

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2017-0111

Klageren: XX
6000 Kolding

Indklagede: DSB Fjern- og Regionaltog
CVRnummer: 53002505

Parternes krav: Klageren ønsker differencen refunderet mellem prisen på 12 pendlerkort til strækningen Kolding-København og prisen på et årskort siden oktober 2016 - skønsmæssigt fastsat til 40.000 kr.

Indklagede afviser kravet

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2017 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

DSB er berettiget til at afvise klagerens krav.

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

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren har han siden oktober 2015 haft pendlerkort mellem Kolding og København, fordi han af sælgeren i 7/Elven på Kolding st. fik at vide, at han ikke kunne købe årskort.

Årskort sælges kun i DSB Billetsalg på Århus H., Odense st., Nyborg st. og i København:

Forside > Find billetter og services > Bus & tog-årskort >

Køb Bus & tog-årskort

Du kan købe Bus & tog-årskort i følgende DSB Billetsalg

Husk at medbringe et pasfoto.

Sjælland	Fyn	Jylland
København	Odense	Aarhus H
	Nyborg	

Efter at klageren af en medpassager var blevet bekendt med, at der fandtes årskort, skrev han den 10. januar 2017 følgende til DSB:

”Kære DSB Jeg var i oktober 2015 inde og ville købe et årskort til min rejse mellem Kolding og København. Jeg spurgte, om jeg kunne købe et årskort til rejsen, men fik på stationen i Kolding nej. Han kunne kun lave en månedskort og det har jeg så selv købt lige siden og troligt fornyet hver måned. I starten på et stamkort og så senere via en App, som han også glemte at fortælle om fandtes. Jeg har nu fundet ud af, at der findes årskort af en medpassager, som jeg rejser med hver morgen og jeg blev lidt trist til mode, da jeg fandt ud af, at jeg personligt kunne have sparet en del penge, som kunne være brugt på mine børn. Jeg er både skuffet over den dårlige rådgivning og føler mig taget ved næsen af ham i 7/11, da jeg spurgte om årskort i 2 omgange men fik nej. Så jeg håber, at jeg kan få nogle af pengene retur og/eller få et årsrejsekort til i år i stedet. Den sidste løsning vil ikke koste jer noget (ingen penge ud af kassen) og jeg betaler gerne en eventuel difference, skulle der mangle nogle kr? Jeg håber I kan sætte jer i min situation og hjælpe mig til en god oplevelse i stedet for denne skuffelse.”

DSB anmodede klageren om nogle yderligere oplysninger herunder om kopi af stamkortet, så de kunne se, hvem, der havde ekspederet ham. Klageren kunne umiddelbart ikke finde dette, da han

efterfølgende var gået over til at have pendlerkortet på sin telefon. Herefter svarede DSB følgende:

"Jeg er ked af at læse, at du ikke har kunnet finde dine gamle kort.

Desværre kan vi ikke af overførelsen fra banken se, hvem der har ekspederet dig den pågældende dag.

Da DSB ikke registrerer, når du køber af Pendlerkort, billetter og andet i billetsalget, 7-Eleven eller i billetautomaten, kan vi ikke finde oplysningerne. Vi vil kunne finde frem til den del af dine kort, du har købt i DSB App'en, men her vil det ikke fremgå, hvem der har ekspederet dig på Kolding Station.

På baggrund af ovenstående, kan DSB ikke imødekomme din anmodning om tilbagebetaling af differencen mellem de købte kort og et Bus&Tog Årskort eller ombytning."

Efter en oprydning fandt klageren de 7 gamle pendlerkort, inden han overgik til at købe kortet på DSB's app. Han sendte disse til DSB, som svarede følgende:

"Jeg er ked af, at du ikke tidligere har været opmærksom på muligheden for at købe et Bus & Tog-årskort til DSB 1'.

Efter at have gennemgået alle dokumenter i sagen, kan jeg oplyse, at DSB desværre ikke kan tilbyde dig at refundere prisforskellen mellem DSB 1' Pendlerkort og Årskort til DSB 1' for den periode, hvor du har haft Pendlerkort.

Vi begrundet afslaget med, at du først henvender dig 16 måneder efter første køb, og det er derfor ikke muligt at belyse sagen til bunds. Da du købte det første Pendlerkort, spurgte du, om du kunne købe et Årskort – i DSB 7-Eleven sælger de ikke Årskort, og medarbejderen har derfor svaret korrekt, da vi ikke er forpligtet til at oplyse om alle alternativer. Som kunde kan du finde oplysninger om alle vores produkter på vores hjemmeside, ligesom du der kan finde oplysninger om, hvor du kan købe Årskortet."

Klageren skrev derpå:

"Det er jeg ked af at høre, da jeg virkelig har brugt lang tid på at finde diverse bilag til jer. Så kunne I måske allerede fra starten have oplyst mig om, at det ville være forgæves. Dernæst mener jeg ikke, at der kan være forældelsesfrist på at være i god tro og dernæst at blive udsat for dårlig og fejltagtig rådgivning fra jeres side af.

At I ikke har mulighed for at undersøge sagen til bunds kan næppe ligge mig til last, da jeg tvært om har gjort alt for at lette jer arbejdet. Jeg håber derfor, vi kan slå halv skade på mit årskort og I vil genoverveje sagen?"

DSB svarede sluttelig:

"Jeg er ked af, at du fortsat ikke er tilfreds med vores svar, og at du har brugt tid på at finde dokumentation til os. Dit bidrag er nødvendigt som grundlag for at vurdere sagen.

Der er desværre fortsat ikke grundlag for at imødekomme dit ønske om kompensation.

Der er i afgørelsen lagt vægt på, at du har adgang til information om alle DSB's produkter på vores hjemmeside.

Medarbejderne i DSB 7-Eleven er ikke forpligtede til at give informationer om alle vores produkter. DSB beklager, at vi i denne situation ikke kan nå til enighed."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

2 medlemmer (Tine Vuust og Alice Stærdahl) udtaler:

"Klageren skal godtgøre, at han fik forkert vejledning i 7/Eleven.

Henset til den forløbne tid på mere end 1 år er det ikke længere muligt at undersøge, hvilke oplysninger klageren blev givet i forbindelse med salget af pendlerkortet i 7/Eleven på Kolding st. i september 2015, men DSB har anført, at "*Medarbejderne vil for denne type produkter [årskort] henvise kunderne til at søge information på DSB's hjemmeside eller ved at kontakte DSB Kundeservice telefonisk.*"

Således som sagen foreligger oplyst, har klageren ikke godtgjort, at han blev forkert vejledt.

Information om, hvor årskort sælges, findes på www.DSB.dk, og prisen er i 2017 følgende:

Kortet sælges til voksne og børn.

Priser for Bus & Tog-årskort pr. 15. januar 2017

Voksen	6 måneder	12 måneder
Standard	25.000 kr.	43.000 kr.
DSB 1'	33.250 kr.	56.500 kr.

Baseret på klagerens oplysning om, at han efterspurgte et årskort ved henvendelsen i 7/Eleven, lægger ankenævnet til grund, at klageren var bekendt med, at produktet "årskort" fandtes. Herefter, og da der er tale om produkter af stor økonomisk værdi, finder vi, at klageren havde en særlig anledning til selv at undersøge nærmere om produktet.

På baggrund af det ovennævnte er DSB berettiget til at afvise klagerens krav.

Ankenævnet bemærker, at sagsbehandlingen af klagerens sag kunne have været mere hensigtsmæssig, idet DSB i første henvendelse fra klageren blev gjort bekendt med, at der var tale om et forhold, som mere end et år gammelt, men at man på trods af dette bad klageren om at fremfinde

dokumentation for sit krav, hvorefter de afviste kravet allerede på baggrund af den forløbne tid, hvorefter sagen ikke kunne undersøges nærmere.

Et medlem (Torben Steenberg) udtaler:

"Henset til den forløbne tid på mere end 1 år er det ikke længere muligt at undersøge, hvilke oplysninger klageren blev givet i forbindelse med salget af pendlerkortet i 7/Elven på Kolding st. i oktober 2015.

Årskort sælges kun i DSB Billetsalg i København, Odense st., Nyborg st. og Århus H., hvilket fremgår af www.dsb.dk.

DSB har i en tidligere ankenævns sag (2011-0147) oplyst, at årskortet kan være et økonomisk meget fordelagtigt kort, der kan bruges til rejse med samtlige tog og trafiksekskabers busser i Danmark. Det er primært rettet til kunder, som rejser meget og varieret, men ikke tænkt som pendlerkort, der kun kan bruges til at rejse meget på en bestemt strækning. Det hindrer dog ikke, at passagerer kan anvende kortet som pendlerkort både for at opnå fordelene, og fordi det er det billigste tilbud. Ulempen er, at årskort skal købes for minimum et halvt år ad gangen. DSB er ikke ved lovgivning eller på anden måde forpligtet til at refundere ubenyttede kort eller billetter under normale forhold. DSB tilbyder som en service under visse betingelser godtgørelse af ubenyttede billetter og kort. DSB oplyser om hovedreglerne i DSB's forretningsbetingelser § 3,5, der tilgængelige både på print og på nettet <http://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/forretningsbetingelser/forretningsbetingelser/>

I forretningsbetingelserne er det anført, at for halvårskort refunderes ikke noget efter 39 dages gyldighed og for helårskort refunderes ikke noget efter et halvt år og 39 dages forbrug.

Ifølge klageren ville han have opnået en skønsmæssig besparelse på ca. 40.000 kr., hvis han i oktober 2015 havde købt årskort fremfor månedskort.

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 jernbanefordring 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.

Af 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.

Således som sagen foreligger oplyst, kan jeg ikke tilsidesætte klagerens forklaring om, at han forhørte sig, om han kunne købe et årskort, men af sælgeren fik at vide, at denne kun kunne lave månedskort. DSB har anført, at det er korrekt, når sælgeren oplyste, at han ikke kunne lave årskort.

Jeg lægger til grund, at klageren opfattede beskeden som om, at årskortproduktet ikke fandtes.

Jeg lægger videre til grund, at klageren ville have valgt årskortproduktet, hvis han i salgssituationen var blevet gjort bekendt med, *hvor* han kunne købe det.

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 jeg - særligt når klageren henvendte sig i skranken og direkte efterspurgte et årskort - at pendlerkortudstederen (DSB) ved salgsmedarbejderen i 7/Eleven burde have givet et svar med en henvisning til, hvor man kan finde informationen om årskort, hvis salgsmedarbejderen ikke kan give denne information.

Jeg finder, at DSB ikke har gjort dette med en information på hjemmesiden om et produkt, når salgsmedarbejderen på direkte forespørgsel ikke henviste klageren til at søge informationen på denne platform.

Jeg kan ikke lægge til grund, at denne information blev givet til klageren, på trods at DSB har oplyst, at *"Medarbejderne vil for denne type produkter henvise kunderne til at søge information på DSB's hjemmeside eller ved at kontakte DSB Kundeservice telefonisk."*

I denne sag kunne klageren ikke vælge at købe sit årskort hos en anden udbyder, hvorfor DSB findes at være forpligtet til at yde en grundig vejledning af kunder, som eksplicit efterspørger et produkt, som godt nok ikke sælges i det fysiske billetsalg i 7/Eleven, men som skal købes på særligt udvalgte steder.

Jeg finder derfor, at DSB i den konkrete sag skal tilbagebetale differencen mellem prisen på de af klageren købte 12 pendlerkort og årskort i den samme periode.

DSB skal videre som tilsluttet selskab til ankenævnet betale 10.000 kr. for tabt sag til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

Jeg bemærker, at sagsbehandlingen af klagerens sag kunne have været mere hensigtsmæssig, idet DSB i første henvendelse fra klageren blev gjort bekendt med, at der var tale om et forhold, som mere end et år gammelt, men på trods af dette bad klageren om at fremfinde dokumentation for sit krav, hvorefter de afviste kravet allerede på baggrund af den forløbne tid.

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Fra www.dsb.dk om Kolding Banegård:

Service



DSB 7-eleven



Billetautomat



Snackautomat På perron



Handicapservice på stationen
[Læs mere om Handicapservice](#)



Toiletter/Handicaptoliet Betalingstoilet.
Åben alle dage 06.00-21.00



Forhal Åben alle dage 5.00-23.15



Parkering 152 pladser. Belægning: 96%
[Læs om belægningsprocenten](#)



Cykelparkering



Aflåst cykelparkering

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"I en nøddeskal, så ønskede jeg i sep. 2016 et årskort men fik at vide på kolding station at det havde man ikke og man kun kunne sælge mig et månedskort. Jeg fandt så senere ud af, at det kunne jeg have fået i København men det var bare sælgeren, som ikke viste bedre. Så jeg har betalt på månedsbasis og DSB henviser til, at jeg bare kunne læse på deres website. Men hvor mange mennesker læser et firma's website inden de besøger deres butik? Jeg har sidenhen spurgt i en anden DSB kiosk og heller ikke der var de klar over, at jeg kunne købe et årskort - så humlen er, at DSB ikke uddanner/informere deres personale og det mener jeg er deres pligt, så jeg ikke bliver vildledt, som forbruger."

Indklagede anfører følgende:

"Klager har anmodet DSB om kompensation begrundet med, at han i forbindelse med ekspeditionen i 7-eleven ikke fik informationer om, at det på udvalgte salgssteder var muligt at købe et årskort gyldigt til rejser med bus og tog i hele Danmark.

Klager valgte derfor at købe et månedskort gyldigt til rejser mellem Kolding og København. Klager har efterfølgende 12 gange fornyet sit månedskort i billetsalget på en station eller i DSB's billetapp.

DSB Kundeservice har ikke tidligere modtaget en henvendelse fra klager med spørgsmål om muligheden for at købe et årskort.

DSB har afvist at imødekomme klagers krav, da klager efter DSB's vurdering ikke har godtgjort, at DSB har pådraget sig et ansvar ved forkert vejledning i forbindelse med klagers køb i 7-eleven i september måned 2015.

Da klager først henvendte sig til DSB ca. 18 måneder efter at købet fandt sted, har DSB ikke forsøgt at få en udtalelse fra de medarbejdere, der var på arbejde på købstidspunktet. Med mange daglige ekspeditioner, vurderes det at være usandsynligt, at medarbejderne efter 18 måneder kan erindre det konkrete køb.

DSB kan oplyse, at et DSB årskort ikke kan købes i 7-eleven. Produktet kan alene købes i udvalgte billetsalg. Det fremgår tydeligt af DSB's hjemmeside, hvor det er muligt at købe et årskort.

Det er DSB's opfattelse, at det med rimelighed kan forventes, at klager i løbet af den periode på ca. et år, hvor han har købt månedskort, på DSB's hjemmeside selv havde opsøgt information om DSB årskort, samt hvor dette produkt kan købes.

Det er fortsat DSB's opfattelse, at klager ikke har godtgjort, at DSB har pådraget sig et ansvar ved forkert vejledning. DSB kan på den baggrund derfor ikke imødekomme klagers krav om kompensation."

Hertil har klageren svaret:

"Hvorfor skulle jeg stille spørgsmål ved den vejledning, som jeg har modtaget. Det var kun da en medpassager gjorde mig opmærksom på, at jeg burde have haft et årskort i stedet. Jeg mener derfor ikke, at jeg kan ligges til last at være i god tro i 18 måneder. Hvem ville ikke tro på den vejledning, man får i en butik og i det her tilfælde på DSB stationen.

Hvorfor skal DSB ikke have et ansvar for at vejlede deres kunder ligesom andre virksomheder har?

Det bliver utroligt besværligt og tidskrævende, hvis man skal læse alt dokumentation, som en virksomhed har inden man går ind i en butik.

Den grundpræmis med at henvise til sit website, mener jeg ikke er fair. Det må være enhver virksomheds ansvar at uddanne deres medarbejdere - også DSB's - når de sælger virksomhedens produkt, ellers kan vi forbrugere ikke stole på noget som helst, men skal selv bruge oceaner af tid på at læse os frem, inden vi træffer nogen form for købsbeslutning.

Jeg håber derfor, DSB også skal holde deres sælgere uddannet, så de kan yde deres kunder en fair vejledning, som man som kunde kan stole på og man som forbruger ikke har behov for at fare hjem og tjekke deres website om virksomheden nu misinformerer."

Til dette har DSB anført:

"DSB kan oplyse, at det fortsat er DSB's opfattelse, at klager ikke har godtgjort, at DSB har pådraget sig et ansvar for klagers valg om køb af billetter i en periode på 12 måneder.

DSB' medarbejdere i 7-eleven vil på konkrete forespørgsler vejlede kunderne om de produkter, der sælges i kiosken. Der vil være billetprodukter, som alene sælges i eksempelvis DSB's netbutik eller på udvalgte salgssteder. Medarbejderne vil for denne type produkter henvise kunderne til at søge information på DSB's hjemmeside eller ved at kontakte DSB Kundeservice telefonisk.

Informationer om, hvor der sælges DSB årskort, kan findes på DSB's hjemmeside. En søgning med søgekriteriet "årskort" giver følgende resultat:

Forside > Find billetter og services > Bus & tog-årskort >

Køb Bus & tog-årskort

Du kan købe Bus & tog-årskort i følgende DSB Billetsalg

Husk at medbringe et pasfoto.

Sjælland	Fyn	Jylland
København	Odense	Aarhus H
	Nyborg	

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand