

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2011-0147

Klageren: XX

Indklagede: DSB

Klagen vedrører: Tilbagebetaling af 8.000 kr. Delvist ubenyttet årskort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 5. juli 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 19. juli 2011.

Sagens omstændigheder: Klageren købte i april 2010 et "Bus og tog årskort", fordi han pendlede til sit arbejde i København fra Fredericia.

Ifølge klageren fik han ved købet af det første årskort i april 2010 på Fredericia station oplyst, at han kunne få tilbagebetalt en forholds­mæssig del af årskortet, hvis han på et tidspunkt skiftede arbejde og derfor ikke mere havde brug for årskortet.

Efter at klageren i 2011 afsluttede sin ansættelse i København, henvendte han sig på Fredericia station den 1. juli 2011 for at få refunderet den resterende del af det årskort, han havde købt den 11. april 2011 til 37.000 kr.

Klageren fik efter DSBs bestemmelser om godtgørelse tilbagebetalt ca. 16.000 kr., hvilket han klagede til DSB over den 5. juli 2011. Han gjorde gældende, at han ved køb af årskortet i 2010 havde fået oplyst af DSB-medarbejderen på Fredericia station, at han kunne få tilbagebetalt en forholds­mæssig del af årskortet, hvis han på et tidspunkt skiftede arbejde og ikke længere havde brug for kortet. Medarbejderen havde dog ikke kunnet gøre nærmere rede for tilbagebetalingen og kunne heller ikke henvise til et sted, hvor klageren kunne finde oplysningerne. Klageren oplyste videre, at han havde forventet et fradrag i tilbagebetalingen på lidt under 13.000 kr., svarende til prisen for et pendlerkort i 3 måneder mellem Jylland og København pålagt et gebyr, således at han ville få udbetalt ca. 24.000 kr.

DSB fastholdt den skete godtgørelse på ca. 16.000 kr. og anførte yderligere:
"

Vi er kedede af at høre, at du ikke var opmærksom på reglerne for tilbagebetaling af dit DSB Årskort, men vi kan ikke imødekomme dit ønske om en tilbagebetaling ud over den, som du er berettiget til jævnfør tilbagebetalingsreglerne for kortet.

De særlige regler for kortet er frit tilgængelige. Reglerne fremgår af vores forretningsbetingelser på www.dsb.dk. Nedenstående er uddrag herfra:

3.5 Tilbagebetaling af ubenyttede billetter og kort

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. Tilbagebetaling sker mod et gebyr på 40 kr.

"

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker yderligere 8.000 kr. udbetalt i godtgørelse og har til støtte herfor gjort gældende,

at han ved køb af det første årskort april 2010 på Fredericia station fik oplyst, at han naturligvis kunne få tilbagebetalt en forholdsmæssig del af årskortet, hvis han på et tidspunkt skiftede arbejde og derfor ikke mere havde brug for årskortet. Den ansatte kunne dog ikke gøre nærmere rede for tilbagebetalingen, og kunne heller ikke henvise til et sted, hvor klageren kunne finde oplysningerne.

Ved klagerens anmodning om refundering af den resterende del af det ubenyttede årskort i juli 2011 på Fredericia station fandt personalet med noget besvær en beskrivelse af tilbagebetalingsmuligheden. Det fremgik heraf, at han efter mindre end tre måneders brug kun kunne få refunderet lidt mindre end 16.000 kr. af de 37.000 kr., han havde betalt for årskortet. Det koster ham derfor 7.000 kr. pr. måned!

Han klager over denne praksis, da han ved købet havde fået det klare indtryk, at han kunne få en rimelig forholdsmæssig tilbagebetaling. Han havde helt klart forventet, at der ved tilbagebetaling ville blive modregnet noget, der svarede til pendlerkort mellem en station i Jylland og København svarende til 4.180 kr. pr. måned og dertil et gebyr for transaktionen svarende til lidt under 13.000 kr. ud af de 37.000 kr., han har betalt.

Han klager, fordi han ved købet ikke blev oplyst om denne absurde dårlige tilbagebetalingspraksis. Hvis han havde kendt den, ville han have haft muligheden for at købe månedspendlerkort og dermed undgå at tabe et så stort beløb ved skift af ansættelsessted.

Han fastholder, at salgsmedarbejderen ved køb af første årskort ikke oplyste hverken den korrekte tilbagebetalingsmulighed eller henviste til forretningsbetingelserne.

Indklagede: Fastholder afvisningen af at refundere yderligere end allerede sket og har til støtte herfor gjort gældende,

at DSB har udbetalt en refusion på 16.000 kr. for et bus og tog årskort, der er benyttet i 80 dage. DSB har som grundlag for tilbagebetalingen henvist til information om godtgørelse i DSBs forretningsbetingelser.

Bus-tog årskortet er et økonomisk meget fordelagtigt kort, der kan bruges til rejse med samtlige tog og trafikkselskabers busser i Danmark. Prisen for et halvårskort til standard er 21.000 kr. og for et helårskort 37.000 kr. 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 selvfølgelig ikke, at nogen anvender kortet som pendlerkort både for at opnå fordelene, og fordi det er det billigste tilbud. Ulempen er, at det skal købes for minimum et halvt år ad gangen. Til sammenligning koster et pendlerkort til strækningen København Fredericia 4.110 kr. pr. 30 dage svarende til godt 49.000 kr. på årsbasis.

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 får man ikke noget tilbage efter 39 dages gyldighed og for helårskort får man ikke noget tilbage efter et halvt år og 39 dages forbrug. Det er derfor umiddelbart indlysende, at der ikke er tale om en matematisk forholdsmæssig godtgørelse for den ubenyttede del af kortet. Regnereglen bag er, at der for den første dag fratrækkes 5% og derefter 2,5 % for hver dag. Det giver for et halvårskort, at der ikke er noget at refundere 39 dage efter 1. gyldighedsdag. For helårskort gælder, at hvis de har været i brug mindre end et halvt år, "ombyttes" de til et halvårskort, og den forskel udbetales umiddelbart – derefter undersøges det, om der er noget at refundere på halvårskortet og dette beløb udbetales så.

DSB lægger i sin fastsættelse af muligheden for tilbagebetaling af et delvist benyttet bus-tog kort til grund, at kortet er tænkt anvendt til længere rejser, hvor alternativet er en almindelig billet og at det ikke skal kunne betale sig at købe kortet for at anvende det i kortere periode og herefter få det godtgjort pro rata og på den måde opnå den meget betydelige rabat, kortet giver. I beregning af tilbagebetaling indgår et pendlerkort derfor heller ikke som det realistiske alternativ.

Klageren oplyser, at han ved første køb i 2010 fik indtryk af, at den ubenyttede del kunne godtgøres forholdsmæssigt, men at den ansatte ikke kunne gøre nærmere rede for tilbagebetalingen og heller ikke henvise til et sted, hvor klageren kunne finde oplysningerne. Klageren anfører endvidere, at tilbagebetalingen øjensynligt voldte en del vanskeligheder.

DSB mener ikke, det er muligt med denne tidsmæssige afstand på rimelig vis eksakt at godtgøre, hvilken information, klageren har efterspurgt og hvilken der er blevet givet. Har klageren bedt om de præcise regler, har klageren også kunnet få dem - de findes umiddelbart tilgængelige i det instruktionsmateriale, som den enkelte salgsmedarbejder har adgang til i salgssituationen og kan derfor oplyses umiddelbart. Men det er ikke godtgjort, at de præcise regler er blevet efterspurgt.

Til brug for kunder fandtes og findes den oplysning, der gives i forretningsbetingelserne. DSB finder det ikke sandsynligt, at salgsmedarbejderen skulle have oplyst, at kortet kunne godtgøres forholdsmæssigt. Det gælder som nævnt ikke for disse kort og det gælder heller ikke for periodekort.

At ekspeditionen af tilbagebetalingen tog lang tid skal snarest henføres til, at denne proces er manuel og kræver udfyldning af særlige bilag i modsætning til andre tilbagebetalinger, som kan beregnes og gennemføres direkte på kasseapparatet

DSB er ikke forpligtet til at refundere ubenyttede eller delvist benyttede billetter og kort og kan derfor selv fastsætte efter hvilke regler, det i givet fald skal ske. De af DSB fastsatte regler for tilbagebetaling af bus-tog årskort afspejler kortets formål og pris i forhold til andre billet- og kortformer. Den i klagerens tilfælde gennemførte tilbagebetaling er i overensstemmelse med de regler, DSB har fastlagt herfor. DSB finder derfor ikke grundlag for at imødekomme klageren yderligere.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance og årskortet.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

I DSBs forretningsbetingelser står anført følgende:

3.5 Tilbagebetaling af ubenyttede billetter og kort

DSB giver i visse tilfælde mulighed for at få tilbagebetalt ubenyttede billetter eller kort mod gebyr på 40 kr. Tilbagebetaling kan kun finde sted mod forevisning af original billet og bortkomne eller stjålne billetter tilbagebetales ikke.

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. Tilbagebetaling sker mod et gebyr på 40 kr.

Delvist benyttede DSB 10-turskort tilbagebetales med fradrag af ordinær billetpris for de foretagne rejser. Tilbagebetaling sker mod et gebyr på 40 kr.

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. Tilbagebetaling sker mod et gebyr på 40 kr.

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 www.dsb.dk.

På www.DSB.dk under brochure billetter og kort findes dette:

Tilbagebetaling af 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 ligesom mange andre forretninger giver DSB

dog forskellige muligheder for tilbagebetaling eller ombytning efter købet.

Læs mere her. (Forretningsbetingelser)

Under rubrikken læs mere om tilbagebetaling er anført:

- **Bus & Tog Årskort**

Tilbagebetaling er, inden for kortets gyldighedstid, mulig efter særlige regler. Tilbagebetalingsbeløbets størrelse afhænger af, hvor lang tid kortet gælder, og hvor mange dage det har været brugt. Der opkræves et gebyr på 40. kr.

Den konkrete sag:

Der foreligger divergerende oplysninger fra parterne om, hvad klageren blev meddelt i købssituationen i april 2010 vedrørende mulighederne for senere at få godtgørelse for ubrugt bus-tog-årskort.

Henset til den forløbne tid på mere end 1 år er det ikke længere muligt at undersøge, hvilke oplysninger klageren blev givet.

Herefter må sagen afgøres ud fra de bestemmelser, der er på området. Ifølge DSBs forretningsbetingelser § 3,5 refunderer DSB et bus- tog-årskort efter nærmere betingelser, og efter 6 måneder og 39 dage sker ingen refusion.

DSB har opgjort klagerens tilbagebetalingskrav i overensstemmelse med disse bestemmelser.

DSB har oplyst, at hvis klageren havde bedt om oplysning om indholdet af de præcise regler, havde klageren kunnet få oplyst dette, idet reglerne findes umiddelbart tilgængelige i det instruktionsmateriale, som den enkelte salgsmedarbejder har adgang til i salgssituationen, og derfor kan oplyses umiddelbart.

DSB har videre oplyst, at til brug for kunder fandtes og findes den oplysning, der gives i forretningsbetingelserne.

Ankenævnet lægger herefter til grund, at det således ikke er muligt for kunder af egen drift at gøre sig bekendt med det eksakte beregningsprincip, som anvendes, og kunderne er derfor ikke i stand til selv præcist at udregne, hvilket beløb de kan få godtgjort.

Ankenævnet kan derfor ikke tilsidesætte klagerens forklaring om, at han i situationen ville have valgt at købe et månedspendlerkort, hvis han havde været bekendt med tilbagebetalingsreglerne.

Samlet set for hele perioden opnåede klageren imidlertid en besparelse ved at købe og anvende sit årskort frem for at købe et månedspendlerkort. Herefter finder ankenævnet ikke grundlag for at statuere, at klageren skal have yderligere beløb udbetalt end allerede sket.

Ankenævnet bemærker, at ankenævnet ikke har grundlag for at tilsidesætte DSBs bestemmelser om godtgørelse, idet disse ikke strider mod andre regler, men ankenævnet henstiller til DSB om at tydeliggøre beregningsmetoden på hjemmesiden og/eller udlevere disse til kunder, som køber halv- eller helårskort, idet der i sådanne sager kan være store beløb involveret for den enkelte kunde.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at afvise at udbetale yderligere godtgørelse til klageren.

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

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.

På ankenævnets vegne, den 5. december 2011.



Tine Vuust
Nævnensformand