

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2016-0149

**Klageren:** XX  
2600 Glostrup

**Indklagede:** Abildskou A/S  
**CVRnummer:** 25 28 03 34

**Klagen vedrører:**

**Parternes krav:** Klageren ønsker refusion af 2.700 kr. for et 10-turskort, som er bortkommet i posten  
Indklagede afviser at refundere beløbet

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. november 2016 truffet følgende:

### **AFGØRELSE**

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om refusion af 2.700 kr. for et 10-turskort.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren købte den 30. december 2015 et 10-turs klippekort til 2.700 kr. i buslinje 888 mellem København og Århus. Ifølge klageren bemærkede hun, at kortet var 400 kr. dyrere, end det plejede at være, men buschaufføren oplyste, at prisen var rigtig.

Da klageren den 25. februar 2016 ville reservere plads i bussen og bruge klippekortet, blev hun opmærksom på, at det gjaldt til takstgruppe B, som bl.a. dækker ruten mellem København og Aalborg. Da hun kun havde behov for et klippekort til takstgruppe A, som dækker bl.a. ruten mellem København og Århus, kontaktede hun Abildskou for at høre, om hun kunne få klippekortet ombyttet eller refunderet. Abildskou svarede samme dag:

"Selvfølgelig kan du få byttet dit kort. Chaufføren burde kunne bytte dit kort om i morgen. Men, da de fleste kunder køber billet på nettet, er det ikke sikkert at han har byttepenge nok. Har chaufføren ikke penge nok, bliver du nødt til at sende det ind til os. Vi skal nok betale omkostningerne."

Ifølge klageren forsøgte hun herefter at få ombyttet klippekortet hos to af Abildskous chauffører uden held, hvorfor hun sendte klippekortet til Abildskous kontor med almindelig brevpост. Da hun ikke modtog pengene for kortet, rykkede hun herfor i e-mail af den 29. maj 2016. Abildskou svarede den 31. maj 2016, at de ikke havde modtaget klippekortet.

I den efterfølgende korrespondance mellem parterne anførte klageren, at hun ikke havde sendt klippekortet rekommanderet, da hun blot havde fået at vide af Abildskou, at hun skulle sende det. Hun spekulerede ikke over at sende det på en anden måde, end hun plejede, da hun aldrig havde mistet noget i posten. Hun anførte endvidere, at det var Abildskous chauffør, som havde lavet en fejl ved at sælge hende et klippekort til en forkert zone, hvilket Abildskou måtte kunne checke i deres system ud fra klokkeslættet for, hvornår kortet var købt, og hvor bussen befandt sig på det tidspunkt. Herudover anførte hun, at Abildskou måtte kunne se i deres booking-system, at kortet ikke havde været anvendt, idet man skulle indtaste nummeret fra klippekortet, når man reserverede plads i bussen.

Abildskou skrev til klageren, at de ikke kunne checke, om et klippekort var i brug, da man kan møde op og tage bussen, når man har et klippekort i hånden. De anførte videre, at et klippekort skal behandles som et værdipapir, og hvis klageren havde henvendt sig til postvæsenet, kunne de have anvist den korrekte måde at sende det på, samt at de havde oplyst hende, at de ville betale omkostningerne.



Kopi af klippekortet

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ankenævnet lægger til grund, at klageren har købt et 10-turskort til takstgruppe B til Abildskous busser og har betalt 2.700 kr. herfor, men at hun faktisk ønskede et 10-turskort til takstgruppe A. Det lægges endvidere til grund, at 10-turskortet er bortkommet i forbindelse med klagens forsendelse af kortet med almindelig postforsendelse.

Det er uoplyst, hvad der i salgssituationen har været årsag til, at klageren fik udleveret og betalte for et 10-turskort til en anden takstgruppe, end den hun skulle bruge og til en pris på 400 kr. højere. Det er ankenævnets vurdering, at det ikke kan anses for godtgjort, at Abildskou alene har været ansvarlig for den fejl, der er sket.

Abildskou har imidlertid tilbudt klageren at refundere købesummen mod fremsendelse af 10-turskortet og endvidere at godtgøre forsendelsesomkostningerne.

I henhold til Abildskous takst- og befordringsregulativ gives der ikke erstatning på bortkomne billetter og kort. Endvidere er busselskabets 10-turskort ikke personlige, men kan anvendes af den, som har det i hænde. Der er således tale om et ihænderhaverbevis. Abildskou har oplyst, at det ikke kræver reservation at anvende kortet, og at Abildskou ikke kan checke, om et kort er i brug.

På den baggrund vurderer ankenævnet, at Abildskou ikke kan pålægges at refundere købesummen for 10-turskortet uden samtidig modtagelse af kortet.

Det følger af dansk rets almindelige erstatningsretlige regler, at det påhviler skadelidte (klageren) at godtgøre, at der er lidt et tab, og at skadevolderen har handlet culpøst (erstatningspådragende).

Klageren har anført, at Abildskou må bære ansvaret for kortets bortkomst, da de ikke oplyste, at hun skulle sende brevet rekommanderet. Ankenævnet bemærker hertil, at det må påhvile afsenderen af en værdiforsendelse at sende brevet på behørig vis. Det er endvidere ankenævnets opfattelse, at Abildskous tilbud om at betale omkostningerne ved forsendelsen må forstås således, at der ikke kun var tale om omkostninger til et frimærke til almindelig postforsendelse.

Ankenævnet finder herefter, at Abildskou ikke har handlet erstatningspådragende.

## **RETSGRUNDLAG:**

### **Abildskou A/S' takst- og befordringsregulativ:**

”

#### **1. Billettering og kontrol**

10-turs kort er ikke personlige, og flere personer kan rejse på samme kort, når der billetteres for hver person.

#### **2. Afbestilling og refusion**

Billetter købt i bussen:

Delvist benyttede 10-turskort kan indenfor 1 år efter udstedelsen refunderes: 10-turskort med differencen mellem kortet pris og prisen på en ikke rabatteret enkeltbillet på strækningen x antal benyttede klip/rejser + ekspeditionsgebyr på p.t. kr. 100.

Der kan ikke gives erstatning på bortkomne billetter og kort.”

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører at:**

”Den 30/12-15 køber jeg et klippekort i bussen i Århus. Kortet er dyrere end sidst, men chaufføren forsikrer mig om, at prisen er korrekt. Næste gang jeg skal til at booke en plads på deres hjemmeside opdager jeg, at kortet er til zone B og at det derfor var dyrere end normalt. Kortet er købt i zone A, og jeg skulle kun bruge zone A (til 2300 kr). Jeg kontakter Abildskou, der beder mig om at tage kontakt til deres chauffør på næste rejse, og hvis han ikke kan hjælpe mig med at bytte kortet, så skal jeg blot sende kortet til dem. Jeg kontakter hele 2 forskellige chauffører, der ikke vil/kan hjælpe mig, og ender så med at sende kortet til Abildskou. Efter lang tid kontakter jeg Abildskou, men nu nægter de at have modtaget kortet, og kan/vil derfor ikke hjælpe mig. Da jeg har sendt kortet til dem, har jeg nu kun en kopi tilbage. Jeg har ikke sendt brevet anbefalet. Jeg har aldrig mistet breve, så det faldt mig slet ikke ind, at det skulle sendes anbefalet. Abildskou skrev at jeg bare skulle sende det, og først da det for dem meget belejligt tilsyneladende aldrig dukker op, skriver Abildskou, at jeg skulle have sendt det anbefalet. Fakta er, at Abildskou har solgt et kort til en forkert zone. Af diverse tal (terminal/dato/kl.) på kortet bør Abildskou kunne se, at kortet er købt i zone A og ikke i zone B. Da man skal reservere plads på bussen ved at taste en kode fra klippekortet bør de også kunne se, at jeg aldrig har reserveret en plads med kortet. At jeg forsøger at bytte kortet hos 2 forskellige buschauffører burde kunne lade sig gøre, da det jo er der, kortet er købt. Abildskou skriver, at jeg mangler dokumentation. Jeg har nu kun en kopi af kortet, men jeg har været forbi hele 2 af deres medarbejdere med det originale kort (i februar/marts). Jeg har gjort hvad jeg kunne, for at komme af med et kort, som en fejl fra Abildskous side er skyld i, at jeg nu har mistet ikke bare differencen på de 2 kort (400 kr.), men hele 2700 kr.”

### **Indklagede anfører at:**

”Klippekortet repræsenterer en værdi af kr.2700,-, det er ikke personligt, og kan dermed bruges af alle. Vi har tilbudt, at betale omkostningerne i forbindelse med forsendelsen. Vi kan ikke refundere beløbet for klippekortet, uden at have det som bilag. Og dermed sikre, at det ikke kan bruges af andre.”

### **Hertil har klageren anført:**

”Vil Abildskou erkende, at de har solgt mig et forkert klippekort (kopi vedhæftet)?

Vil Abildskou erkende, at det pågældende klippekort er købt i zone A ud fra fx dato/kl. Og hvor den pågældende terminal/bus/chauffør var på det købstidspunktet? Og at jeg, ud fra min booking på Abildskous hjemmeside samt chaufførens indscanning af mig ved ankomst ved bussen den pågældende dag, har booket en rejse i zone A, og KUN zone A? Og at jeg i deres system altid kun har rejst mellem Valby og enten Aarhus, Ebeltoft eller Rønde?

Vil Abildskou erkende, at jeg først blev bedt om at henvende mig med klippekortet hos Abildskous chauffører, der så ikke ville hjælpe? Jeg har ikke deres underskrifter på, at de ikke kunne/ville hjælpe mig, men hvis Abildskou vil, kan de jo spørge deres chauffører.

Den første chauffør, jeg henvendte mig til, er ham fra den første tur, som Abildskou selv bad mig om at henvende mig til (26. februar 2016). Anden henvendelse skete til 2 chauffører, der stod ved bussen på Aarhus rutebilstation, anden gang jeg rejste fra Aarhus, efter Abildskou bad mig om selv at henvende mig til chaufførerne. Her kan nævnes, at de 2 chaufføren grinede af min henvendelse, for som de sagde, Jes Abildskou ved godt, at vi ikke kan hjælpe dig med dit problem... Det kan så være, at chaufførerne ikke vil

indrømme, at de grinede af deres chef, men forhåbentlig kan de huske, at jeg kontaktede dem (selv om det efterhånden er længe siden).

Vil Abildskou erkende, at de blot bad mig om at sende klippekortet til dem, og så ville jeg få byttet mit klippekort? De skrev IKKE, at jeg skulle sende det rekommanderet. Det var først da de skrev, at de ikke havde modtaget klippekortet, at de derefter tilføjede, at jeg skulle have sendt det rekommanderet. Abildskou skrev heller ikke, at de kun ville hjælpe/bytte kortet, hvis jeg rent faktisk kunne bevise, at de havde modtaget kortet.

Udgifterne til en konvolut (som jeg allerede havde på lager) og et frimærke er ligesom temmelig ubetydelige i forhold til, at jeg har sendt et kort der repræsenterer en værdi af 2700 kr. til Abildskou, som de nu påstår, at de ikke har modtaget. Det er IKKE udgifterne til forsendelsen, der er problemet i denne diskussion.

Vil Abildskou erkende, at selv om klippekortet ikke er personligt, at de kan se i deres bookingsystem, at jeg aldrig har anvendt kortet til at booke en rejse?

Jeg har vedhæftet en kopi af klippekortet, hvilket er alt jeg har tilbage, efter at have sendt originalen til Abildskou. Ud fra mail korrespondancen, kopien af klippekortet, vagtplanen og Abildskous bookingsystem burde Abildskou kunne svare på alle mine spørgsmål.

Vil Abildskou erkende, at hele problemet starter med at Abildskous chauffør laver en fejl? Og at Abildskou har ansvaret for sine medarbejderes fejl/handlinger?

En virksomhed som Abildskou bør have en procedure for præcis hvordan kunder skal agere i en sådan situation. En detaljeret procedure, de kan give kunderne, som så kan handle ud fra den – når nu Abildskou ikke er mere specifik i sin mailkor.

Jeg har sendt klippekortet til Abildskou efter 2 forgæves forsøg hos chaufførerne ved bussen. Jeg har altså gjort præcist, hvad Abildskou bad mig om i sin mail.

Ankenævnet har fået tilladelse til at tjekke mine rejser med rejsekortet, og ved at sammenligne mine rejser til/fra Valby station med mine rejsebookinger hos Abildskou, må Abildskou erkende, at jeg til alle de pågældende rejser, har booket en plads hos Abildskou.

Abildskou skriver, at man godt kan møde op hos bussen, og komme med uden at have booket en plads i bussen. Min rejsehistorik bør vise, at det har jeg aldrig gjort. Og normalt tager man jo heller ikke bare chancen, og møder op ved bussen uden at have booket en plads.

For det første har jeg læst på deres hjemmeside, at man skal huske at booke en plads, og for det andet, så tager man da ikke blot chancen, når man står overfor en rejse på sammenlagt 5-6 timer. Jeg tror da heller ikke, at Jes Abildskou blot møder op i lufthavnen, når han skal rejse fx til Tenerife (ca. 5 timers flyvetur), og så går rundet i lufthavnen til der endelig er et fly, der har plads til at tage ham med. Man booker sin rejse først!

Det er sikkert muligt at dukke op ved bussen og komme med, uden at have booket en plads. Men Abildskou må erkende, at langt de fleste booker en plads/betaler for rejsen på deres hjemmeside. Hvis Abildskou vil, er jeg sikker på, at de kan oplyse mig om den reelle procentdel, der ikke booker pladsen/betaler for turen på deres hjemmeside. Endvidere står der på selve klippekortet: "Husk reservation".

Jeg vil gerne bede Abildskou tjekke i deres system, at klippekortet ikke er blevet anvendt. Og hvis det er anvendt, vil jeg gerne have undersøgt, om personen eller en pårørende til personen er ansat hos enten Abildskou eller hos Post Danmark."

## Indklagede har hertil anført:

” En sidste kommentar fra os.

1. Dybest set klages der over at kortet er blevet væk.
2. Vi refunderer billetter og klippekort for mange tusinde kroner hvert år.
3. Når kunder køber billetter og kort i bussen sælger chaufførerne det til kunden som kunden ønsker. Chaufførerne får ikke bonus for ekstra salg. I vores regulativ pkt. 1 skriver vi også at kunden bør kontrollere, at den solgte billet er korrekt, så evt. fejl kan rettes øjeblikkeligt.
4. Vi har på intet tidspunkt nægtet at refundere kortet, når det er tilvejebragt. –det står ved magt. Vi har også tilbudt at betale alle omkostninger ved forsendelse.
5. Som jeg skrev i februar måned, kunne jeg ikke garantere at chaufførerne kunne refundere kortet, da næsten alle kunder køber på Dankort. At chaufførerne har grinet af mig – har jeg ingen kommentar til. Det er vel normalt på en arbejdsplads at man more sig over chefen en gang imellem.
6. Der er en tidsfaktor inde i denne sag. Der går næsten 3 måneder fra kortet er sendt til os og til kunden reagere på manglende refusion. Det er stort set umuligt at rekonstruere forløbet evt. bede vores medarbejdere huske så langt tilbage.

Grunden til vores faste holdning er, at klippekort ikke er personlige og at det kan bruges af den der har det i hånden. Både med og uden reservation.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand