

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0161**Klageren:** XX
7800 Skive**Indklagede:** Arriva
CVR nr: 1842 9101**Klagen vedrører:** Arriva oplyste i billetsalg ikke den billigst billetpris, som kunne købes via SMS. Krav om refusion af differencen mellem den købte og den billigste billet, i alt 474 kr.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 13. juni 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 27. juni 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren, der er bosiddende i Skive, skulle den 13. juni 2013 til undersøgelse i Aarhus og rejste sammen med sin datter. Hun henvendte sig derfor i billetsalget på Skive station den 13. juni 2013 kl. 07:00. Toget havde afgang kl. 07:55.

Ifølge klageren spurgte hun i billetsalget om den billigste måde, hvorpå de kunne rejse fra Skive station til Aarhus. Billetsalget solgte hende derpå to billetter til en samlet pris på 664 kr.

I toget faldt klageren i snak med en anden passager, der rejste på en "OneDay"- billet.

"One-Day" er en billettype, der kun kan købes i Arrivas netbutik, pr. SMS eller via applikation. Billetten koster 95 kr., er kun gyldig på bestemte dage og kan benyttes i alle Arrivas tog i hele Danmark. Billetten ville have kunnet købes på nettet med gyldighed den pågældende dag.

Da klageren havde betalt en merpris på 474 kr. for sine billetter udstedt på Skive stations billetkontor, anmodede hun samme dag Arrivas Kundeservice om tilbagebetaling af differencen mellem de to billetter.

Arriva afviste den 20. juni 2013 klagerens krav med henvisning til, at personale på Arrivas stationer som udgangspunkt skal sælge det billigste produkt, men at "OneDay"-billetter er et selvbetjeningsprodukt, hvor kunden selv skal være opsøgende på nettet for at købe billetten.

Klageren henvendte sig igen til Arriva den 20. juni 2013, hvor hun gjorde gældende, at havde man i billetsalget gjort hende opmærksom på billettypen, kunne hun have købt "OneDay"-billetten pr. SMS, samt at man som kunde ikke kan nå at få et overblik over alle de plakater, der hænger rundt omkring på stationen, når man samtidig skal kunne orientere sig om en uvant transportform.

Arriva fastholdt deres afgørelse den 25. juni 2013 og henviste til, at "OneDay"-billetten er en del af Arrivas særbilletsortiment, der kun er gyldig på udvalgte datoer, og at man som kunde opnår rabat ved selv at skulle gøre en del af arbejdet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker refusion af differencen mellem den billigste billet og den indkøbte billet, i alt 474 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at Arriva ikke oplyste billigste billetmulighed, da dette blev efterspurgt ved billetkøb, og at hun endte med at betale 474 kr. mere end billigste billet,

at hun den 13. juni 2013 skulle rejse med toget fra Skive til Aarhus. At hun ikke er vant til at tage toget, men grund af sygdom har kørselsforbud, var det denne dag hendes eneste mulighed for at komme til undersøgelse på Århus Universitetshospital. Da hun – også på grund af sygdom – ikke må rejse alene, tog hun sin datter med på turen,

at hun havde fået en akut-tid, og havde fået besked om dette først på aftenen dagen før,

at da hun ankom til billetkontoret, spurgte hun om, hvordan de på billigste måde kunne komme fra Skive station til Århus. Her solgt man hende to billetter til to voksne til en pris af 664 kr. I første omgang var hun rystet over prisen, og spurgte igen om der ikke var billigere løsninger. Hun fik at vide, at det var eneste mulighed,

at ombord på toget kom hun i snak med en medpassager omkring billetpriser, og at denne gjorde hende opmærksom på, at hun med en Arriva "OneDay" billet kunne have købt samme rejse for 95 kr. pr. person. Hun undrede sig over, at dette ikke blev oplyst ved billetkøbet, og da hun kom retur til Skive henvendte hun sig derfor på billetkontoret igen og gjorde opmærksom herpå. Her beklagede man, og sagde samtidigt, at "det skulle hun selv have sat sig ind i",

at dette er ganske utilfredsstillende, og hun undre sig meget over, at man ikke fra starten har gjort opmærksom på billigste billetmulighed – når hun endda tydeligt spurgte om billigste mulighed og det endda en ekstra gang, da hun hørte prisen på billetterne - og hun undrer sig derfor endnu mere over, at man ikke ville refundere differencen mellem de to billetpriser, da hun vendte tilbage til billetkontoret,

at hun jo uden problemer kunne have købt billetten pr. sms, mens hun stod på billetkontoret. Men det havde jo krævet, at hun havde kendskab til billettypen,

at det er muligt, at Arriva forventer, at man kan nå at få overblik over samtlige plakater, informationer og alt muligt andet, der hænger på et billetkontor, samtidig med at man skal orientere sig om

en transportform, som man ikke er vant til. Men det synes hun ærligt talt ikke, at man med rimelighed kan forvente,

at hun naturligvis har forståelse for, at man selv skal gøre en del af arbejdet for at kunne benytte Arriva "OneDay" billetterne. Men var hun blevet gjort opmærksom på muligheden for at benytte dette, havde hun blot købt billetterne via SMS, mens hun stod på stationen, samt

at hun henvendte sig billetlugen på Skive banegård torsdag 13.juni kl. 7.00 og skulle bruge to billetter til et tog med afgang kl. 7:55.

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

at Arriva tilbyder i udvalgte perioder Arriva billetter, som er billetter, der sælges på særlige betingelser. Arriva "OneDay" er en billetvariant, der sælges under dette koncept. Hvis man ønsker at købe disse særlige billetter, kræver det at kunden holder sig orientere på bl.a. Arrivas hjemmeside,

at idet klageren henvendte sig på salgsstedet på Skive Station, må det formodes, at det var på Skive Station, hun ønskede at gøre sit billetkøb. Endvidere var billetterne, som klageren købte, de billigste billetter, som medarbejderen på Skive Station havde mulighed for at sælge,

at det er kundens eget ansvar at orientere sig om eventuelle rabatter eller særbilletter, der sælges via internettet eller SMS. I de betjente billetsalg rådgiver man om alle de produkter, der sælges i billetsalgene inklusiv eventuelle rabatter. Ønsker man at undersøge muligheden for at rejse billigere med Arrivas tog, kan man undersøge dette på Arrivas hjemmeside,

at køber man billet via f.eks. Rejseplanen.dk, bliver man heller ikke gjort opmærksom på, hvis der er mulighed for at købe en Arriva "OneDay" eller en anden særbillet på den valgte dato,

at hvis ankenævnet kommer frem til en afgørelse, der fremadrettet forpligter trafikelskaber og operatører til at oplyse om alle deres billettyper ved kunders henvendelse til salgsstederne, er Arriva af den opfattelse, at disse særbilletter også vil skulle fremgå af Rejseplanen.dk, og ikke kun på trafikelskabernes hjemmesider, da denne informationsplatform må være omfattet af samme oplysningspligt som salgsstederne,

at det kan bekræftes, at der den 13. juni 2013 solgtes "Oneday" billetter i Arrivas netbutik og via SMS,

at sagen udelukkende omhandler, hvorvidt Arriva har opfyldt sin loyale oplysningspligt i henhold til købelovens § 76, stk. 1, nr. 3, ved ikke at have oplyst klageren om forhold, der har haft betydning for hendes bedømmelse af varen, og som sælgeren kendte eller burde kende,

at Forbrugerombudsmanden i journal 11/08160 behandler en lignende problemstilling. Forbrugerombudsmanden kommer i sin undersøgelse frem til at købelovens bestemmelse om sælgers oplysningspligt ikke indeholder en pligt til at oplyse kunden om, at varen kan fås billigere et andet sted, også selv om et andet sted er sælgers egen netbutik, samt

at Arriva er af den holdning at lignende forhold gør sig gældende i nærværende sag, og at Arriva har opfyldt sin loyale oplysningspligt i henhold til købelovens § 76, stk. 1, nr. 3, da Arrivas medarbejdere på Skive station har solgt den billigst mulige billet, som de har haft mulighed for at sælge til klageren.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:***Retsgrundlaget:***

Fra Passagerrettighedsforordning for togpassagerer nr. 1371/2007:

(3) Da jernbanepassageren er den svage part i transportkontrakten, bør dennes rettigheder beskyttes.

(4) Det hører til brugernes rettigheder i forbindelse med jernbanebefordring at få oplysninger om trafikforbindelserne før og under rejsen. Når det er muligt, bør jernbanevirksomheder og billetudstedere give disse oplysninger på forhånd og så hurtigt som muligt.

*Artikel 8***Rejseoplysninger**

1. Med forbehold af artikel 10 giver jernbanevirksomheder og billetudstedere, der tilbyder befordringskontrakter på vegne af en eller flere jernbanevirksomheder, på anmodning og som mindstemål passagerne de oplysninger, der er angivet i bilag II, del I, vedrørende rejser, for hvilke den pågældende jernbanevirksomhed tilbyder en befordringskontrakt. Billetudstedere, der tilbyder befordringskontrakter for egen regning, og rejsebu-reauer skal give disse oplysninger, når de foreligger.

2. Jernbanevirksomhederne skal under rejsen som mindstemål give passagererne de oplysninger, der er angivet i bilag II, del II.

3. De i stk. 1 og 2 nævnte oplysninger gives i den mest hensigtsmæssige form. Der tages i denne forbindelse særligt hensyn til høre- og/eller synshæmmedes behov.

*BILAG II***MINDSTEMÅL AF OPLYSNINGER, SOM SKAL GIVES AF JERNBANEVIRKSOMHEDERNE OG/ELLER BILLETUDSTEDERNE****Del I: Oplysninger forud for rejsen**

Almindelige betingelser i forbindelse med kontrakten

Køreplaner og betingelser for den hurtigste rejse

Køreplaner og betingelser for de billigste rejser

Tilgængelighed, adgangsbetingelser og faciliteter i toget for handicappede og bevægelseshæmmede personer

Mulighed og betingelser for at medtage cykler

Adgang til pladser i ryger- og ikke-rygerkupeer, første- og andenklasseskupeer samt liggevogne og sovevogne

Enhver hændelse, som kan afbryde eller forsinke rejsen

Service tilbud i toget

Procedurer for udlevering af bortkommen bagage

Procedurer for indgivelse af klager.

Del II: Oplysninger på rejsen

Service i toget

Næste station

Forsinkelser

Vigtigste tilslutningsforbindelser
Sikkerhedsforhold

Fra ARRIVA.DK:"

ARRIVA billetter Arriva OneDay

Besøg familien i Thisted, tag på shopping i Esbjerg, nyd naturen ved Silkeborg eller gå på museum i Aarhus. Med Arriva Oneday kan du rejse til ekstra favorabel pris: REJS MED ARRIVA HELE DAGEN LANG FOR KUN 95 KR.

Køb Arriva Oneday via mobilen eller i netbutikken

Arriva Oneday er et selvbetjeningsprodukt som du kan købe i netbutikken, via din mobil eller smartphone ved at følge instruktionerne nedenfor:



Sådan køber du
Arrivabilletter i
netbutikken



Sådan køber du
Arrivabilletter via
SMS



Sådan køber du
Arrivabilletter på
smartphone



FOR KUN 95 KR.

Køb billet
Klik her

Regler og betingelser

Benyttes på udvalgte dage

Arriva Oneday kan benyttes på udvalgte dage. Se billetkalenderen -

> [Klik her](#)

Fra Arrivas kundekoncept:

Information

Information inden rejsen påbegyndes:

Arriva henvender sig til publikum ved aktivt at tilbyde forskellig information, så som:

- Information på stationer og i tog
- Telefonservice
- Web-baseret information
- Annoncering i regional-/lokalradio
- Annoncering i relevante aviser
- sms-service ved planlagte og uvarslede ændringer

På denne måde vil det være muligt at få kendskab til de muligheder, rettigheder og forpligtelser samt priser m.v., der gælder ved kørsel i Arrivas tog. ”

Fra Købeloven:

”§ 1 a. Loven gælder for alle køb, bortset fra køb af fast ejendom.

Stk. 2. §§ 72-87 gælder dog kun i forbrugerkøb.

Stk. 3. §§ 5, 10 og 11, § 17, stk. 2, § 42, § 43, stk. 1 og 2, § 44, §§ 47-49 og 52-54 gælder ikke i forbrugerkøb.

Stk. 4. Loven gælder ikke for køb, der er omfattet af den internationale købelov.

§ 76. Der foreligger en mangel ved salgsgenstanden, hvis

1) genstanden ikke svarer til den betegnelse, hvorunder den er solgt, eller sælgeren i øvrigt ved køkets afslutning har givet urigtige eller vildledende oplysninger, medmindre disse ikke kan antages at have haft betydning for køberens bedømmelse af genstanden"

Forbrugerombudsmandens udtalelse journal nr. 11/081160:

" Gennem medierne er Forbrugerombudsmanden blevet opmærksom på, at Elgiganten fører en fast prispolitik over for de kunder, der handler i Elgigantens fysiske butik, og som har set, at varen fås billigere i Elgigantens internetbutik. Når kunden påpeger dette over for ekspedienten, får han eller hun varen til den billigere pris.

Forbrugerombudsmanden har foretaget en vurdering af prispolitikken på baggrund af lovgivningen, og fremgangsmåden er ikke ulovlig.

....

Sagen rejser endvidere spørgsmål om sælgers loyale oplysningspligt i købelovens § 76, stk. 1, nr. 3, som fastslår, at det er en mangel ved en vare, hvis sælgeren ikke har givet køber en oplysning om forhold, der har haft betydning for køberens bedømmelse af varen, og som sælgeren kendte eller burde kende.

Det fremgår imidlertid af forarbejderne til bestemmelsen, at den ikke forpligter en sælger til at oplyse, at varen kan fås billigere et andet sted.

Det er derfor Forbrugerombudsmandens opfattelse, at Elgiganten ikke i medfør af princippet om sælgers loyale oplysningspligt er forpligtet til at oplyse kunderne om, at varen fås billigere i Elgigantens internetbutik."

Den konkrete sag i ankenævnet:

I følge togpassagerrettighedsforordningens præambel (3) er jernbanepassageren den svage part i transportkontrakten, og dennes rettigheder skal beskyttes. I følge præambelens nr. (4) hører det til brugernes rettigheder i forbindelse med jernbanebefordring at få oplysninger om trafikforbindelserne før og under rejsen. Når det er muligt, bør jernbanevirksomheder og billetudstedere give disse oplysninger på forhånd og så hurtigt som muligt.

I passagerrettighedsforordningen artikel 8, stk. 3, jf. stk. 1, jf. Bilag II, del I, fremgår det, at oplysninger om betingelser for den billigste rejse skal gives i den mest hensigtsmæssige form.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren på Skive station spurgte salgsmedarbejderen efter den billigste billet mellem Skive og Aarhus.

Ankenævnet lægger videre til grund, som oplyst af klageren, at hun havde 55 minutter til rådighed, fra hun opsøgte billetkontoret og til togafgang. Derudover lægger ankenævnet til grund, at salgsmedarbejderen var vidende om dette, fordi denne måtte kende til togets afgangstid.

Endelig lægger ankenævnet til grund, at hvis klageren fået oplyst om muligheden for at købe den langt billigere "OneDay" billet pr. SMS, ville hun have valgt denne mulighed, således som hun har anført.

Jernbaneselskaberne sælger i dag deres produkter på flere platforme: billetsalg, automater, mobiltelefon, print-selv, rejsekort, og alle produkter sælges ikke på alle platforme. Endvidere sælges billetter ad flere kanaler; fx egne billetsalg og via agenter.

Derfor har jernbaneselskabet en forpligtelse til at sikre, at kunden kan få oplysningen på en overskuelig måde, men ikke at man altid kan få alle oplysninger på alle platforme og i alle kanaler.

Kunden er den svage part, og den overvældende mængde af information gør muligvis internettet svært overskueligt. Derfor må selskaberne i oversigtform i egnede medier, som internet og opslag på egne salgssteder, gøre informationen tilgængelig for kunderne.

Som følge af det ovenfor anførte finder ankenævnet - særligt når klageren henvendte sig i skranken og direkte efterspurgte den billigste billet - at billetudstederen (ARRIVA) ved salgsmedarbejderen burde have givet et svar med en henvisning til, hvor man kan finde informationen om den billigste billet, hvis salgsmedarbejderen ikke kan give den.

Ankenævnet finder ikke, at Arriva har gjort dette med en plakat på stationen eller en information på nettet om et produkt, når salgsmedarbejderen på direkte forespørgsel ikke henviste klageren til at søge informationen på disse platforme.

Ankenævnet finder ikke, at der derved er statueret en forpligtelse til på www.Rejseplanen.dk at ændre prisoplysningerne, således som Arriva gør gældende. Men det ville i givet fald være en klar forbedring af gennemsigtigheden for kunderne.

Det er videre ankenævnets opfattelse, at transportydelse ikke er omfattet af købeloven direkte, hvorfor den af Arriva henviste journal nr. 11/08160 fra Forbrugerombudsmanden om et forbrugerkøb hos El-Giganten ikke finder analog anvendelse i bedømmelsen af denne sag. Der er tale om forskellige forretningstyper, og El-Giganten opererer indenfor detailbranchen med fri konkurrence og udbredt "prisgaranti".

I denne sag kunne klageren ikke umiddelbart vælge at købe sin billet hos en anden udbyder, hvorfor Arriva findes at være forpligtet til at yde en grundig vejledning af kunder, som eksplicit efterspørger den billigste rejse, som godt nok ikke sælges i det fysiske billetsalg, men som nemt kunne købes via mobiltelefonen.

Ankenævnet finder derfor, at Arriva i den konkrete sag skal efterleve klagerens krav om tilbagebetaling af differencen mellem de af klageren købte billetter og 2 Arriva "OneDay"-billetter, i alt 474 kr.

Ankenævnet træffer herefter afgørelse efter stemmeflertallet

AFGØRELSE:

ARRIVA tilpligtes at godtgøre klageren differencen mellem den solgte billet og "OneDay"-billetten på 474 kr. mod forevisning af klagerens billetter.

Klagerens betalingskrav er fremsag i klageformularen, som var vedlagt ankenævnets sekretariats fremsendelse af klageren til ARRIVA den 27. juni 2013. Efter rentelovens § 3, stk. 2, skal der betales rente, når der er forløbet 30 dage efter afsendelse eller fremsættelse af et betalingskrav. Klageren kan derfor kræve beløbet forrentet fra den 27. juni 2013 med rentelovens rentesats, som i følge § 5, fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 7 %. Som referencesats anses den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. 1. januar og 1. juli det pågældende år.

ARRIVA skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

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

På ankenævnets vegne, den 16. december 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand