at han måtte have set den efterladt pose.

Klageren skrev atter til Metro Service den 4. september 2012 og anførte, at fejlinformation på personskilte den 1. september 2012 omkring klokken 11:10 forårsagede tab af nye sko til en værdi af 800 kr., og at han ønskede dette beløb erstattet i henhold til Metro Services erstatningspolitik.

Metro Service oplyste den 6. september 2012, at posen med skoene ikke var blevet fundet, men at efterlysningen var blevet registreret, således at Metro Service ville vende tilbage, hvis skoene efterfølgende blev indleveret. Metro Service opfordrede desuden klageren til at henvende sig på Københavns Politis Hittegodskontor.

Metro Service anførte i brev af 10. september 2012, at Metro Service ikke erstatter effekter som rejsende selv efterlader i metroen, men at erstatning kan søges, hvis man har lidt fysisk eller psykisk overlast i forbindelse med en ulykke, eller hvis medbragte effekter er blevet beskadigede som følge af fejl på metroens udstyr.

Den 10. september 2012 citerede klageren Metro Services oplysninger om erstatning fra hjemmesiden, hvor der ordret står, at tab erstattes som følge af en begivenhed. Klageren anførte, at havde det ikke været for gentagen fejlinformation fra Metro Services system, var tabet aldrig sket.

Metro Service svarede klageren den 11. september 2012, at den omtalte begivenhed ifølge de almindelige erstatningsregler, skal være af ansvarspådragende karakter, således at der er tale om en begivenhed, hvor metroen ikke har gjort det, de skulle, og derfor må påtage sig et ansvar, men at dette ikke gjorde sig gældende, når det drejede sig om glemte effekter.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** kræver 800 kr. i erstatning for mistede sko. Til støtte herfor har han gjort gældende,

at Metro Services udsagn om, at der kun kan opnås erstatning som følge af en ulykke, ikke stemmer overens med hvad, der står på deres hjemmeside,

at han glemte sin håndbagage til værdi af 800 kr. grundet gentagen fejlinformering fra Metro Services skiltesystem om togets destination,

at Metro Service først oplyste om problemet med skiltesystemet over højtalersystemet, da skaden var sket,

at havde det ikke været for fejlinformationen, havde hans tab af håndbagage aldrig været sket, hvorfor Metro Service er erstatningsansvarlig,

at det er underligt, at Metro Service ikke vil erstatte tabet grundet forskellen på at glemme og at tabe, som henholdsvis er "uopmærksomhed" og "uagtsomhed", da disse to ord ifølge Dansk Begrebsordbog er de samme,

at det ikke passer, at der ingen steward var i toget, og at toget ikke vendte om,

at hvis man finder videooptagelserne for den pågældende dag, kan dette tydeligt bekræftes, men Metro Service har nægtet at vise eller undersøge disse optagelser,

at den log, som Metro Services referer til, er fra 16 minutter før det tidspunkt, han angav, samt

at Metro Services håndtering af sagen generelt set har været uprofessionel, løgnagtig og ubehøvet i og med at de ignorerede al yderligere korrespondance i sagen.

**Indklagede:** Fastholder sig ikke erstatningsansvarlige, og har til støtte herfor gjort gældende,


at der må tages udgangspunkt i forskellen mellem "tabt" og "glemt, hvorefter at tabe er, når man ikke er i stand til at holde fast i genstanden med hænderne pga. uagtsomhed, en pludselig bevægelse eller lignende, og at glemme er, når man ved uagtsomhed eller fejltagelse, ikke husker at tage noget med sig,

at denne sag handler om, at klageren glemte at medtage sine nyindkøbte sko, og at klageren selv i flere af henvendelserne til Metro Service, anførte, at han glemte sin håndbagage,

at forglemmelsen ikke kan tilskrives det forhold, at der var driftsproblemer,

at påstanden om, at der stod en metrosteward ombord på toget på Sundby station tilbagevises,

at det fremgår af nedenstående udklip fra kontrolrummets logbog, at der ikke var nogen stewards i nærheden af Sundby station, hvilket var årsagen til, at toget "blev vendt", for at returnere til Vestamager station:

[Rediør](#)  10:54 ODS-alarm på DR BYEN ODS 1. Nærmeste steward er palceret på ØRE OG VEA. Vi har tog på ØRE 1, VEA 2 og KHS 2. Vi vender derfor toget på KHS 2, og sender det tilbage til VEA. Steward hopper ombord på toget på VEA 2, og sendes til KHS 2 med "annullerer stop denne station", hvorfra der foretages en ODS-kørsel fra til ISB. Toget på ISB 1 får et mindre ophold. KHC sendes til CPH.

at Metro Service ikke havde eller har adgang til at gennemse videooptagelserne; hverken fra toget eller stationen.

#### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

#### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

##### ***Retsgrundlaget:***

**Fra m.dk:**

##### ***"Erstatning***

Metroen erstatter skader på og tab af genstande, som passageren har med som håndbagage, hvis skaden er en følge af en begivenhed i forbindelse med Metrorejsen under passagerernes ophold i Metrotoget eller under dennes ind- eller udstigning. Erstatning for disse skader kan ikke overstige 11.400 kr. (beløb pr. 1. januar 2002) for hver passager."

##### ***Den konkrete sag:***

Det er i følge dansk rets almindelige erstatningsretlige regler en grundlæggende betingelse for erstatningsansvar, at den skadegørende handling eller undladelse følger påregnelig for skadevolderen (Metro Service).

Ankenævnet finder ikke, at det var en påregnelig følge for Metro Service, at klageren glemte at medtage sine nyindkøbte sko ved afstigning på Sundby Station som følge af driftsforstyrrelser.

Metro Service frifindes derfor for det rejste krav.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at fastholde afvisningen af erstatningskravet.

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

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.

På ankenævnets vegne, den 19. februar 2013.



Tine Vuust  
Nævningsformand