

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0191

Klageren: XX

Indklagede: DSB

Klagen vedrører: Refusion af ubrugt billet til 94 kr.

Ankenævnets sammensætning: Formand Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Claus Jørgensen 2 (stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 6. august 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 1. september 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren købte 3 pensionistbilletter og en voksenbillet med DSB fra Næstved station til København den 4. august 2009 og retur samme dag. Billetterne var solgt kl. 11:13 og udrejsen foregik ifølge klageren kl. 13 og hjemkomsten til Næstved station omkring kl. 22.

Da den ene billet ikke blev brugt, ville klageren have refunderet denne. Men billetsalget på Næstved station var lukket kl. 22, da han ankom til stationen.

Den følgende morgen kl. 9 tog klageren til stationen, men billetsalget ville ikke refundere billetten, da gyldighedsdatoen var udløbet.

DSB Kundecenter fastholdt i brev af 27. august 2009 afslaget med henvisning til, at man med reglen ønsker at begrænse muligheden for misbrug og oplyste, at hvis klageren havde rettet telefonisk henvendelse til kundeservice, der er døgnåbnet, ville han have fået tildelt en kode, som han kunne anvende den følgende dag til refusion af billetten.

I DSBs forretningsbetingelser er fastsat regler om tilbagebetaling af billetter med følgende indhold:

”3.6 Tilbagebetaling af ubenyttede billetter og kort

DSB giver i visse tilfælde mulighed for at få tilbagebetalt ubenyttede billetter eller kort. Tilbagebetaling kan kun finde sted mod forevisning af original billet og bortkomne eller stjålne billetter tilbagebetales ikke. Indtil rejsedagen tilbagebetales ubenyttede billetter og kort uden gebyr og på rejsedagen mod et gebyr på 40 kr. På rejsedagen skal henvendelse om tilbagebetaling ske på den station, hvor billetten er købt, eller hvorfra rejsen skulle foretages. For delvis benyttede periodekort kan der ske en reduceret tilbagebetaling for den periode, kortet ikke ønskes benyttet. Tilbagebetalingen beregnes på grundlag af kortets pris med fradrag af dobbelt ordinær billetpris for den pågældende strækning pr dag for de første tre dage og herefter 5 % af det restbeløb der er tilbage efter

tre dage. Delvist benyttede DSB 10-turskort tilbagebetales med fradrag af ordinær billetpris for de foretagne rejser. Delvist benyttede bus-tog årskort tilbagebetales efter særlige regler. For kort med en gyldighed på 6 måneder foretages ingen tilbagebetaling efter 39 dages gyldighed og helårskort foretages ingen tilbagebetaling efter 6 måneder og 39 dages gyldighed DSB SU-kort og DSB WildCard tilbagebetales ikke. For billetter købt på dsb.dk, gælder særlige regler, der oplyses ved købet. DSB kan fastsætte særlige regler for tilbagebetaling for billetformer på elektroniske medier, herunder at der ikke kan finde tilbagebetaling sted For billetter med særlige benyttelsesregler kan DSB fastsætte særlige tilbagebetalingsregler, herunder at billetten ikke kan tilbagebetales. Yderligere oplysninger om regler og fremgangsmåden ved tilbagebetaling findes på dsb.dk.

På DSBs hjemmeside er anført følgende:

”Tilbagebetaling af ubenyttede billetter og kort

Mulighederne for at få tilbagebetalt DSB billetter og kort svarer til, hvad der gælder ved forbruger køb i almindelighed. Det betyder, at der i princippet ikke er nogen fortrydelsesret. Men DSB giver dog alligevel ligesom mange andre forretninger forskellige muligheder for tilbagebetaling eller ombytning efter købet.

Returnerer du en billet eller et kort, er der gebyr, da der er en del omkostninger forbundet ved at lave en tilbagebetaling. Almindelige billetter, der tilbagebetales inden rejsedagen, samt visse former for kort er dog fritaget for gebyr. Ekspeditionsgebyret udgør 40 kr. Det er altid prisen på købstidspunkt, der gælder, hvis du vil have pengene tilbage.

Nedenstående gælder kun for tilbagebetaling af indenlandske DSB jernbanebilletter og kort, og kun når de er købt i Danmark. Der gælder andre regler for internationale billetter.

For visse typer af specialbilletter, som ikke er anført, er tilbagebetaling ikke mulig eller kun mulig efter særlige regler.

DSB Orange kan ikke tilbagebetales.

Print Selv-billetter kan kun refunderes [online](#) og senest dagen før afrejse.

Hvis du mister dit Pendlerkort, kan du normalt ikke få det erstattet. Hvis du køber et nyt kort, og finder det gamle igen, så er der dog visse muligheder for tilbagebetaling.

Regler for tilbagebetaling

Når henvendelsen sker inden gyldighedsdagen

Når henvendelse sker på gyldighedsdagen

Ved sygdom

Efter gyldighedsdato

Henvender du dig senere end gyldighedsdagen, er tilbagebetaling ikke mulig.”

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker billetprisen refunderet og har til støtte herfor gjort gældende, at billetsalget på Næstved station var lukket før kl. 22, da han henvendte sig.

Indklagede: Fastholder afvisningen af at refundere billetprisen og har støtte herfor gjort gældende,

at refusion af ubenyttede billetter er en service, som DSB tilbyder sine kunder, således at billetter tilbagebetales før gyldighedsdagen uden beregning og på gyldighedsdagen mod et gebyr på 40 kr. Efter gyldighedsdagen refunderes ubenyttede billetter ikke,

at reglerne fremgår af DSB's forretningsbetingelser, og det er bag på billetten anført, at der er særlige regler for tilbagebetaling. Men DSB er ikke ved lovgivning eller på anden måde forpligtet til at refundere ubenyttede billetter og DSB er derfor også berettiget til at fastsætte på hvilke vilkår, der kan ske refusion,

at billetten kan refunderes på den station, hvor billetten er købt eller hvorfra rejsen skal foretages, i dette tilfælde Næstved. På Kort & Godt-butikken i Næstved fremgår åbningstiderne af opslag ved indgangen. Åbningstiden er således skiltet,

at billetten var købt på rejsedagen klokken 11 angiveligt til benyttelse klokken 13, så allerede inden afgang kunne der ud fra klagerens egne oplysninger have været tid til at få refunderet billetten,

at forhallen på Næstved station er åben fra 04:30 til 0:00. Her er der en informationstavle, hvor DSB informerer om primært trafikale forhold samt en oplysning om telefonnummer til DSB Kundecenter. Den samme informationstavle med samme henvisning til DSB Kundecenter findes på perroner og ved adgangsveje til perroner. Der er således skiltet med, hvor man kan søge yderligere information, hvis man ikke umiddelbart kan finde den information eller oplysning, man har brug for. Telefonnummeret til DSB kundecenter findes endvidere på samtlige køreplaner og afgangskater på stationen,

at DSB finder det naturligt at klageren henvendte sig til information eller billetsalg på København H, når han konstaterede, at der ikke blev brug for den pågældende billet, for at få oplysning om refusion af den ubenyttede billet, samt

at hvis klageren havde henvendt sig til DSB Kundecenter på det anførte telefonnummer, der er døgnåbent, kunne klageren have fået information om, hvordan anmodning om godtgørelse kunne håndteres som beskrevet i DSB's brev af 27. august 2009.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af billettern og parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I dagældende lov om jernbaner § 12, fremgår, at jernbanevirksomhederne udarbejder forretningsbetingelser, hvori angives virksomhedens regler vedrørende befordring, beløbsstørrelse for erstatning for bagage, erstatning i forbindelse med national godstransport m.v.

I henhold hertil har DSB udfærdiget forretningsbetingelser om tilbagebetaling i § 3.6, som endvidere henviser til hjemmesiden, hvor det anføres, at efter gyldighedsdagen kan der ikke ske tilbagebetaling for ubrugte billetter. Ankenævnet bemærker, at det i en årrække ikke har været muligt at få refunderet billetten efter rejsedagen, og at det siden 2000 har været anført bag på billetten, at der gælder særlige regler for tilbagebetaling.

På den baggrund finder ankenævnet, at DSB har været berettiget til at nægte klageren at refundere betalingen for den ubrugte billet ved hans henvendelse dagen efter gyldighedsdatoen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at nægte klageren tilbagebetaling.

Klageren får derfor ikke medhold i klagen, og det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 12. februar 2010.



Tine Vuust
Nævnensformand