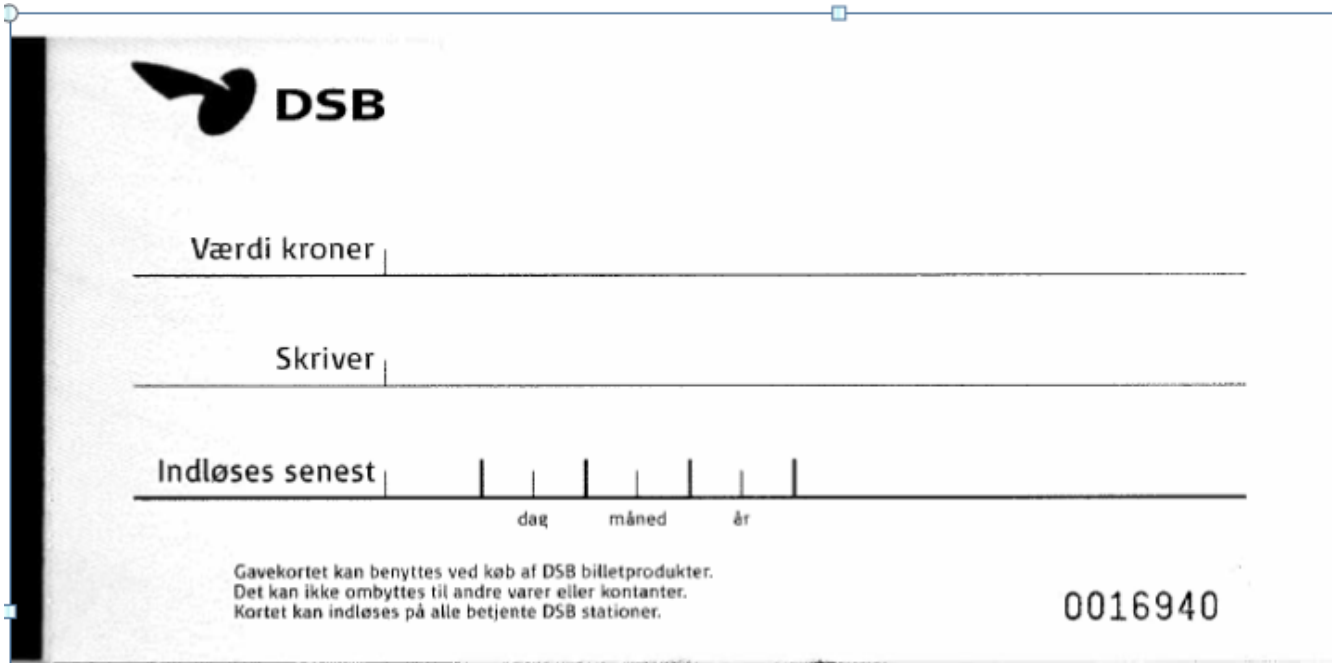


**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0173**Klageren:** xxxxx
8260 Viby**Indklagede:** DSB**Klagen vedrører:** Gavekort på 2344 kr. stjålet. DSB kan ikke spærre det og vil ikke udstede et nyt.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Claus Jørgensen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 13. juni 2011**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 17. august 2011**Sagens omstændigheder:** Den 10. juni 2011 købte klageren et gavekort på 2.344 kr. til en rejse på 1. klasse med DSB. Gavekortet blev givet som gave ved en fest på et diskotek i Aarhus. Festen var indtil midnat lukket for offentligheden. I løbet af natten blev gavekortet imidlertid stjålet.

Efterfølgende henvendte klageren sig på et DSB billetkontor for at få spærret gavekortet. DSB kontoret lovede at skrive rundt til de andre DSB-stationer om ikke at indløse gavekortet. Klageren henvendte sig derefter til DSBs kundeservice for at få udstedt et nyt gavekort eller få pengene udbetalt, men DSB afviste klagerens anmodning, fordi DSB betragter DSB-gavekort som rede penge, fordi de ikke er personlige og kan indløses af alle inden for gyldighedsperioden på 5 år. Gavekort registreres ikke.

Kopi af DSB-gavekort ser således ud:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker et nyt gavekort på 2.344 kr. eller sine penge retur, og har til støtte herfor gjort gældende

at han købte et gavekort til 2 personer til DSB 1' Aarhus - København tur/retur. Gavekortet var en gave til hans kæreste og hendes veninde, som holdt deres fødselsdagfest på et diskotek i Århus,

at det var en lukket fest med ca. 50 gæster, som først blev åbnet for offentligheden ved midnat,

at i løbet af natten blev gavekortet stjålet fra festen. Klageren indgav en anmeldelse af tyveriet til politiet dagen efter,

at sammen med gavekortet fra DSB blev en række andre gavekort også stjålet. Samtlige steder han kontaktede og anmeldte tyveriet, har de været i stand til at identificere gavekortet, annullere det eller på anden måde forhindre det i at blive indløst, hvorefter de har udstedt et nyt uden beregning,

at DSB som den eneste har nægtet at udlevere et nyt gavekort,

at DSB melder de ikke "kan" annullerer gavekortet, men har sendt en mail rundt til samtlige DSB stationer/kiosker, hvor gavekortet kan indløses, om at det skal inddrages og sendes til klageren, hvis nogen forsøger at indløse det. Gavekortet kan KUN indløses på DSB kontorer, dvs. en DSB ansat skal kunne godkende gavekortet. Sådant en e-mail-advarsel er nem at overse eller glemme. Man må da fra DSBs side kunne tilknytte et notat i deres system, om at gavekortet er ugyldigt. Klageren kan ikke tro, at landes største togselskab ikke har mulighed for at skrive i deres system, at et gavekort er ugyldigt, når alle andre kan,

at DSB ikke vil udlevere et nyt gavekort, da de er usikre på deres eget systems sikkerhed. De ved, at det afhænger af den enkelte ansattes hukommelse af en mail, de har fået tilbage i juni,

at gavekortet blev stjålet er ikke DSBs fejl, men at klageren skal lide under DSBs åbenbart forældede sikkerhed, kan ikke passe. DSB argumenterer med, at gavekortet er rede penge, men det er det jo ikke. Det kan KUN indløses på en bemandet DSB station og mod dets indlevering, får man togbilletter. Man kan ikke købe en bog i boghandel med et DSB gavekort, det kan man med rede penge. DSB har alle muligheder for at forhindre gavekortet i at blive indløst. Hvis de ikke selv tror på deres sikkerhed, skal de da gøre noget ved det og ikke bare lade stå til! DSB mister KUN penge på denne sag, hvis deres egen sikkerhed fejler og lader tyven indløse gavekortet og samtidig giver klageren et nyt gavekort. Hvis de giver klageren et nyt gavekort, og deres sikkerhed er, som den skal være, så får de det stjålne gavekort tilbage,

at DSB har et ansvar for den tillid, man har til selskabet, og som de selv promoverer. Ønsker man at give penge i gave, så ved man, at der er en risiko for, at de kan forsvinde/stjæles, og der er ingen mulighed for at spore dem. Som kunde, når man køber et gavekort hos landets største transportvirksomhed, har man en tiltro til, at der er en vis sikkerhed. Man kan ikke andet end at være i den tro, at skulle ens gavekort bortkomme, kan det annulleres og et nyt udstedes,

at det er DSBs ansvar at holde deres systemer opdateret, og at DSB, som de eneste, han endnu er stødt på, ikke har et system med mulighed for en tekst med rødt, en pop-up eller anden form for advarsel, når et gavekort indløses, er en direkte misbrug af forbrugerens tillid til et kæmpe trafik-selskab, hvor man kan forvente bedre, samt

at DSBs sikkerhed består i en e-mail til kiosker landet over, hvor deltidsansatte, fuldtidsansatte, ferieafløserne og andre ansatte ALLE skal huske en enkelt e-mail, blandt sikkert mange tusinde andre. Det er katastrofalt, hvis et kæmpe selskab som DSB kan slippe af sted med at nedprioriterer et så vigtigt område i deres system, bare fordi det kun går ud over forbrugerens.

Indklagede: Afviser klagerens krav og har til støtte herfor gjort gældende,

at DSB har sendt oplysninger om det stjålne gavekort til sine salgssteder med henblik på om muligt at inddrage kortet, hvis det bliver søgt indløst. Klageren kan i så fald få refunderet gavekortets værdi. DSB anfører i den forbindelse, at DSB ikke har et system, der overvåger anvendelsen af konkrete gavekort, så DSB på den måde kan sikre sig, at gavekortet ikke uretmæssigt indløses i den i øvrigt meget lange gyldighedsperiode på 5 år,

at et gavekort er et ihændehaberbevis, der kan anvendes af hvem som helst på enhver DSB station til køb af billetter, og fungerer på samme måde som rede penge. Når gavekortet er udleveret, er det ifølge sagens natur køberens ansvar at opbevare det. DSB hæfter ikke for bortkomst eller tyveri. DSB har heller ikke et kontrolsystem, der følger anvendelsen af det enkelte gavekort, således at det kan spærres. Gavekortet eller DSB's salgsmateriale stiller heller ikke en sådan service i udsigt. At andre virksomheder måtte have en anden service knyttet til deres gavekort, medfører ikke en tilsvarende forpligtelse for DSB, og DSB er heller ikke på anden måde forpligtet til at tilbyde en sådan ydelse,

at da klageren henvendte sig på Århus H, hvor gavekortet var købt, fik klageren oplyst, at der ville blive skrevet til samtlige stationer for om muligt at inddrage det stjålne kort, hvis det blev søgt indløst, og klageren blev anmodet om at henvende sig, hvis kortet kom til veje med henblik på tilbagebetaling. Personalet har ikke lovet, at kortet ville blive spærret i den forstand, at DSB ville

forhindre indløsning, alene af den grund, at det ikke er muligt at gøre dette på en forsvarlig måde, samt

at DSB er som også sket i denne sag behjælpelig med at søge at afbøde virkningen af tyveriet, men da DSB ikke kontrollerer det enkelte gavekort ved indløsning, kan DSB ikke garantere, at klagerens gavekort ikke bliver indløst. Det skal i den forbindelse erindres, at gavekortet har en gyldighedsperiode på 5 år for at sikre, at forbrugeren ikke tvinges ud i en købsituation, der reelt kunne "tvinge" indehaveren til impuls køb og nedsætte gavekortets værdi. Risikoen ved at miste eller få stjålet et gavekort må indehaveren bære eller om muligt få godtgjort hos sit forsikrings-selskab.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Når DSB udsteder et gavekort, bliver det ikke udstedt til et navn. Ifølge DSB kan gavekort indløses af ihænde-haveren i alle DSB-billetsalg i Danmark.

Da gavekortet ikke er personligt og kan anvendes af den til enhver tid værende ihænde-haver, er DSBs krav om fuld betaling for udstedelse af nyt gavekort efter ankenævnets opfattelse et velbe-grundet krav.

Det er efter de foreliggende oplysninger fra DSB ikke muligt at kontrollere, om bortkomne gave-kort måtte blive brugt eller indløst af andre end den, der har købt gavekortet. Ankenævnet har ikke grundlag for at kræve, at DSB indfører andre procedurer i forbindelse med udstedelse af ga-vekort.

Klageren henvises til eventuelt at rette henvendelse til eget forsikrings-selskab med henblik på sel-skabets stillingtagen til, om selskabet vil dække klagerens tab.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at afvise klagerens krav på 2.344 kr.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, mod-sætningsvist.

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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 5. december 2011.



Tine Vuust
Nævnshoved