

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2011-0209

Klageren: XX
6740 Bramming

Indklagede: Deutsche Bahn via salgskontor i København.

Klagen vedrører: 120 Euro svarende til ca. 900 Dkr. i kompensation for fejldaterede billetter.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 11. april 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 11. oktober 2011.

Sagens omstændigheder: Klageren rettede i e-mail af 14. januar 2011 henvendelse til Booking hos Deutsche Bahn i København med følgende forespørgsel:

”Vi er 5 voksne, der gerne vil rejse med tog fra Bramming til Brügge t/r i april måned 2011. Vi kunne f.eks. forestille os at tage af sted en onsdag den 6. om aften og hjem igen søndag den 10 om dagen. Vil I give mig et tilbud på hvad en sådan rejse vil kunne gøres for – både med dag- og nattog. Vi vil gerne rejse med så få skift som muligt.

Vi er meget fleksible med rejsetidspunkterne, så hvis det kan gøres billigere at rejse på andre tidspunkter af døgnet, så vil vi gerne have tilbud på det også.”

Den 17. januar 2011 sendte DB i København klageren følgende mail:

”Vi har fundet en pris dags dato på udrejsen for voksen 5 inkl. pladsreservationer og liggepladser for 432,- EUR.

Station/stoppested	Dato	Tid	Spor	Prod
Esbjerg st	On, 06.04.11	fra 19:42		<u>IC 860</u>

Kolding st On, 06.04.11 til 20:23

 Omstigningen varer 32 Min.

Kolding st On, 06.04.11 fra 20:55 CNL40473
Köln Hbf To, 07.04.11 til 06:14 6





 Omstigningen varer 30 Min.

Köln Hbf To, 07.04.11 fra 06:44 8 C-F THA 9412
Bruxelles-Midi To, 07.04.11 til 08:32

 Omstigningen varer 33 Min.

Bruxelles-Midi To, 07.04.11 fra 09:05 IC 530
Brugge To, 07.04.11 til 10:02

Hjemrejsen koster dags dato på 2. kl. 577,50 EUR og 1. kl. 708,- EUR.

Station/stoppested	Dato	Tid	Spor	Prod
Brugge	Sø, 10.04.11	fra 08:58		<u>IC 508</u>
Bruxelles-Midi	Sø, 10.04.11	til 09:55		
 Omstigningen varer 30 Min.				
Bruxelles-Midi	Sø, 10.04.11	fra 10:25		<u>ICE 15</u>
Köln Hbf	Sø, 10.04.11	til 12:15	5	
 Omstigningen varer 55 Min.				
Köln Hbf	Sø, 10.04.11	fra 13:10	5	<u>IC 2218</u>
Hamburg-Altona	Sø, 10.04.11	til 17:26	7	
 Omstigningen varer 7 Min.				
Hamburg-Altona	Sø, 10.04.11	fra 17:33	8	<u>NOB81724</u>
Niebüll	Sø, 10.04.11	til 19:58	3	
 Omstigningen varer 8 Min.				
Niebüll	Sø, 10.04.11	fra 20:06	4	<u>neg 5754</u>
Esbjerg st	Sø, 10.04.11	til 21:59		<u>R 5754</u>

Alle priser er baseret på billigste rabatbilletter som er til rådighed, alternativt normalprisbillet, på dagen for tilbuddet.

Rabatbilletter kan bookes fra 92 dage fremtil 3 dage før afrejse og findes kun i begrænset antal. Ved ændring eller afbestilling af rabatbilletter opkræves et gebyr. Visse rabatbilletter kan ikke ændres eller afbestilles. Der kan reserveres plads fra 92 dage (i de fleste nattog dog op til 180 dage) i forvejen.

Gruppebilletter kan indenfor køreplansperioden bookes indtil 360 dage før rejsen og findes kun i begrænset antal. Ved ændring eller afbestilling af gruppebilletter opkræves et gebyr. Der kan reserveres plads fra 92 dage (i de fleste nattog dog op til 180 dage) i forvejen.

Med forbehold for eventuelle prisstigninger.

Vi ser frem til at modtage din bestilling og beder dig om at oplyse postadresse samt dit kreditkortnummer og udløbsdato, samt kontrolcifrene på bagsiden, da bestilling kun kan finde sted mod forudgående betaling."

Klageren besvarede den 17. januar 2011 denne mail således:

"Jeg vil gerne bestille nedenstående rejse Bramming - Brügge t/r for 5 personer. Samt en reservation af den sidste plads i liggevognskupéen på udrejsen.

Billetterne skal sendes til [klagerens adresse]".

DB i København skrev den 18. januar 2011, at billetterne ville blive sendt samme dag.

Med billetterne fulgte en standardskrivelse med følgende ordlyd:

"Vi har vedlagt Deres togbilletter, pladsreservationer og kreditkortkvittering. Vi beder Dem venligst tjekke at billetterne stemmer overens med det bestilte og ønsker en god rejse."

Derudover var vedlagt en rejseplan. Denne er imidlertid ikke fremlagt i sagen, da klageren ikke har gemt denne. Det er derfor uvist, hvilke rejsedatoer, som fremgik af rejseplanen.

Det viste sig, at billetterne til liggevogn på udrejsen havde gyldighedsdato den 7. og 8. april 2011 og ikke den 6. og 7. april, som fremgik af det tidligere fremsendte elektroniske rejseforslag.

Klageren havde ikke været opmærksom herpå, og ved udrejsen måtte de 5 rejsende derfor sidde op hele natten, ligesom pladsbilletterne den følgende dag ikke kunne anvendes, og flere af de rejsende måtte sidde på gulvet.

Som følge heraf anmodede klageren i e-mail af 11. april 2011 DB i København om at refundere differencen mellem 5 liggepladser og 5 siddepladser samt pladsbilletternes pris. Klageren gjorde gældende, at de ved modtagelsen af billetter og rejseplanen havde tjekket begge men især set meget på rejseplanen, da de havde en forventning om, at denne ville stemme overens med billetterne.

Den 27. april 2011 svarede DB i København, at man beklagede fejlen, men at kunden skulle tjekke billetten, da DB kunne begå fejl. DB i København henviste klageren til at sende en klage til DB i Tyskland, som centralt tog sig af alle klager. Klageren kunne skrive på dansk, hvorefter DB i København ville oversætte og videresende klagen til DB i Tyskland.

Klageren sendte herefter en beskrivelse af sagsforløbet med anmodning om godtgørelse for differencen mellem de 5 ligge- og siddepladser samt pladsbilletternes pris. Derudover skrev klageren følgende: "Ydermere var toget fra Köln til Hamborg på hjemrejsen så forsinket, at vi ikke nåede toget til Niebüll. På grund af tekniske problemer med toget kørte det kun til Hamborg Hovedbanegård og ikke til Altona, hvorfor vi måtte tage S-bahn hertil for at komme med et tog til Flensborg og herfra til Kolding. Slutteligt kom vi med et tog fra Kolding til Bramming med næsten 2 timers forsinkelse. I toget mellem Köln og Hamborg fik vi god hjælp af togpersonalet, der fandt ovenstående alternative rute for os, men vi hørte i toget, hvor andre var ramt af samme problem som os, at der ydes en form for kompensation for denne slags forsinkelser?".

Ifølge klageren har DB Tyskland ikke besvaret henvendelsen. Klageren har på forespørgsel oplyst, at klagen ved ankenævnet alene vedrører kravet på de 120 Euro og ikke også Rejsetidsgodtgørelse.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker 120 Euro i kompensation og har til støtte herfor gjort gældende,

at der var fejl i de bestilte billetter, således at DB havde udstedt pladsbilletter i sovevogn til den forkerte dato, så klageren og de medrejsende måtte sidde op hele vejen.

Vedrørende kontrol af rejsedokumenter straks ved modtagelsen:

DB anfører, at "åbenbart har kunderne ikke set på billetterne overhovedet før de stod på toget den pågældende dag". Klageren har aldrig i forbindelse med denne sag oplyst til DB, at de ikke på noget tidspunkt forud for afrejsen har set på billetterne. Han forstår DB's opfordring til at "kontrollere rejsedokumenter straks ved modtagelsen" som værende kontrol af både rejseplan og billetter. Straks de modtog rejsedokumenterne, tjekkede de rejseplanen – endda flere gange – for at sikre, at datoerne var korrekte, og billetterne for at sikre, at de havde det korrekte antal og den rette type pladser. De havde en klar forventning om, at rejseplan og billetter stemte overens – ikke mindst fordi deres ønsker om afrejsetidspunkter var klart angivet i deres e-mail-korrespondance i forbindelse med bestillingen af rejsen.

Vedrørende forsinket hjemrejse:

Klageren har i lighed med klagen over de forkerte billetter aldrig hørt fra DB om denne del af klagen, så han ved ikke, hvad der menes, når det anføres "...formoder vi at anmodningen for kompensation herfor allerede er sendt til det ansvarlige kontor i Tyskland". Denne del af klagen har for klagerens vedkommende altid fulgt den anden del af klagen, så hvor i systemet hos DB den befinder sig, ved han intet om.

Der ligger en klar og tydelig mail-korrespondance til grund for bestillingen. Den fejl der er sket, er alene begået af DB, hvilket ikke kan betvivles, og som DB også selv mere eller mindre klart anfører i deres besvarelse af 19. ds. I denne sag er det dog alligevel kunden, undertegnede, der nægtes kompensation, fordi han ikke opdagede fejlen. Den manglende "opdagelse" skyldes dog alene, at der ikke var overensstemmelse mellem den tilsendte rejseplan og billetterne, hvilket ikke bør komme ham til skade, da han klart kan forvente ikke mindst at få en fejlfri "vare" leveret, men i det mindste at få rejsedokumenter, der modsvarer hinanden.

Klageren er mere end almindeligt rystet over at blive anklaget for at lyve og forvanske oplysningerne i denne sag. Man kan sige, at sagen er relativt lille og ligegyldig både for klageren rent økonomisk og for et stort selskab som DB, men derfra og så til mere eller mindre direkte at skrive, at klageren lyver omkring rejseplanen og måske selv har ændret rejseplaner efter fremsendelse af mailen fra DB, hvoraf et forslag til rejseplan fremgår, er for klageren fuldstændig uacceptabelt.

Grunden til at han anfører, at rejseplanen fremgår af mailen er, at denne er fuldstændig identisk med den de modtog sammen med billetterne. Denne rejseplan er ikke gemt, da DB udelukkende bad om at få tilsendt de originale billetter for at kunne tage stilling til klagen. Det blev ikke fra DB's side nævnt, at den originale rejseplan skulle fremsendes eller gemmes, for at klagen kunne afgøres.

I øvrigt fremgik den oprindelige rejseplan af mailkorrespondancen, og han gik derfor ud fra, at denne var valid i forhold til at belyse sagen. Han har ikke hørt noget fra DB igen, før sagen blev indbragt for Ankenævnet.

Tilbuddet om 50 euro har klageren ingen interesse i at tage imod på dette tidspunkt i sagen fra et firma som tillader sig at insinuere, at han er en løgner.

Indklagede: Har afvist kravet men har tilbudt 50 euro til en anden rejse inden for 12 måneder. Til støtte herfor har indklagede gjort gældende,

at det er billetterne, der tæller. Det er dem, man rejser på. Ikke på rejseplanen. E-mails er ikke en rejseplan. En rejseplan er det, der følger den endeligt bestilte rejse. Udleverede rejseplaner opbevarer DB ikke i kopi.

Kunden har haft billetterne længe med angivelse af udstedte dato osv. Billetterne indeholdt de samlede informationer for den udstedte rejse; dato, tid, pladser strækning etc. Åbenbart har klageren ikke set på billetterne overhovedet, før de stod ved toget den pågældende dag.

DB er klar over ud fra det fremlagte, at der er reserveret til en anden dato på udrejsen i forhold til den oprindelige rejseplan. Det er naturligvis altid deres mål at levere billetter i overensstemmelse med det, som kunderne ønsker, men der kan ske fejl, og de gør i forbindelse med alle rejser kunderne skriftligt opmærksomme på, at de skal kontrollere deres rejsedokumenter, straks de modtages. Det var også tilfældet ved denne ordre.

Der kan være sket en ekspeditionsfejl, men de rejsende gjorde ikke indsigelser til de modtagne billetter, inden rejsen blev påbegyndt.

Klageren går i sine svar behændigt uden om at svare på, hvor rejseplanen, som DB altid udleverer, er blevet af. Klageren angiver kun at have kigget, hvor han nu fandt de oplysninger, der passede dem bedst. DB har fra starten ikke gjort sig ansvarsfri, men klageren kan jo lige så godt bare have skiftet mening om valg af rejsedato. Der er intet, der beviser hverken det ene eller det andet. Det er påstand mod påstand. DB påstår ikke, at nogen taler usandt, men det er beklageligt, at rejseplanen (som det eneste af alle dokumenter) åbenbart er bortkommet.

DB kan pr. kulance tilbyde 50 EUR, som klageren kan anvende til et fremtidigt køb af togbilletter (det er underordnet hvem der rejser, til hvilke strækninger og land). Bestillingen skal blot ske her indenfor 12 måneder. Beløbet er med udgangspunkt i, at kunderne er blevet transporteret, og at det påhvilede dem selv at sikre, at billetterne var korrekte - længe inden afrejsen - hvilket de undlod.

Hvad den forsinkede hjemrejse angår formoder DB, at anmodning for compensation herfor allerede er sendt til det ansvarlige kontor i Tyskland.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance samt billetterne.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

I konventionen om internationale jernbanebefordringer (COTIF) af 9. maj 1980 som ændret ved protokollen af 3. juni 1999, fremgår af artikel 6, at kontrakten om befordring skal bevises ved ud-

levering af en eller flere rejsehjemler, der udleveres til passageren, og at rejsehjemlen bekræfter, indtil det modsatte er bevist, kontraktens indgåelse og indhold. I henhold til artikel 7, bør passageren ved udleveringen af rejsehjemlen sikre sig, at denne er udformet efter dennes anvisning.

Den konkrete sag:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren havde bestilt togbilletter med udrejsedag den 6. april 2011, således som tilbuddet fra DB i mail af 17. januar 2011 gik ud på, hvilket tilbud klageren henviste til, da han bestilte billetterne. Det er herefter ankenævnets opfattelse, at DB begik en ekspeditionsfejl ved ikke at udstede billetter i overensstemmelse med det afgivne tilbud.

Imidlertid må det lægges til grund, at klageren ved modtagelsen af billetterne ikke på tilstrækkelig måde sikrede sig, at disse var gyldige til den bestilte rejse, således som det fremgår af de internationale regler for togrejse (COTIF) artikel 7, at passageren er forpligtet til. Ankenævnet bemærker, at det tydeligt af billetterne fremgår, at disse er udstedt til en anden dag end den, klageren bestilte til.

Henset til at der foreligger sagsbehandlingsfejl fra DB, finder ankenævnet, at klageren har krav på en passende kompensation for de følger, som de fejlbehæftede billetter medførte. Beløbet kan under henvisning til klagerens manglende undersøgelse af billetterne og til, at klageren og hans familie gennemførte deres rejse på de planlagte rejsedage under forevisning af billetterne, passende fastsættes til det af DB tilbudte beløb på 50 Euro til fremtidig køb af billetter.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

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

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 6. februar 2012.



Tine Vuust
Nævningsformand