

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0167
- Klageren:** XX
7470 Karup J
- Indklagede:** DSB
CVRnummer: 25050053
- Klagen vedrører:** Køb af to DSB Orangebilletter i DSB's mobilapp – billetterne kunne ikke overføres til klagerens nye mobiltelefon, hvorfor han måtte købe nye billetter
- Parternes krav:** Klageren ønsker erstatning på i alt 618 kr. for udgiften til nye billetter. Indklagede afviser at betale erstatning, men har tilbudt at refundere 248 kr. for de mistede DSB Orangebilletter
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. december 2018 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om erstatning.

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

- oOo -

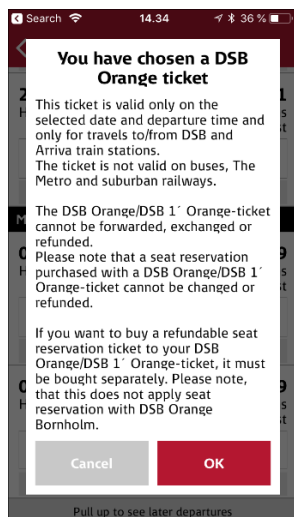
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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.

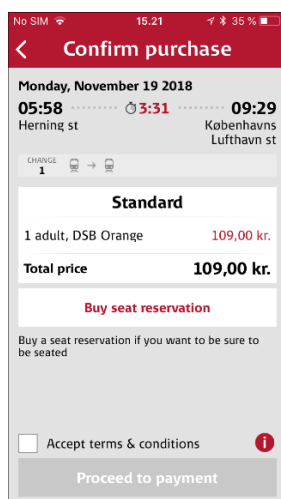
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren købte den 19. juli 2018 to DSB Orangebilletter i den engelsksprogede version af DSB's mobilapp. Billetterne var gyldige den 10. august 2018 kl. 20:58 fra Herning st. til Københavns Lufthavn st. og retur den 26. august 2018 kl. 19:30. Billetterne kostede henholdsvis 99 kr. og 149 kr.

Ved købet af billetterne fik klageren vist følgende information i et pop-up billede, efter at han havde valgt DSB Orange:



Klageren trykkede på OK og fik herefter vist et skærmbillede svarende til dette:

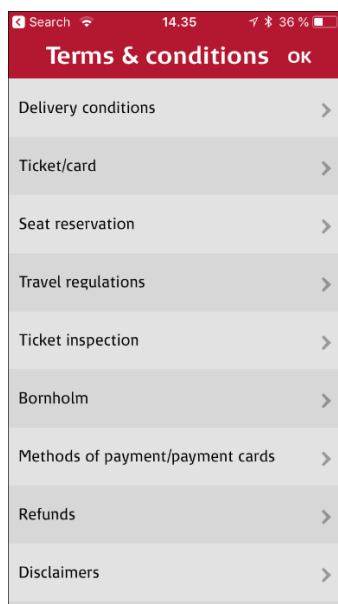


Han accepterede handelsbetingelserne og fortsatte derpå til betaling af billetterne.

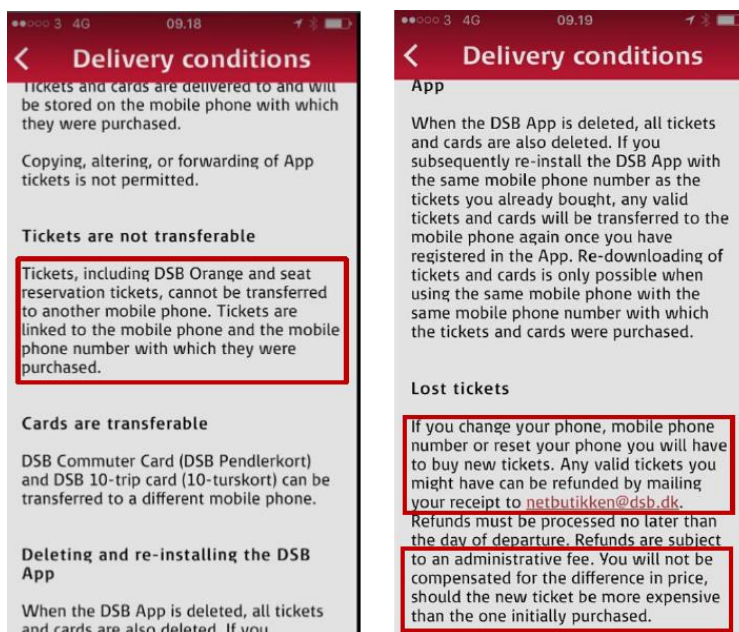
I begyndelsen af august gik klagerens mobiltelefon i stykker. Han måtte derfor købe en ny telefon, hvortil han hentede DSB's mobilapp. Han angav samme e-mailadresse og mobiltelefonnummer, som han havde benyttet i appen på sin gamle telefon, men de købte DSB Orangebilletter var ikke længere at finde i appen.

Det fremgår af mobilappens handelsbetingelser, at billetter inkl. DSB Orangebilletter og pladsreservationer ikke kan flyttes til en anden mobiltelefon, idet billetterne er knyttet til den mobiltelefon og det mobilnummer, som de blev købt på. Det fremgår endvidere, at ved udskiftning af telefon, ændring af mobilnummer eller gendannelse af fabriksindstillinger må kunden købe nye billetter. Dog kan oprindelige billetter refunderes ved henvendelse til DSB.

For at have fået denne information skulle klageren i forbindelse med købet først have trykket på ikonet "i" i den lille røde cirkel umiddelbart til højre for, hvor han accepterede handelsbetingelserne (se ovenstående skærbillede), hvorved han ville have fået vist følgende oversigt over DSB's handelsbetingelser:



Herefter skulle klageren i oversigten have valgt "Delivery conditions". Herunder ville han have kunnet læse følgende information:



Klageren så ikke disse oplysninger, idet han ved købet fik den opfattelse, at han accepterede de vilkår, som blev vist i pop-up vinduet, da han valgte sin billet.

Klageren anmodede den 5. august 2018 DSB om hjælp til at hente sine Orangebilletter til den nye mobiltelefon.

Hertil oplyste DSB den 7. august 2018, at det ikke var muligt at overføre billetter fra én mobiltelefon til en anden. DSB tilbød at refundere billetterne og oplyste, at klageren måtte købe nye billetter til sine rejser.

Klageren anførte samme dag, at nye billetter var væsentligt dyrere end de Orangebilletter, som han allerede havde købt, men DSB reagerede ikke herpå.

Den 9. august 2018, hvor klageren den efterfølgende dag skulle rejse til Københavns Lufthavn for herfra at rejse videre på ferie, skrev klageren følgende til DSB:

“ So in regards to this case, I really do not think that it is acceptable that just because I change phones that i am not able to get access to the tickets that i ordered. What your company is pretty much suggesting is that when I order a DSB orange ticket by App that i should put the phone in the drawer until i travel to make sure i will have a ticket on my date of travel. Which is not a reasonable expectation, people change phones all the time. So I will be ordering a new ticket if i do not hear from you by tomorrow, and i really think that you guys should be required to refund me the difference. Because, the tickets that i bought are 99 dkk, and 149 dkk respectively which comes to 248 dkk back and forth, and the cheapest ticket i can get back and forth now is 388*2 which is 776 dkk. Which, if all you can do is give me a refund, means that i am out 528 dkk that i did not expect that i would have to pay, or budget for. If i had known that it was not possible to regain a copy of my ticket, I obviously would have ordered the ticket by the website instead of by phone.”

DSB meddelte igen klageren, at der ikke var mulighed for at overføre billetter til en anden mobiltelefon.

Herefter købte klageren følgende erstatningsbilletter à 309 kr., i alt 618 kr., til sin rejse til Københavns Lufthavn og hjem igen:

DSB Print Selv-billet

Billeteplysninger						
30	Afgang fra	Ankomst til	30	Kontrolnummer		
10.aug.	20:58 Herming St.	CPH Lufthavn	11.aug.	01:20	747 - O	
Via: Vejle - Nyborg						
Billettype	Voksne	Ledsagende børn	Betalende børn	65-Billetter	Ung	Pris i alt
DSB Orange	1	-	-	-	-	309 kr.

DSB Print Selv-billet

Billeteplysninger						
30	Afgang fra	Ankomst til	30	Kontrolnummer		
26.aug.	19:30 CPH Lufthavn	Herming St.	26.aug.	23:12	616 - O	
Via: Nyborg - Vejle						
Billettype	Voksne	Ledsagende børn	Betalende børn	65-Billetter	Ung	Pris i alt
DSB Orange	1	-	-	-	-	309 kr.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det lægges til grund, at klageren mistede to DSB Orangebilletter, da hans mobiltelefon gik i stykker, idet billetterne, som var købt i DSB's mobilapp, ikke kunne overføres til en ny mobiltelefon. Klageren måtte derfor købe nye togbilletter til sin rejse fra Herning til Københavns Lufthavn og retur. Klagerens udgift til nye billetter var 618 kr. i alt, som klageren har krævet erstattet.

Det følger af handelsbetingelserne for DSB's mobilapp, at billetter, som er købt i appen, ikke kan flyttes til en anden mobiltelefon, samt at der ved udskiftning af mobiltelefon må købes nye billetter. Ifølge DSB er baggrunden herfor risikoen for misbrug, idet to personer eller flere vil kunne rejse på den samme billet, hvis billetter kan overføres fra én mobiltelefon til en anden. Det fremgår endvidere af handelsbetingelserne, at oprindelige billetter kan refunderes ved henvendelse til DSB.

To medlemmer (Tine Vuust og Helle Berg Johansen, 3 stemmer) udtaler:

Klageren krydsede ved købet af i feltet "Accept terms & conditions" og accepterede derved ovenstående handelsbetingelser. Handelsbetingelserne er sagligt begrundet i risikoen for omgåelse og indeholder en refusionsordning, således at passageren kan få prisen for de oprindelige billetter retur, men ikke beholde billetterne. Vi finder, at klageren, uanset at han undlod at læse disse handelsbetingelser, selv må bære ansvaret for, at han på grund af, at hans telefon gik i stykker, måtte købe nye togbilletter.

Det bemærkes, at DSB har tilbudt at refundere 248 kr. for de mistede DSB Orangebilletter.

To medlemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen) udtaler:

En mobiltelefon er en almindelig brugsgenstand, og det er ikke usædvanligt, at mobiltelefoner går i stykker og må repareres eller udskiftes. Efter vores opfattelse er det derfor en vigtig forudsætning, når man køber sin togbillet i en applikation på mobiltelefonen, at denne kan gendannes ved nedbrud eller tab af mobiltelefonen. Under omstændigheder hvor dette ikke kan lade sig gøre, skal der derfor oplyses tydeligt herom, inden billetkøbet foretages af forbrugeren.

Vi bemærker, at hvis klageren havde købt sine DSB Orangebilletter på DSB's hjemmeside, hvilket han også kunne have gjort fra sin mobiltelefon, ville han ikke have mistet billetterne, da hans mobiltelefon gik i stykker.

Uanset at klageren i forbindelse med købet accepterede handelsbetingelserne, vurderer vi, at det byrdefulde vilkår om, at billetter mistes i tilfælde af mobiltelefonens nedbrud, ikke har været tilstrækkeligt tydeligt fremhævet for klageren, som måtte antage, at særligt vigtige oplysninger fremgik af "pop-up" informationen, som blev vist i forbindelse med købet.

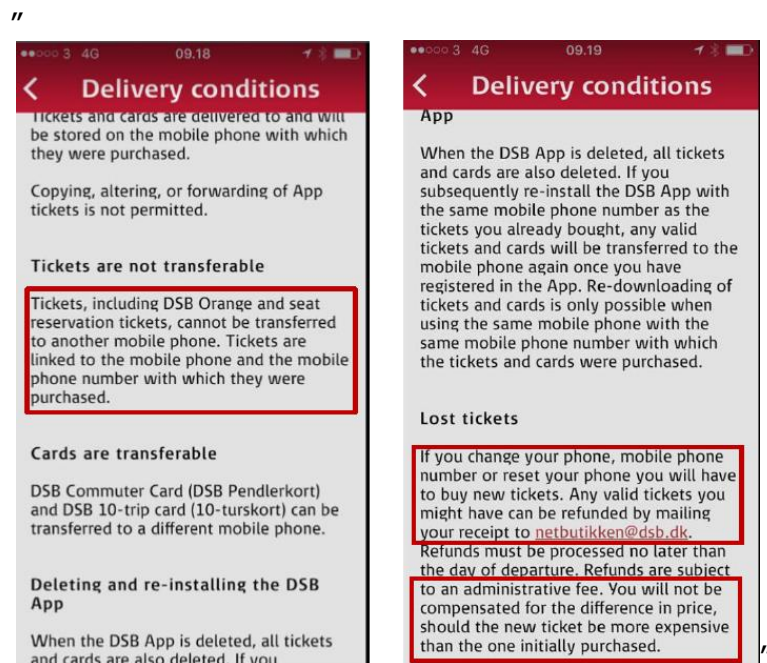
Vi finder på denne baggrund, at DSB er ansvarlig for det tab, som klageren har lidt ved, at han mistede sine DSB Orangebilletter i DSB's mobilapp og derfor måtte købe nye og dyrere togbilletter til sin rejse. DSB skal herefter refundere de oprindelige DSB Orangebilletter, som kostede 248 kr., samt erstatte prisdifference på 370 kr. for de nye billetter, svarende til i alt 618 kr.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

Ankenævnet opfordrer DSB til at undersøge, om det kan gøres muligt at genetablere mistede billetter, som er købt i DSB's mobilapp.

RETSGRUNDLAG:

Uddrag af handelsbetingelserne i DSB's mobilapp:



Uddrag af aftaleloven:

”

III. Om ugyldige viljeserklæringer

[...]

§ 36. En aftale kan ændres eller tilsidesættes helt eller delvis, hvis det vil være urimeligt eller i strid med rede- lig handlemåde at gøre den gældende. Det samme gælder andre retshandler.

Stk. 2. Ved afgørelsen efter stk. 1 tages hensyn til forholdene ved aftalens indgåelse, aftalens indhold og senere indtrufne omstændigheder.

IV. Særlige regler om forbrugeraftaler

§ 38 a. Bestemmelserne i dette kapitel finder anvendelse på forbrugeraftaler, herunder vilkår i forbrugerafta- ler.

Stk. 2. Ved en forbrugeraftale forstås i denne lov en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit er- hverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale ikke er en forbrugeraftale.

Stk. 3. Som forbrugeraftale anses under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 2 endvidere en aftale, som er indgået eller formidlet for den ene part af en erhvervsdrivende.

§ 38 b. Opstår der tvivl om forståelsen af en aftale, og har det pågældende aftalevilkår ikke været genstand for individuel forhandling, fortolkes vilkåret på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at et aftalevilkår har været genstand for individuel forhandling.

Stk. 2. En skriftlig aftale, der tilbydes forbrugeren, skal af den erhvervsdrivende være udarbejdet på en klar og forståelig måde.

§ 38 c. Ved forbrugeraftaler gælder § 36, stk. 1. Såfremt det vil være stridende mod hæderlig forretningskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende, gælder de i § 36, stk. 1, nævnte retsvirkninger også, idet forbrugeren dog i så fald kan kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis dette er muligt.

Stk. 2. Ved forbrugeraftaler gælder § 36, stk. 2, med den ændring, at der ikke ved bedømmelsen af de forhold og omstændigheder, som er nævnt i § 36, stk. 2, herunder vilkår i andre aftaler, som hænger sammen med den pågældende aftale, kan tages hensyn til senere indtrufne omstændigheder til skade for forbrugeren med den virkning, at aftalen ikke kan tilsidesættes eller ændres.

[...]"

Fra DSB's hjemmeside:

"

DSB app. En del af rejsen

Billetter, kort og trafikinformation

Fremtidens billetautomat

For at gøre det hele nemmere for dig, har vi samlet flere vigtige funktioner i DSB app. Så har du nemlig alt, hvad du behøver lige ved hånden, når du rejser med tog.

På denne side kan du se, hvilke produkter du kan finde i DSB app, guides til køb af produkter, læse mere om sikker betaling med MobilePay samt få kontakt til vores serviceteam, som gerne hjælper større grupper med undervisning i brugen af vores digitale salgskanaler.



Det kan du i DSB app

- [DSB Standard- og enkeltbilletter på Sjælland og Øerne](#) og i [Jylland og på Fyn](#)
- [DSB 10-turskort](#) (kun over Storbælt) - spar minimum 20% i forhold til 10 enkeltbilletter
- [DSB Orange](#), når du vil rejse billigt
- [Pendlerpladsbillet](#) er til dig med DSB Pendlerkort
- [Pladsbillet](#), hvis du vil være sikret en siddeplads
- Få [dit Ungdomskort](#) leveret i DSB app
- [Pendlerkort](#) (både DSB og DOT), hvis du rejser ofte
- [Tillægskort til DSB 1'](#) og [tillægskort til DSB 1' Regional](#), hvis du rejser ofte og ekstra godt
- [Zonebilletter på Sjælland, Lolland, Falster og Møn](#)
- [Zonebilletter i Jylland](#)

Derudover får du trafikinformation, når du behøver den.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

” On the 19th of July, I bought and paid for 2 train tickets. 1 for the 10 of August, and another for the 26th of August.

In the beginning of August, my old phone became defective, and i needed to upgrade my phone. When I was preparing for my trip I tried to get the ticket on my phone again. I verified my DSB app, with the same email, and phone number as i used to buy the original tickets. I then contacted DSB about getting a copy of the tickets i ordered, downloaded on to my new phone. They informed me that this is not possible.

I then contacted DSB by phone on the 8th of July to see if they could send me a PDF copy of the tickets I ordered, they also said that this is not possible.

In short all they can do is provide me a refund for the tickets I ordered, and asked that I buy a new ticket, yet i do not want a refund, I want access to the tickets I ordered.

In short i was told that if i had ordered the tickets on thier website, they could help me, but as I ordered the tickets in a app, there is nothing they can do. Now if i had known this, I obviously would have ordered the tickets through their website instead of through the app. That can just as easily be done with a phone as odering through the app.

I find this a little ridiculous. I do not know of any other provider of digital tickets, or goods, that cannot provide a copy of the goods that have been bought and paid for.

So i have needed to buy 2 new tickets, with the same time, and trip as the ones i already bought, because DSB's system is not setup to deal with a person changing phone. Something that happens all the time, and simply put things happen to peoples phones, and I can get access to everything else that was on my old phone except this. It also my understanding, if i had uninstalled and reinstalled the app on my old phone I would also have this problem.(the uninstall/reinstall issue might need to be verified). In short is seems, that if anything happens to the ticket, or phone, once it has been downloaded, there is nothing that can be done.

And while a physical copy of a ticket can be placed in a safe place, until you need to travel, a phone is a lifeline that you cannot just decide not to use for 1 month. And if i drop my phone it becomes unusable, yet if i drop a ticket, I can easily use it, so it should not be held to the same standard as physical ticket.

The original tickets i bought have the following order numbers

10th of August: [xx]

26th of August: [xx]

(I was offered a refund but have not accepted, I wanted the tickets not the money)

The new tickets, which are for the exact same time and route, that I bought last night contain order numbers:

10th of August: [xx]

26th of August: [xx]"

Indklagede anfører følgende:

" Klager har i DSB's billet app købt to Orangebilletter til en rejse hhv. 10. august og 26. august:

Ordredetaljer

[Thomas Gregory Barious](#)

Område	DSB App	Salgsdato	19/07-18 21:58:31
Produkt	Discounted ticket on standard without mandatory seating	Beløb reserveret	19/07-18 21:58:30
Pris	99,00kr betalt med	Betaling gennemført	19/07-18 21:58:44
Rejse	Herring st - Københavns Lufthavn st	Kort / billet downloadet	19/07-18 21:58:42
Gyldighedsperiode	10/08-18 20:58 - 11/08-18 01:20	Download bekræftet	19/07-18 21:58:43
Platform	iOS/11.4	Kort / billet gemt	19/07-18 21:58:43
App. version	4.74	Kort / billet åbnet	25/07-18 09:42:03
Mobilnr.		Ordre tilbagebetalt	
E-mail		Tilbagebetaling bekræftet	
Device ID		Ordre overført	
mPoint ID		Overførelse bekræftet	
Ordrenr.		Annuleret	
Transaktionsnr.		Annulering bekræftet	
Kontrolnr.		-1	Auto fornyet

Tilføj note

Gensend kvittering

Gensend ordre

Tilbagebetal

Ordredetaljer

[Thomas Gregory Barious](#)

Område	DSB App	Salgsdato	19/07-18 22:04:41
Produkt	Discounted ticket on standard without mandatory seating	Beløb reserveret	19/07-18 22:04:41
Pris	149,00kr betalt med	Betaling gennemført	19/07-18 22:04:55
Rejse	Københavns Lufthavn st - Herring st	Kort / billet downloadet	19/07-18 22:04:53
Gyldighedsperiode	26/08-18 19:30 - 26/08-18 23:12	Download bekræftet	19/07-18 22:04:54
Platform	iOS/11.4	Kort / billet gemt	19/07-18 22:04:54
App. version	4.74	Kort / billet åbnet	16/08-18 18:42:42
Mobilnr.		Ordre tilbagebetalt	
E-mail		Tilbagebetaling bekræftet	
Device ID		Ordre overført	
mPoint ID		Overførelse bekræftet	
Ordrenr.		Annuleret	
Transaktionsnr.		Annulering bekræftet	
Kontrolnr.		-1	Auto fornyet

Tilføj note

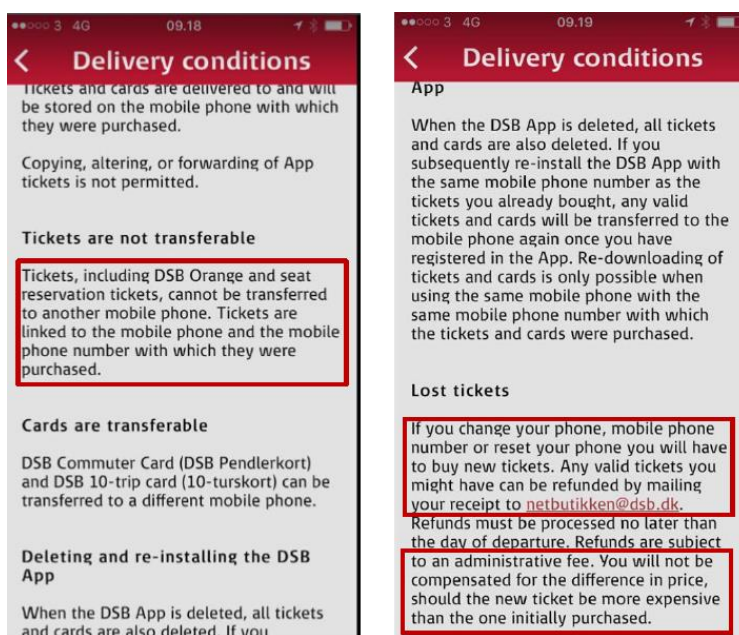
Gensend kvittering

Gensend ordre

Tilbagebetal

DSB Orangebilletter er et rabatteret produkt, og der gælder helt særlige vilkår for køb af denne billettype. Bl.a. at de ikke kan tilbagebetales. Er billetterne købt i DSB's billet app, er det ikke muligt at flytte billetterne til en anden mobil enhed.

Disse vilkår fremgår tydeligt af DSB's billet app, hvor klager har købt billetterne. I handelsbetingelserne bliver følgende oplyst:



Handelsbetingelserne i DSB's billet app vil være på engelsk, når kunden har indstillet sin telefon til dette sprog.

DSB har i overensstemmelse med disse vilkår tilbudt klager at få tilbagebetalt de billetter, som klager ikke længere havde adgang til på den mobil, som de var købt.

Af hensynet til sikring af billetindtægter tilbyder DSB ikke mulighed for, at kunden kan flytte billetter mellem mobile enheder. Dette skyldes, at der er blevet konstateret misbrug af denne mulighed, ved at flere kunder har benyttet samme billet.

Da klager forud for køb af billetter i DSB's billet app har fået tydelig information om de gældende vilkår ved udskiftning af sin mobiltelefon, kan DSB ikke imødekomme klagers krav om at få prisforskellen mellem de købte Orangebilletter og Standardbilletter refunderet."

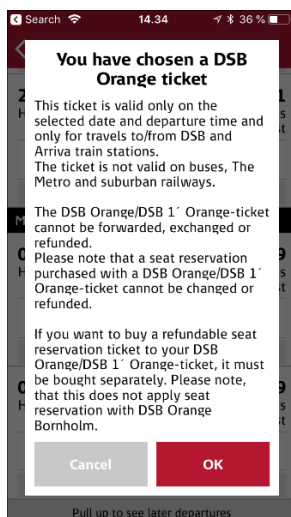
Hertil har klageren bemærket:

"It is just, when I buy with Flixbus, I can get a backup(flixbus sends an email copy, and a app copy, when I buy from the app), when I buy with Arriva, I can get a backup, when I buy a plane ticket, there is a backup. It is industry standard that tickets are not bound to a piece of phone hardware, and this is the first time I have ever run into this issue.

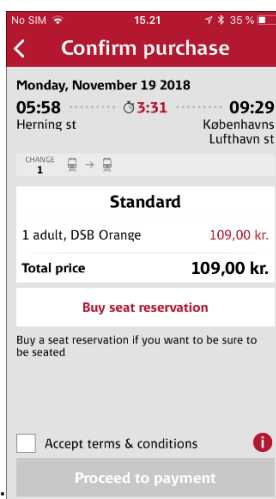
So I have checked the apps about what happens when I try to buy a new DSB orange ticket, as can be seen in the below pictures. It definitely is not that clear that it is not possible to redownload on a new phone, if you have the same phone number and email.

IOS:

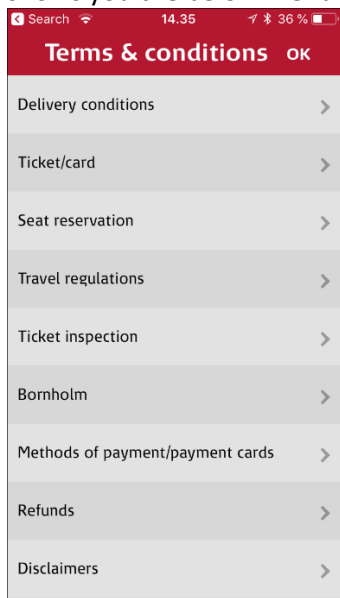
When you select, and agree to buy the app, there is nothing about the transferability or what happens when you lose the phone. This also gives the very strong impression that this is the terms and conditions that I was agreeing to.



Next you see this page:



And then you if you select the small “i” in the previous pictures page, you get the terms and conditions that shows you the below menu.



After which you have to select the “Delivery conditions” to see the relevant conditions that DSB points out. Where as, a normal person, including me, assumes that the terms and conditions that I am agreeing to are the ones that pop up when I select the ticket.

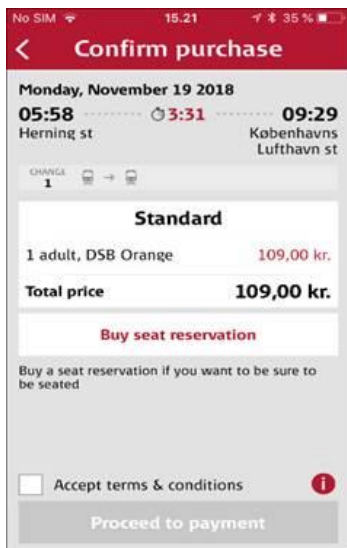
It is not clear that there is no backup of the phone data, and that nothing can be done to restore that data once it is gone.

I was also told by the customer service rep, that I spoke to on the phone that it is always smarter to buy the DSB orange ticket on the website, which would have been great to know before I bought the ticket. Like in that pop-up that I saw when I went through the ticket buying process.”

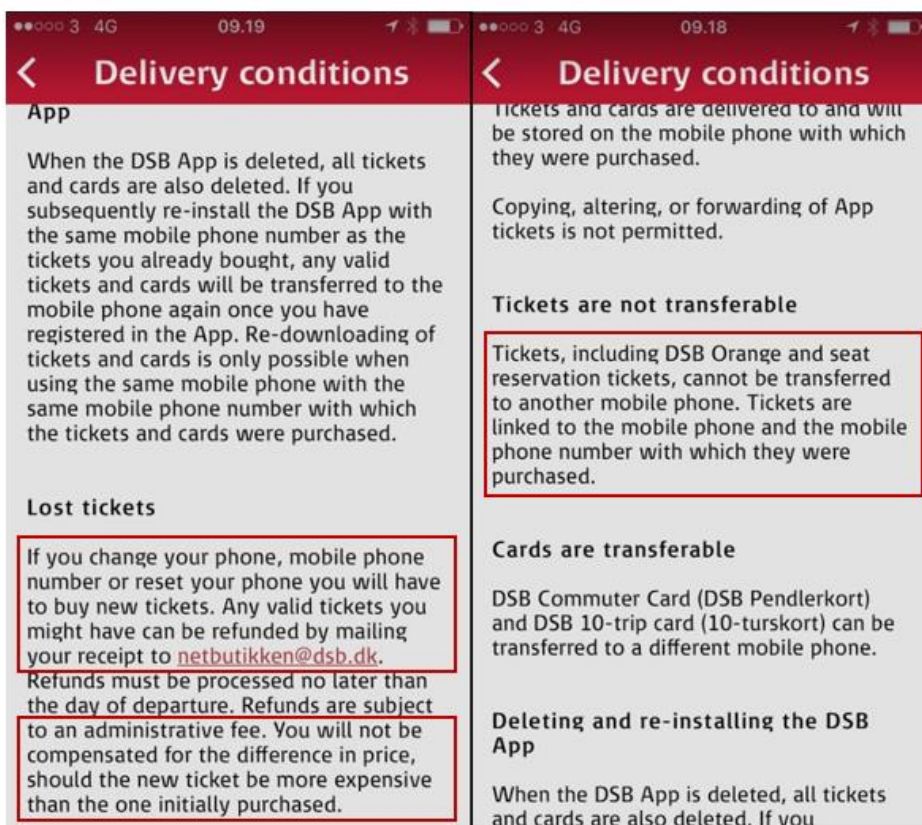
Hertil har indklagede bemærket:

” Det er fortsat DSB’s opfattelse, at det fremgår særdeles tydeligt af DSB Appens handelsbetingelser, at en Orangebillet ikke kan flyttes til en anden telefon, og at det derfor er nødvendigt at købe nye billetter på nye vilkår ved udskiftning af telefon.

På skærbilledet inden betalingssiden, bliver kunden bedt om at acceptere handelsbetingelserne.



Der linkes ved klik på informationsknappen videre til handelsbetingelserne hvoraf følgende fremgår:



Det er DSB's opfattelse, at klager ved afkrydsning af "Accept af handelsbetingelser" accepterede de vilkår som fremgår herover.

At klager valgte ikke at læse handelsbetingelserne forud for at tilkendegive sin accept, er alene klagers ansvar og dette kan ikke fritage klager fra at være omfattet af de gældende handelsbetingelser i DSB's billet App."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved