

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0235
- Klageren:** XX
6440 Augustenborg
- Indklagede:
CVRnummer:** Tidebus v/Sydtrafik
29942897
- Klagen vedrører:** Erstatningskrav på 150 kr. subsidiært 140 kr. for inddragelse og maku-
lering af klagerens periodekort samt chaufførens adfærd. Klageren gør
derudover gældende, at Tidebus har overtrådt aftaleloven og markeds-
føringsloven
- Indklagede afviser dette
- Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. februar 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klageren er ikke berettiget til erstatning fra Tidebus v/Sydtrafik.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets ved-
tægter § 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 sagsan-
læg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel
forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge Sydtrafik henvendte klageren sig for at få et papperiodekort i efteråret 2016 på Sydtrafiks kortsalgssted i Sønderborg, som på daværende tidspunkt blev betjent af busoperatøren Tidebus. Klageren betalte for 1 måned, men ved en fejl fra ekspedientens side blev udløbsdatoens årstal sat til 2017 fremfor 2016, hvilket indebar, at kortet fik en gyldighedsperiode på 13 måneder fremfor 1 måned.

Prisen for et pensionistperiodekort for en måned er 227 kr. og for 13 måneder 2.951 kr. Prisen er påtrykt på periodekortet.

Eksempel på papperiodekort indsendt af Sydtrafik:

Sydtrafiks periodekort

Alle periodekort består af et kortetui, hvor der sidder et stamkort med fastsiddende foto (3,5 cm høj og 3 cm bred) og et værdiindlæg.



Kortet er personligt og kan derfor ikke benyttes af andre end den, det er udstedt til. Stamkortet er gratis.

På kortsalgsstederne skrives stamkort og værdiindlæg i hånden på fortrykte kort. Hvis kortene er udstedt hos Sydtrafiks sekretariat, er de udstedt elektronisk. De to typer kort har næsten samme opbygning.

Værdiindlæg

Værdiindlægget kan have forskellige farver, afhængigt af kundetyper, men de har alle samme opbygning. Det kort kunden købte var udfyldt manuelt som kortet vist nedenfor til højre.

Kortet indeholder følgende oplysninger:

- Stamkortnr. Nummeret på værdiindlæg og stamkort skal være det samme.
- Gyldighedsperioden indsættes med et stempel, der indstilles manuelt. Ved en fejl er sidste ciffer i datoen "Gyldigt til" blevet indstillet på tallet "7" i stedet for "6", så årstallet bliver 2017 i stedet for 2016. Når gyldighedsperioden er udløbet, skal værdiindlægget udskiftes med et nyt, hvis det fortsat skal være gyldigt.



Ifølge klageren blev han af en chauffør på buslinje 223 den 18. april 2017 "franarret" sit periodekort, idet chaufføren spurgte, om han måtte se klagerens kort og derefter beholdt det.

Den 25. april 2017 skrev klageren til Sydtrafik og klagede over dette, samt over at chaufføren havde skældt ham ud og truet med, at han ville få en bøde på 1.600 kr., hvis de anmeldte ham for en straffelovsovertrædelse.

Sydtrafik svarede den 2. maj 2017 efter at have undersøgt sagen hos Tidebus, at klageren af chaufføren var blevet bedt om at henvende sig i kortsalgsstedet, fordi der var påtrykt et forkert

udløbsårstal på periodekortet, og Sydtrafik spurgte klageren, hvad han havde fået at vide i kortsalgstedet.

Klageren svarede, at chaufføren aldrig havde nævnt noget om et årstal, at han aldrig havde fået at vide, at han skulle henvende sig i kortsalgstedet, at han havde krav på at få sit kort tilbage, idet det fortsat var gyldigt, og at det var tyveri, hvis Sydtrafik beholdt kortet. Yderligere anførte han, at han ved henvendelse til kortsalgstedet havde fået oplyst, at han kunne rejse inden for de på kortet anførte datoer. Videre anførte han, at den samme chauffør den 24. april 2017 havde skældt ham ud, selv om han havde købt et nyt periodekort, og chaufføren steg af bussen og forfulgte klageren, fremfor at køre bussen videre.

Sydtrafik beklagede, at klageren følte sig dårligt behandlet, og at det ikke var den standard og service, som de gerne ville yde. Sydtrafik forklarede, at kortet var blevet inddraget med rette, idet gyldighedsdatoen var forkert, og da klageren ikke havde fået rettet kortet trods advarsler fra to chauffører, samt at klageren måtte have været i ond tro, da han havde betalt for 1 måneds gyldighed, men havde benyttet kortet i 7 måneder efter udstedelsen, og at kortet skulle have kostet 13 gange mere end tilfældet var. De oplyste, at kortet var blevet makuleret, og at de pr. 1. september 2017 overgik til pendlerkort på rejsekort, hvorfor der ikke længere blev udstedt papperperiodekort.

Klageren gjorde hertil gældende, at han kun havde kørt på kortet 1 måned i alt, og at Tidebus havde overtrådt straffelovens § 291 ved at have destrueret hans kort.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren i efteråret 2016 henvendte sig i kortsalgstedet i Sønderborg og dér fik udstedt et periodekort, som ved en ekspositionsfejl fik påført en udløbsdato 13 måneder senere fremfor 1 måned senere.

Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren betalte for 1 måneds gyldighed og ikke 13 måneder, hvilket klageren heller ikke har bestridt. Prisen på 227 kr. for én måned var påtrykt på kortet.

Kortet kunne herefter ikke betragtes som gyldig rejsehjemmel efter udløbet af den første måned efter udstedelsen, når der ikke var betalt for en længere gyldighedsperiode og desuden ikke var overensstemmelse mellem den påtrykte pris og gyldighedsperiode.

Klagerens anvendelse af kortet til rejse i april 2017 var derfor ikke berettiget. Det af klageren anførte om, at han "i alt" ikke havde anvendt kortet i mere end 1 måned siden udstedelsen, ændrer ikke herved.

På den baggrund er det ankenævnets opfattelse, at det ikke var i strid med rejsereglerne, at chaufføren i et tilfælde som det foreliggende inddrog klagerens kort i april 2017.

Sydtrafik har oplyst til ankenævnet, at det var gratis at få udstedt et nyt papperperiodekort, og at alle kort pr. 1. september 2017 i øvrigt var udskiftet til pendlerkort på rejsekort.

Herefter finder ankenævnet ikke grundlag for, at Sydtrafik skal betale nogen økonomisk godtgørelse til klageren.

I det omfang chaufføren måtte være steget af bussen med klageren den 24. april 2017 for at skælde klageren ud, er dette en uprofessionel adfærd, som Tidebus v/Sydtrafik i så fald bør adressere over for chaufføren/chaufførerne.

Spørgsmålet om Tidebus v/Sydtrafik har overtrådt markedsføringsloven og straffeloven falder uden for ankenævnets kompetence, jf. vedtægterne § 5. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med markedsføringsloven og eventuelle straffelovsovertrædelser behandles ved indgivelse af politianmeldelse.

RETSGRUNDLAG:

Fra de dagældende fælles landsdækkende rejseregler:

2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis ' der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer, ' nummeret på pendlerkortets stamkort og værdiindlæg ikke er ens, ' rejsehjemlen er forfalsket eller videresendt, ' billede på pendlerkort ikke er fastgjort, ' kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til, ' kunden rejser alene på en andens rejsekort personligt, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Misbrug af rejsehjemmel kan være strafbart. Misbrug medfører, at rejsehjemlen inddrages, at forholdet anmeldes til politiet, og at selskabet foruden almindelig kontrolafgift kan fremsætte erstatningskrav. Ved misbrug af mobilbilletter gælder, at ved begrundet mistanke om misbrug eller overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt og/eller spærret for køb af mobilbilletter/-kort. Læs mere om regler for spærring hos de enkelte selskaber på de respektive hjemmesider (se afsnit 21).

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

Har buschauffører ret til at skælde passagerer ud, som ikke har gjort noget forkert? Og franarre dem deres rjsehjemmel? Chauffør 2 spurgte "Må jeg se kortet?". Efter, at have set det beholdt han det, og ville ikke levere det tilbage, selvom det er min ejendom.

Tide bus påstår, at jeg har fået to advarsler inden kortet blev franarret mig.

Tide bus påstår, at de to advarsler er givet af chauffør 1 og chauffør 2. Jeg har prøvet, at få Sydtrafik til, at oplyse hvor og hvornår på ruten chauffør 1 har talt med mig. Det har ikke været muligt, at få oplyst. Der mangler altså dokumentation for, at såkaldte chauffør 1 skulle have talt med mig. Muligvis er chauffør 1 opspind. Chauffør 2 er den samme som franarrede mig min rejse-dokumentation. Han påstår, at have advarret mig inden han franarrede mig mit kort. Det er det pure opspind, da jeg aldrig nogensinde har mødt chauffør 2 før den dag, hvor han franarrede mig mit kort.

Kørselstiden

Tide bus påstår, at jeg har kørt 7 måneder på kortet. Det passer ikke. Jeg har kun kørt 1 måned i alt. Hvis jeg havde kørt 7 måneder på et kort, som Tide bus havde ment var fejlbehæftet, uden at det var Sydtrafiks fejl, og som Tide bus derfor måtte mene var fejlbehæftet på mit ansvar, mon så ikke Tide bus havde reageret langt tidligere. Alle Chauffører hos Tide bus tjekker dokumentation ved hver påstigning. Der er jo heller ingen bus-kontrolør som har påtalt mit kort, selv om det er blevet kontrolleret.

Indklagede anfører følgende:

"Sydtrafik har over for klageren beklaget klagerens oplevelse og har forklaret baggrunden for, at kortet blev inddraget.

Forhistorien for inddragelsen er, at Tidebus' kortsalgsssted ved en fejl havde angivet forkert udløbsdato på kortet. Kunden havde i efteråret 2016 betalt for en gyldighed på 30 dage, men udløbsdatoen var angivet til 11 måneder efter første gyldighedsdag.

Klageren hævder, at han har anvendt kortet i en måned i alt – efter vores opfattelse har han haft mulighed for at benytte kortet i mere end et halvt år, hvorfor klageren ikke er blevet påført et tab. Han har fået den fulde ydelse han har betalt for – og endda ikke så lidt mere.

Der er altså ikke noget økonomisk mellemværende mellem klageren og Sydtrafik.

Det er beklageligt, at driftslederen hos Tidebus, makulerede kortet, efter at have konstateret, at kortet var fejlagtigt udstedt. Der synes dog ikke at være uenigheder omkring indholdet på det fejlagtigt udstedte kort."

Hertil har klageren anført:

"Sydtrafik kalder nu kontoret på busstationen for

"Tidebus' kortsalgsssted"

Det er nyt for mig. Tidligere har Sydtrafik altid omtalt pågældende sted som ekspeditionen. Overalt er der skilte, hvor der står Sydtrafik, og ikke et eneste skilt, hvor der står Tide bus. Jeg har selvfølgelig prøvet at finde ud af, hvem der ejer kontoret på rutebilstationen ved at spørge de ansatte gentagne gange. Det er tydeligt, at de ansatte gør hvad som helst for at overbevise en om, at kontoret er et Sydtrafik-kontor. Første

gang jeg spurgte en ansat, hvem hun var ansat under, var svaret Sydtrafik. Derefter spurgte jeg "Hvor er Tidebus's kontor?" hun svarede " Det er vist nok her i nærheden, men jeg ved ikke helt, hvor det er ". Efter at jeg var gjort opmærksom på, at Sydtrafik nu kalder ekspeditionen for Tidebus' kortsalgsssted spurgte jeg igen en ansat (en anden person end forige gang). Nu var svaret det lidt mere undvigende "Vi arbejder for Sydtrafik". Jeg gentog spørgsmålet "Er du ansat under Sydtrafik, jeg vil meget gerne have at du svarer ærligt". Hun sagde "Jeg er faktisk ansat af umove, men det betyder ikke noget, for det er Sydtrafik, som ejer kontoret, og vi arbejder for Sydtrafik." Ifølge Sydtrafiks svar til abtm skubber Sydtrafik al ansvar for, hvad der foregår på kontoret, over på Tide bus. Det er ansvars-forflygtigelse af værste skuffe. Sydtrafik har altså ikke ansvaret for noget som helst i den her sag. Det viser sig altså, at Poul Martinussen fra Tide bus taler med kløftet tunge. Da kortet blev udstedt til mig, blev det udstedt af en mand og ikke af nogle af damerne. Jeg antager nu, at denne mand var Poul Martinussen, da han tilsyneladende var den eneste mand på kontoret. Da jeg senere spurgte, hvordan jeg måtte bruge kortet svarede han, at jeg måtte rejse indenfor de på kortet påstemplede datoer. Poul Martinussen har tilsyneladende været interesseret i, at give to forskellige modsatrettede svar; dels overfor mig og dels overfor Sydtrafik."

Til dette har indklagede svaret:

"Det omtalte kortsalgsssted er Sydtrafiks salgsssted, og betjenes af vognmanden, som har vundet seneste udbud.

- Der synes ikke at være grundlag for et erstatningskrav over for hverken Tidebus eller Sydtrafik, allerede fordi det er svært at se, hvordan klageren skulle have haft et relevant tab..."

Hertil har klageren anført:

"Jeg har kunnet stole på rejsedokumentets oplysninger af mange grunde. Der sker ikke fejl, da der anvendes to forskellige stempler, og der derfor ikke er behov for at stille på stemplerne under afstemplingen. Selveste Poul Martinussen har tilsyneladende givet tilladelse til, at jeg kunne rejse mellem de på kortet påstemplede datoer. Kortet er blevet kontrolleret af en kontrolør fra Sydtrafik og fundet i orden. Kortet er blevet kontrolleret ca. 66 gange i løbet af en måned af forskellige chauffører fra Tidebus uden anmærkninger. Nogle af chaufførerne har kontrolleret det gentagne gange.

Tide bus har overtrådt aftaleloven og markedsførings-loven.

Erstatning

Det findes rimeligt, at Tide bus giver mig en erstatning på 150 kr. Sydtrafik har fralagt sig ethvert ansvar i sagen. Tidebus har altså på det groveste ført både mig og Sydtrafik bag lyset ved, at Poul Martinussen har talt med kløftet tunge. Rejse-dokumentet har kostet væsentlig mere end de 150 kr., men jeg finder at der kan ydes rabat, da kortet har været brugt.

Poul Martinussen har destrueret min ejendom, og er derfor erstatningspligtig. Rejse-dokumentet er udstedt under falske forudsætninger, for at narre mig til at købe det i tillid til, at jeg kunne stole på de på kortet påstemplede oplysninger. Jeg har haft al mulig grund til at stole på de på rejsedokumentet påstemplede oplysninger.

Det er underligt, at Sydtrafik skriver, at der ikke var noget nyt i min mail. Det er måske ingen nyhed for dem, at Tide bus har udgivet sig for, at være Sydtrafik?

Det er trist at Tide bus er så afvisende, og ikke vil erstatte. Men for at vise min gode forhandlingsvilje er jeg villig til at acceptere, at erstatningen nedsættes til 140 kr.

Selvfølgelig er erstatningen ikke det væsentlige for mig i den her sag. Det er derimod den modbydelige må-

de jeg er blevet behandlet på, samt overtrædelser af aftalelov, markedsføringslov og straffelov. Muligheden af, at jeg kunne være blevet sigtet for dokumentfalsk, hvis jeg ikke havde reageret er meget ubehagelig. Og det var en reel trussel, da chauffør 2 sagde, at han havde været flink, fordi han ikke havde anmeldt mig."

Til dette har indklagede svaret:

Det er muligt, at der er anvendt to stempler på værdiindlægget til angivelse gyldighedsperioden, som klageren fremfører. Men det ændrer ikke ved at stempel nr. to, der skal angive datoen for "Gyldig til", ved en manuel fejl er blevet fejlindstillet.

Formentlig er stemplet ved en tidligere ekspedition blevet indstillet til "2017", og det har medarbejderen så ikke været opmærksom på, da han stempler klagerens værdiindlæg, hvorved kortet ved en fejl får en gyldighed på 12 måneder mere end det var tilsigtet. Herved er klageren blevet afkrævet prisen for en måned, men har ved en fejl fået udleveret et periodekort til 13 måneder.

Hertil har klageren anført:

"Det er væsentlig for bevisførelsen, at der er blevet anvendt to forskellige stempler, således at det ikke er nødvendigt at foretage en omskiftning mellem afstemplerne. Og der derfor ikke er tale om en fejl. Men om et forsøg på, at få mig sigtet for dokumentfalsk.

Der er ikke tale om en elementær fejl. Det ville have været en elementær fejl, dersom der kun havde været anvendt et stempel. Men der blev anvendt to forskellige stempler. Jeg så det selv."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand