

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0217

Klageren: XX
2300 S

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 100 kr. for at medbringe cykel i spærretiden samt krav om godtgørelse af 15 kr. for klip på 2-zoners klippekort og spørgsmål om behandling af videooptagelse.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 8. april 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 14. august 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren skulle den 8. april 2013 rejse med metroen med sin cykel. Han medbragte et klippekort til 2 zoner, som var tidsstemplet kl. 16:30 og ville derudover købe en cykelbillet.

Klokken var omkring 17, da klageren købte en cykelbillet i automaten på Forum station. Der er spærretid for cykler i metroen hverdage mellem kl. 15:30 -17:30, og fra kl. 15 kommer der en boks frem på billetautomatens skærm med oplysning til passageren om, at cykel ikke må medtages i det anførte tidsrum.

Klageren har oplyst, at han ikke var opmærksom på denne boks og købte en cykelbillet. Billetten er tidsstemplet kl. 17:15.

Skærbillede ved køb af cykelbillet/klippe kort:



Da klageren kom ned på perronen, opdagede han på informations-skærmene, at cykler ikke måtte medtages i metroen. Klageren har beskrevet det efterfølgende sagsforløb således:

”Herefter går jeg retur til billetautomaten, hvor jeg finder nummeret til kundeservice (70 15 16 15), som jeg ringer til kl. 17.05. Jeg ønsker at kontakte kundeservice for at høre, hvad jeg skal foretage mig med den ubrugelige billet, som automaten har udstedt på trods af spærretiden, herunder om:

- jeg kan få billetten refunderet
- jeg kan køre på den i spærretiden
- jeg skal vente til spærretiden slutter og klippe et nyt klip på mit 2-zoners kort, da dette klip ikke er gyldigt efter kl. 17.30.

Kundeservice svarer ikke på telefonen, da det er uden for normal kontortid. Herefter går jeg retur til perronen, hvor jeg uden held kigger efter en metrosteward, der kan vejlede mig.

Da toget kommer, stiger jeg på toget velvidende, at jeg har en cykel med i spærretiden, men mener at jeg uden held har forsøgt at få vejledning om, hvad jeg skal gøre i den givne situation.

Inde i toget ser jeg med det samme, at der står en metrosteward ved næste dør (4-5 m. væk), og han kigger direkte på mig, men siger ingenting. Toget kører herefter mod Nørreport.

Under denne kørsel tager metrostewarden kontakt til mig og gør mig opmærksom på, at jeg har en cykel med i spærretiden. Vi står af på Nørreport, hvor jeg forespørger ham om, hvorfor han ikke oplyste mig om, at jeg ikke måtte have cykel med i toget, da han så mig på vej ind i toget med cyklen. Han oplyste i den henseende noget tøvende, at han ikke så mig (på trods af, at han kiggede direkte på mig ved Forum st.).

Jeg oplyste ham, at jeg havde prøvet at ringe til kundeservice og viste ham min mobiltelefon med opkaldsdata og tidspunkt. Han oplyste, at det var underordnet, og at han blev nødt til at udstede en kontrolafgift til mig.”

Klokken 17:13 blev klageren pålagt en kontrolafgift på 100 kr. for rejse med cykel i spærretiden.

Da han skulle rejse videre derefter, stemplede han sit 2-zoners klippekort, som blev tidsstemplet klokken 17:45.

Samme dag anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften og refundere 15 kr. til stempeling af klippekortet. Som begrundelse anførte han, at der var udstedt en cykelbillet, som var ubrugelig, at han uden held havde forsøgt at få vejledning ved at ringe til kundeservice, samt at metrostewarden i toget burde have advaret ham om, at han var ved at bryde reglerne mht. at medbringe en cykel i spærretiden.

For så vidt angik situationen med metrostewarden skrev klageren, at han var klar over, at der var videoovervågning i togene og anmodede Metro Service om at sikre videoovervågningen fra det pågældende metrotog, idet det efter hans opfattelse ville fremgå, at metrostewarden kiggede direkte mod ham, da han kom ind i toget.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 24. juli 2013 formuleret således:"

Indledningsvis skal vi præcisere, at vores stewards ikke må forholde sig til konkrete situationer, når de billetterer. De skal udelukkende forholde sig til, om den enkelte kunde kan fremvise gyldig rejsehjemmel, eller ej. Det samme gælder cykler medtaget i spærretiden. Efterfølgende sagsbehandling skal altid foregå i Kundeservice.

Metroen kører, som de andre kollektive trafikmidler lokalt i Hovedstadsregionen, efter Movias takstsystem. Takstsystemet er et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar, selv at sørge for gyldigt kort eller billet og kende til rejsereglerne, herunder også de forskellige begrænsninger som for eksempel spærretider.

Billetter kan købes døgnet rundt, og vi tilbagebetaler ikke billetter, som er købt ved en fejltagelse. Det samme gælder, hvis man kommer til at klippe en ekstra gang på sit klippekort. Det er kundens eget ansvar.

På vores hjemmeside www.m.dk, på informationstavlerne på stationerne samt i brochuren "Cykler i Metroen" kan du læse hvornår cykler kan medtages.

Cykler må **ikke** medtages i metroen i tidsrummet, 07.00 – 09.00 og 15.30 – 17.30. Du nævner også selv, at du havde bemærket at du ikke måtte medtage en cykel i spærretiden.

”

Klageren anmodede den 26. juli 2013 Metroselskabet I/S om aktindsigt i de arbejdsregler og – opgaver, der gælder for metrostewards samt om oplysning om, hvorvidt Metroselskabet var bundet af forvaltningsloven, offentlighedsloven og den kommende lov om offentlighed i forvaltningen. Endelig anmodede klageren oplyst, om videoovervågningen var blevet sikret.

Den 5. august 2013 sendte Metroselskabet I/S et uddrag af driftskontrakten og oplæg til kontrakten mellem selskabet og Metro Service A/S og oplyste, at Metro Service A/S ikke var omfattet af forvaltningsloven eller offentlighedsloven, samt at videoovervågningen ikke var blevet sikret, og at af hensyn til persondataloven havde kun et begrænset antal medarbejdere adgang til disse optagelser, som kun bliver sikret på baggrund af en officiel henvendelse fra politiet.

Kopi af klagerens cykelbillet og klippekort:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret samt refusion af de 15 kr., som stemplet på klippekortet kl. 17:45 kostede. Til støtte herfor har han blandt andet gjort gældende:

”Metro Service har i afgørelsen henvist til, at de ansatte metrostewards ikke må forholde sig til konkrete situationer, når de billetterer.

I afgørelsen har Metro Service heller ikke forholdt sig til Metroselskabets interne regler for metrostewards arbejdsopgaver herunder at metrostewards har pligt til at informere de rejsende om reglerne for benyttelse af metroen.

....

Det fremgår af regelsættet Contract Specifications, Copenhagen Metro, Operations & Maintenance s. 61-62, pkt. 4.6.2., at metrostewards af egen drift skal informere de rejsende om reglerne for at benytte metroen, ligesom de skal håndhæve reglerne. Derudover skal de også besvare passagerhenvendelser.

....

Metrostewarden observerede direkte fra få meters afstand, at jeg gik ind i toget med en cykel uden at rette henvendelse til mig og uden at informere mig om, at dette ikke var tilladt, og at jeg ville få en kontrolafgift, hvis jeg medbragte cyklen i metroen.

I afgørelsen af 24. juli 2013 oplyste Metro Service mig ikke om, hvorvidt de havde sikret videoovervågningen, eller hvorvidt de havde benyttet denne i forbindelse med deres behandling af min klagesag, hvorfor jeg i forbindelse med anmodningen om aktindsigt forespurgte, hvorvidt Metro Service/Metroselskabet havde sikret denne videooptagelse. I svarskrivelsen af 5. august 2013 oplyste Metroselskabet, at videoovervågningen ikke var sikret af hensyn til persondataloven (uden at der var henvist til konkrete bestemmelser), og at videomaterialet kun bliver sikret på baggrund af henvendelser fra politiet.

Jeg skal i den anledning bemærke, at jeg på intet tidspunkt har anmodet om, at videomaterialet blev udleveret til mig, men blot at Metro Service sikrede materialet og benyttede det til at bekræfte min udlægning af handlingsforløbet.

Derfor skal jeg anmode ankenævnet om, at det i forbindelse med behandlingen af min klage lægger til grund, at metrostewarden var fuldt ud opmærksom på, at jeg var på vej ind i toget med min cykel, og at han i den anledning ikke rettede henvendelse til mig, selvom han havde mulighed for dette, da han kun stod få meter væk.

På baggrund af dette handlingsforløb og særligt under henvisning til Metro Service/Metroselskabets interne arbejdsregler for metrostewards arbejdsopgaver, skal jeg påklage Metro Services afgørelse af 24. juli 2013, da metrostewarden ikke overholdt Metroselskabets interne arbejdsregler, idet han havde mulighed for - og pligt til - at informere mig om, at jeg ville få en kontrolafgift, hvis jeg medbragte min cykel i toget.

Metro Service har anført, at det ikke er etableret som fakta, at Metrostewarden i toget var opmærksom på, at jeg var på vej ind i toget. Endvidere har Metro Service oplyst, at det videooptagelser, der bliver foretaget i togene ikke er til brug for den daglige sagsbehandling.

Jeg skal fastholde min påstand om, at stewarden kiggede direkte på, da jeg stod på toget uden at rette henvendelse til mig. Det var af samme grund, jeg indledningsvis anmodede Metro Service om at sikre videoovervågningen fra toget, da jeg var bekendt med, at der var videoovervågning i togene, og at dette bliver slettet efter en periode.

Metro Service er ejer af og har været i besiddelse af det videomateriale, som jeg anmodede dem om at sikre. At Selskabet oplyser, at de ikke benytter videomaterialet til daglig sagsbehandling er ingen undskyldning. De havde videomaterialet i deres besiddelse, men fravalgte bevidst muligheden for at sikre det til brug som dokumentation for mit krav i sagen. Det fremgår endvidere af mailen af 23. september 2013, at videomaterialet ikke udelukkende benyttes af politiet i forbindelse med efterforskning af sager, selvom dette måtte være den primære anvendelse.

Jeg skal henvise til persondatalovens § 26 a, stk. 1 og bemærke, at der i sagen her ikke har været anmodet om udlevering af det omhandlende videomateriale (og derfor ikke en videregivelse i persondatalovens forstand), hvorfor Metro Service/Metro Selskabet havde været i sin fulde ret til at sikre og gennemse videomaterialet fra toget til brug for behandlingen af min klagesag.

Det kræver kun samtykke fra den registrerede (undertegnede og metrostewarden) i de tilfælde, hvor personoplysningerne (videomaterialet) skal videregives. Et sådant samtykke må i øvrigt siges at være opfyldt fra min side, i og med at jeg anmodede om sikringen, ligesom metrostewarden i kraft af sin ansættelse ligeledes må antages at være ville til at give samtykket. Eventuelle andre tilfældige personer på videomaterialet må anonymiseres i tilfælde af, at materialet skal videregives.

Det fremgår endvidere af persondatalovens § 26 a, stk. 2, at billedoptagelser normalt skal slettes efter 30 dage, men det fremgår også af persondatalovens § 26 a, stk. 3, at kravet om sletning ikke gælder, hvis optagelserne skal bruges i en konkret tvist, hvilket er tilfældet i sagen her.

Det er derfor min opfattelse, at Metro Service/Metro Selskabet burde have sikret videoovervågningen til brug for behandlingen af min klagesag. At dette må opfattes, som værende besværligt eller ressourcekrævende er ingen undskyldning, idet selskabet var klar over, at optagelserne skulle tjene som bevis i en klagesag, hvor de selv havde udstedt en afgift og derfor var part.

Jeg henviste i min indledende klage til Metro Service, at videooptagelserne var den eneste måde, som jeg kunne underbygge min påstand, idet der ellers var tale om en "påstand mod påstand"-situation. At selskabet bevidst har undladt at sikre videomaterialet må derfor komme Metro Service/Metro Selskabet til skade i vurderingen om, hvorvidt metrostewarden var opmærksom på mig eller ej, da jeg steg om bord på toget.

Afslutningsvis skal jeg vedrørende dette punkt bemærke, at Metro Service i deres mail af 23. september 2013 alene kommer med teoretiske overvejelser om, hvorfor metrostewarden eventuelt ikke umiddelbart reagerede på, at jeg trådte ind i toget med cyklen. Det fremgår ikke af mailen, om selskabet overhovedet har forespurgt den pågældende steward, ligesom de ikke forholder sig til deres egne retningslinjer, hvoraf det fremgår at Metro Stewards skal informere de rejsende omkring reglerne for at benytte metroen.

Metro Selskabet oplyser endvidere i mailen, at jeg havde haft mulighed for at rette henvendelse til Stewarden før jeg stod på toget. Jeg havde forinden forgæves prøvet at kontakte Kundeservice telefonisk, hvilket fremgår af min indledende klage, og havde ikke mulighed for at kontakte stewarden, da jeg først så ham inde i toget. Det kan endvidere oplyses, at der ikke var nogen metrostewards på stationen."

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at efter vores opfattelse handler denne sag om, hvorvidt stewarden havde observeret klager og dennes cykel, da klager stiger ombord efter spærretid for cykler er trådt i kraft. Klagers argument er, at stewardens opgave blandt andet er "*..af egen drift skal informere de rejsende om reglerne for at benytte metroen, ligesom de skal håndhæve reglerne...*".

I sin henvendelse til Ankenævnet skriver klager, "*...at metrostewarden var fuldt opmærksom på, at jeg var på vej ind i toget med min cykel...*". Efter vores opfattelse er dette ikke etableret som fakta, men er klagers subjektive opfattelse af situationen. Selv om stewardens øjne ser en kunde stige ombord med en cykel, er det ikke sikkert stewarden umiddelbart reagerer på dette. Stewarden kan være optaget af andre tanker, radiokommunikation med kontrolrummet eller andet, der gør at han måske ser kunden, men ikke umiddelbart registrerer at denne medbringer en cykel.

Endvidere henledes opmærksomheden på klagers egne oplysninger i første henvendelse til Metro Kundeservice, hvori han skriver "*Jeg bliver opmærksom på spærretiden, da jeg kommer ned til perronen, hvor jeg ser dette på informationstavlerne*".

Herefter er det klagers eget valg at stige ombord med sin cykel, til trods for han netop er blevet klar over, at der er spærretid for cykler. Klager havde mulighed for selv at kontakte stewarden, men valgte i stedet at stige ombord med sin cykel, hvorfor han også må acceptere den udstedte kontrolafgift.

Det er korrekt at klager herudover anmoder om at få sikret videomaterialet, idet han er af den overbevisning, at dette kan bevise, at stewarden har set ham og hans cykel. De videooptagelser, der bliver foretaget på vore stationer og i vore tog, er ikke til brug for den daglige sagsbehandling i kundeservice. Overvågningen benyttes primært af politiet i forbindelse med efterforskning af sager.

Videomaterialet indgår ikke i sagsbehandling, og benyttes kun på foranledning af politiet.

Årsagen er, som tidligere nævnt, at der ikke er lyd på – og at billedet i sig selv - ikke beviser hvad der er foregået i stewardens hoved på det pågældende tidspunkt.

Det skal gøres opmærksom på, at de såkaldte teoretiske overvejelser, faktisk er en del af stewardens hverdag.

Stewarderne ser utrolig mange mennesker hver dag, og kan ikke lægge mærke til alle detaljer der foregår, igennem en hel vagt. Om stewarden har bemærket klager og dennes cykel, er ene og alene klagers subjektive opfattelse – og ville ikke kunne underbygges af videoovervågningen.

- I det konkrete tilfælde, var klager vidende om, at der var spærretid inden han steg om bord.
- Klager har inden ombordstigning set en steward, og burde have kontaktet denne, hvis han ville have haft tilladelse til at afvige fra reglerne.

Klager har den 13.8.13 været i telefonisk kontakt med os, for at advisere om at han ville anke til ABTM, og i den forbindelse gerne ville have betalingsfristen skubbet lidt. Desværre har en rykkerskrivelse krydset denne samtale, og for god ordens skyld skal det oplyses at den afsendte rykker derfor er annulleret.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

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, stk. i bekendtgørelse om bl.a. kontrolafgifter nr. 1132 af 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at cykler uden for myldretiden kan medtages i Metroen, når der købes særlig cykelbillet, men at cykler ikke er tilladt i myldretiden mellem kl. 07.00-09.00 og kl. 15.30-17.30. Hvis cykler medtages i dette tidsrum udstedtes en kontrolafgift og videre transport er ikke tilladt.

Fra Brochure om Cykler:

”Tag din cykel med

Cykler er velkomne i Metroen uden for myldretiden. Myldretid: Hverdage klokken 07.00-09.00 og klokken 15.30-17.30. Medtages cykler i dette tidsrum udstedes en afgift på 100,- kroner – og videre rejse er ikke tilladt.”

Fra kontrakten med Metro Service: Contract Specifications Copenhagen Metro, Operations & Maintenance:

“4.6.2 Service Staff

Currently, the service staff present in the system is called 'Metro stewards' and the FLRT team. The Metro stewards' responsibilities include both passenger service related tasks such as assisting passengers and ticket inspection and technical tasks such as repairing minor door problems and rescuing trains which are stranded on the line. The

FLRT team is a team of technicians which are dedicated to immediate solving of technical problems and have no passenger service related tasks.

The O&M Provider can take over this way of organising the tasks in the system or suggest a new way of organising the tasks in the system.

The service staff has direct contact to passengers and is the primary Metro representatives in the system.

The service staff shall at all times promote a positive customer perception of the Metro. This includes being polite, appearing neat and tidy and being available for all passenger enquiries and be able to respond to these enquiries in a professional manner.

The service staff is responsible for informing the control room of any situation that has or might have the potential to affect services on the Metro.

The service staff is required to act if a failure, an incident, or an emergency occurs. They are required to act without the need for external instructions to deal with problems that they encounter on-site.

The service staff shall at all times:

Carry out any reasonable request from the control room

Report all events and irregularities that could influence operations or the maintenance standard of the Metro

Report identified problems (missing lights, noisy wheels etc.) to the control centre

Perform inspections after intrusion alarms or obstacle detection alarms

The service staff shall during incidents or emergencies:

Act as the O&M Provider's representative on-site Use the emergency facilities at stations and in trains

Participate in rescue operations

Perform first aid

Assist the fire brigade, police and other emergency services during emergencies

The service staff shall carry out the following passenger service related tasks:

Inform passengers about travel routes, schedules, tickets and rules of travel

Assist passengers in the use of Ticket Vending Machines

Assist the control room in informing passengers during disturbances

Inform passengers about the travel guarantee during disturbances

Reply to passenger enquiries

Enforce rules in trains and on stations (no smoking, bicycle rules etc.)

Assistance for the elderly, children, disabled or other passengers in need

Crowd control

Safeguard all movement of passengers on stations, platforms and in trains

Man the trains during problems with the radio system

Ticket inspection

Check trains for passengers before removal from service

Work as assisting Passenger Information Operator at the Control Centre

The service staff shall carry out the following cleaning tasks:

Check cleaning standards in trains and at stations o Occasional on the spot cleaning in trains and on stations to ensure a clean and tidy appearance of the Metro

The service staff shall carry out the following technical tasks

Rescuing stranded trains on the mainline and on CMC

Driving trains

Repair of blocked or damaged doors (screen doors and train doors)

Minor repairs on all other technical equipment

Manual operations of station equipment, line equipment and train equipment

Daily check of trains

Maintenance inspections

The O&M Provider is encouraged to prepare incentives to help motivate the service staff.”

Persondataloven: Kapitel 6 a

Tv-overvågning

§ 26 a. Billed- og lydoptagelser med personoplysninger, der optages i forbindelse med tv-overvågning i kriminalitetsforebyggende øjemed, må kun videregives, hvis

- 1) den registrerede har givet sit udtrykkelige samtykke,
- 2) videregivelsen følger af lov eller
- 3) videregivelsen sker til politiet i kriminalitetsopklarende øjemed.

Stk. 2. Optagelser som nævnt i stk. 1 skal slettes senest 30 dage efter, at optagelserne er foretaget, jf. dog stk. 3.

Stk. 3. Optagelser kan opbevares i et længere tidsrum end nævnt i stk. 2, hvis det er nødvendigt af hensyn til den dataansvarliges behandling af en konkret tvist. Den dataansvarlige skal i så fald inden for den i stk. 2 angivne frist underrette den, som tvisten vedrører, og på anmodning udlevere en kopi af optagelsen til den pågældende.

§ 26 b. Bestemmelserne i §§ 29 og 30 gælder uanset en eventuel skiltning i medfør af §§ 3 og 3 a i lov om tv-overvågning.

§ 26 c. Behandling af personoplysninger i forbindelse med tv-overvågning er undtaget fra §§ 43, 48 og 52 om anmeldelse til Datatilsynet eller Domstolsstyrelsen.

Stk. 2. Uanset at behandling af personoplysninger i forbindelse med tv-overvågning er undtaget fra § 48, skal Datatilsynets tilladelse til overførsel af sådanne oplysninger til tredjelande i medfør af § 27, stk. 1 og stk. 3, nr. 2-4, altid indhentes, hvis oplysningerne er omfattet af § 50, stk. 1.

.....

§ 58. Datatilsynet påser af egen drift eller efter klage fra en registreret, at behandlingen finder sted i overensstemmelse med loven og regler udstedt i medfør af loven.

Den konkrete sag:

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at cykler uden for myldretiden kan medtages i Metroen, når der købes særlig cykelbillet, men at cykler ikke er tilladt i myldretiden mellem kl. 07.00-09.00 og kl. 15.30-17.30. Hvis cykler medtages i dette tidsrum, udstedes en kontrolafgift, og videre transport er ikke tilladt.

Metro Service har i en tidligere ankenævns sag oplyst, at information om spærretid for cykler tillige fremgår af informationstavler på stationerne og udmeldes løbende i højtalerne, ligesom dette fremgår af en boks på automatens skærm fra en halv time før spærretidens indtræden, når man køber en cykelbillet.

Det er herefter ankenævnets opfattelse, at Metro Service er berettiget til at udstede en kontrolafgift, hvis passageren medtager cykel inden for den såkaldte spærretid, uanset om passageren kan forevise en cykelbillet eller ej.

I den konkrete sag lægger ankenævnet til grund som oplyst af klageren, at han var blevet bekendt med spærretiden for cykler på informationstavlen på stationen, men på trods af dette besluttede sig for at medtage sin cykel i metroen.

Ankenævnet lægger videre til grund som oplyst af klageren, at klageren fik øje på metro stewarden, efter at han var steget om bord på metroen.

Ankenævnet anser det herefter for godtgjort, at klageren befandt sig inde i metrotoget, og han havde derfor allerede på dette tidspunkt handlet i strid med rejsereglerne (forretningsbetingelserne) ved at have medtaget sin cykel i metroen i spærretiden.

Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Klageren gør gældende, at kontrolafgiften skal annulleres som følge af, at stewarden ikke overholdt den interne arbejdsbeskrivelse, hvori der står, at personalet skal

Inform passengers about travel routes, schedules, tickets and rules of travel Enforce rules in trains and on stations (no smoking, bicycle rules etc.)",

idet det er klagerens opfattelse, at formuleringen indebar en pligt for stewarden til af egen drift at informere klageren om, at han ville blive pålagt en kontrolafgift, hvis han medtog cyklen.

Efter ankenævnets opfattelse er der imidlertid ikke grundlag for at tolke arbejdsbeskrivelsen således, at det dermed pålægges en steward at være opmærksom på og orientere samtlige passagerer om "rejseruter, tider, billetter og rejseregler" - herunder de passagerer, som er ved at/eller i fare for at begå brud på forretningsbetingelserne og dermed er i risiko for at blive pålagt en kontrolafgift.

Arbejdsbeskrivelsen er i øvrigt et kontraktuelt dokument mellem Metroselskabet I/S og Metro Service A/S og er ikke gældende for forholdet mellem passagerer og Metro Service A/S.

Det af klageren anførte om baggrunden for beslutningen om at medtage cyklen i spærretiden medfører ikke, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at han skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet har i en tidligere sag (2012-0296) statueret, at der ikke var grundlag for at udtale kritik af muligheden for køb af cykelbillet i spærretiden, da det fremgår både af billetautomaten ved cykelbilletkøb fra en halv time før spærretidens indtræden samt af informationer på stationerne, at cykler ikke kan medtages i metroen fra klokken 07:00 til 09:00 og fra klokken 15:30 til 17:30.

Ankenævnet finder, at der hverken efter forretningsbetingelserne eller de almindelige erstatningsretlige regler er grundlag for at pålægge Metro Service at godtgøre klagerens udgift på 15 kr. ved stempning af dennes 2-zoners klippekort som følge af, at udstedelsen af kontrolafgiften, der berodde på klagerens eget forhold, forlængede klagerens rejse tidsmæssigt.

På baggrund af ovennævnte hændelsesforløb er det ankenævnets opfattelse, at det vil være uden betydning, hvad en eventuel videooptagelse måtte vise. Men ankenævnet bemærker, at spørgsmålet om, hvorvidt Metro Service på klagerens anmodning under de foreliggende omstændigheder var forpligtet til i medfør af Persondatalovens bestemmelser at sikre videooptagelsen, henhører under Datatilsynet, og denne del af klagen falder dermed uden for ankenævnets kompetence.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 100 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. november 2013.



Tine Vuust
Nævnformand