

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2010-0308

**Klageren:** XX  
2610 Rødovre

**Indklagede:** DSB Fjern- og Regionaltog

**Klagen vedrører:** Erstatning for bortkomne billetter.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 12. oktober 2010.

**Sagens omstændigheder:** Klageren købte togbilletter til Italien for 2.206 kr. Inden afrejsen mistede han billetterne – formentlig i forbindelse med rengøring i hjemmet og anmodede DSB om at udskrive nogle nye billetter. Dette afviste DSB med henvisning til, at togbilletter var personlige dokumenter som et pas og ikke kunne udskrives igen. Hvis de genudskeved billetterne, skulle DSB betale Deutsche Bahn herfor. DSB oplyste at ville refundere de gamle billetter, hvis de dukkede op men ville ikke påtage sig et tab, når de ikke var skyld i fejlen.

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker at DSB refunderer 2.206 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at han har betalt billetterne to gange og med sikkerhed ved, at ingen har indløst det første sæt billetter, da de ikke har haft indbrud, men billetterne lå på en skænk i stuen sammen med nogle andre papirer, som hans kone er kommet at smide ud i forbindelse med en rengøring,

at han talte med en tysk medpassager, der havde printet sine billetter, og togkontrolløren fortalte, at hvis hun mistede billetten, kunne hun bare printe en ny, fordi den først var registreret, når kontrolløren havde scannet den og kontrolleret det kort, som billetten var købt med. Det stiller klageren ringere end andre EU-borgere.

DSB svar vedrørende tilbagebetaling af billetter omtaler på ingen områder klagerens aktuelle problem. Der står således intet om, at billetten skal opfattes, som var det kontanter, og i tilfældet af at billetten er bortkommet, kan der ikke genudstedes en ny. Det må være muligt for DSB at do-

kumentere om billetterne er blevet indløst. (og hvis de påstår dette så er det første gang i Danmarkshistorien, at en indbrudstyv målrettet er gået efter en togbillet til Italien, frem for fladskærme, bærbare computere og mac pro computere samt meget andet (der har ikke været indbrud)).

at følgende svar fra TÆNK fik ham til at oprette klagen: "DSB betragter deres billetter som rede penge, idet de ikke er personlige, og derfor vil de ikke udstede nye billetter. Billetterne kan nemlig indløses på ethvert billetkontor. Vi har set det i andre tilfælde, hvor vi har opfordret passagererne til at tage sagen til Ankenævn for bus, tog og metro ([www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)). Det vil jeg også opfordre til at gøre i denne sag, så vi kan se billetsystemet efter i sømmene. Det må jo være muligt at se om de bortkomne billetter er blevet indløst. Hvis de ikke er det, så vil jeg mene at du skulle kunne få dine 2206 kr. retur."

**Indklagede:** Fastholder kravet om at klageren skal betale for udstedelsen af nye billetter og har til støtte herfor gjort gældende,

at grundlaget for DSBs afgørelse om ikke at refundere billetterne er de internationale rejseregler, som findes i en dansk udgave på DSB's hjemmeside.

[http://www.dsb.dk/Global/PDF/Om%20DSB/Forretningsbetingelser/GCC\\_CIV\\_PRR.pdf](http://www.dsb.dk/Global/PDF/Om%20DSB/Forretningsbetingelser/GCC_CIV_PRR.pdf)

Heraf fremgår det i afsnit 4.2.6 at mistede eller stjålne billetter ikke kan refunderes.

På tilsvarende vis søges det udtrykt på bagsiden af billetformularen, at tilbagebetaling kun kan ske mod forevisning af original billet. DSB's regler er altså klare og tilgængelige og DSB skaber på ingen måde gennem sit regelsæt eller sine markedsføring forventning om, at man kan få genudstedt eller byttet sin billet uden at møde med den originale billet.

Det forekommer helt naturligt, at DSB ikke kan bytte eller genudstede en billet, som en kunde har mistet af den ene eller den anden grund men må kræve, at tilbagebetaling eller ombytning kun kan ske mod tilbagelevering af den originale billet. Alt andet er uholdbart og ville åbne for et misbrug af "bortkomne" eller stjålne billetter. I den forbindelse er en kvittering for en betaling som eksempelvis kontoudtog med mere ikke tilstrækkeligt, fordi DSB og andre jernbaneselskaber ikke har skyggen af mulighed for at kontrollere, om en bortkommen billet er tilbagebetalt eller benyttes helt eller delvist. I den forbindelse skal der gøres opmærksom på, at billet og pladsbillet kan benyttes hver for sig og at der til en given billet kan udstedes en ny pladsbillet – ofte for en beskeden pris. Og en billet fra København til Hamborg kan også uden vanskeligheder benyttes til en rejse fra Østerport til Vordingborg, hvis det skulle passe i finderens kram.

Internationale billetter udstedes af de deltagende jernbaner efter et internationalt aftalt regelsæt - i sidste ende baseret på den internationale konvention om jernbanebefordring, der omfatter såvel person- som godsbefordring. Regelsættet indebærer snævre regler for udstedelse, tilbagebetaling, genudstedelse og revision af udstedelsen af billetter. DSB kan derfor kun erstatte en billet med en ny billet, hvis den originale billet indgår i kassen som dokumentation. Jernbaneselskabernes internationale revision kontrollerer i øvrigt, om antallet af billetformularer og antallet af billetter stemmer – bl.a. for at sikre, at der afregnes korrekt og for alle udstedte billetter mellem de enkelte baner. Det er selvfølgelig i første række et internt anliggende mellem jernbaneselskaberne, men videreformidles til kunderne i form af de internationale rejseregler.

Der henvises endvidere til en afgørelse i Rejseankenævnet i en tilsvarende sag fra 2004.

Det turde ligge i forholdets natur, at DSB ikke kan genudstede eller ombytte billetter, som en kunde har tabt, fået stjålet eller på anden måde mistet. De er som rede penge, og uanset om man

kender nummeret på sine pengesedler er der ingen der forventer, at de kan erstattes, hvis de mistes. DSB har hverken i sit informationsmateriale eller på anden vis stillet i udsigt, at man kunne få erstattet en mistet billet.

En mistet billet kan refunderes, bruges som hel eller delvis betaling for en anden billet eller ganske enkelt benyttes til hele eller en del af den rejse, den er gyldig til. DSB eller andre jernbaneselskaber har ingen reel mulighed for at kontrollere, hvad der sker med en en gang udstedt billet. Billetter udstedes ikke på navn, og der er ingen adgangskontrol til togene. En statuering af, at jernbaneselskaberne skulle erstatte bortkomne billetter ville åbne for et omfattende misbrug eller kræve, at togpersonalet over det ganske Europa skulle udstyres med kontrollister over genudstedte billetter for at sikre, at en genudstedt billet originals ikke dukkede op et eller andet sted inden for sit gyldighedsområde. Det ville besværliggøre billetkontrol i et helt urimeligt omfang og kræve, at samtlige billetter skulle kontrolleres med tjekliste.

DSB vedstår sit oprindelige tilbud om at refundere billetterne, hvis de bortkomne billetter dukker op, uanset at det er efter udløbet af gyldigheden og ud over DSB's forpligtelser. DSB finder ikke, at der foreligger sådanne særlige forhold, der kunne betinge, at DSB burde erstatte de bortkomne billetter. At billetterne er bortkommet beror helt på klagerens egne forhold og klageren må derfor selv bære tabet.

#### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

##### **Dele af afgørelsen fra Rejseankenævnet gengives her:**

”

Klageren købte den 3. juni 2003 to togbilletter, tilhørende pladsbilletter samt et Swiss Pass, der er et personligt kort, der giver ret til ubegrænset rejse på visse tog-, bus- og færgeruter i Schweiz. Samme dag blev klageren frastjålet sin taske med ovennævnte billetter og Swiss Pass, og klageren henvendte sig derfor til det indklagede bureau den efterfølgende dag og bad bureauet annullere de stjalne billetter og udskrive nye, således at hun kunne anvende disse. Bureauet afviste at udskrive nye billetter uden beregning, men oplyste, at de stjalne billetter ville blive spærret, således at de ikke kunne blive refunderet. Den 19. juni 2003 købte klageren nye billetter til sin rundtur i Schweiz.

Klageren har anmeldt tyveriet til politiet og sit forsikringsselskab, og har fra forsikringsselskabet modtaget 3496 kr. for det stjalne Swiss Pass.

Klageren gør gældende, at bureauet bør refundere klagerens udgifter til erstatningsbilletter, idet det må være muligt for bureauet at spærre billetterne, ikke blot således, at en uberettiget ihænde-haver ikke kan returnere billetterne, men også således, at en uberettiget ihænde-haver ikke kan benytte billetterne.

##### **Ankenævnets bemærkninger:**

Da sagen alene omhandler køb af togbilletter og anden transport, finder lov om pakkerejser ikke direkte anvendelse.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren den 3. juni 2003 købte de omhandlede billetter og senere samme dag blev frastjålet disse.

Nævnet lægger endvidere til grund, at klageren har fået det stjålne Swiss Pass erstattet af sit forsikringsselskab.

Da tog- og pladsbilletter er ihændeleverdokumenter, som den, der til enhver tid har dokumenterne i hænde, kan støtte ret på, findes bureauet at have været berettiget til at afvise klagerens krav om genudstedelse af nye billetter.

Efter Ankenævnets opfattelse findes bureauet ikke at kunne pålægges den økonomiske risiko, der er forbundet hermed.

Klageren har som ejer af billetterne selv ansvaret for disse, og bureauet findes ikke at kunne pålægges at foretage særlige foranstaltninger for at opklare tyveriet.

Som følge heraf

### b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

”

### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af parternes korrespondance.  
Afgørelse fra Rejseankenævnet.

### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

#### ***Retsgrundlaget:***

I de generelle vilkår for befordring af personer med jernbane (GCC-CIV/PRR)er blandt andet anført følgende:

”Befordring af passagerer med jernbane er underlagt:

- a. bestemmelserne for international befordring af passagerer med jernbane (CIV bilag A til COTIF) og/eller
- b. EU forordning nr. 137/2007 af 23.10.2007, godkendt af det europæiske parlament og den europæiske kommission om jernbane passagerers rettigheder og pligter (PRR) og/eller
- c. National lovgivning, i det omfang de er relevante eller de indgår i en kontrakt.

#### **Køb af billetter:**

Billetter som ikke indeholder navn på den rejsende kan overdrages til en anden, så længe rejsen ikke er påbegyndt. Billetter må ikke sælges af rejsende med henblik på fortjeneste. Såfremt billetten kan købes i en anden valuta end den nationale valuta transportørens anvender, skal detaljerne om valutaen og vekselkursen offentliggøres i henhold til transportørens bestemmelser.

Bestemmelserne for refundering og ombytning af billetter, og de evt. hermed forbundne afgifter eller gebyrer, fastsættes af transportøren.

Generelt betragtes en ombytning som en refundering hvor der udstedes en ny billet.

Tilbagebetaling, ombytning eller refundering kan afvises i de tilfælde hvor billetterne er ulæselige eller beskadigede. Ved refunderinger anvendes samme betalingsmåde som ved betalingen, eller såfremt det er passende via en voucher.

Passagerer som misbruger e-billet systemet kan udelukkes fra at benytte e-billetter samt selvprint funktioner.

Mistede eller stjålne billetter kan ikke erstattes eller refunderes.”

***Den konkrete sag:***

Kravet om fuld betaling af nye billetter er efter ankenævnets opfattelse et velbegrundet krav, da billetterne ikke er personlige og kan anvendes af den til enhver tid værende ihændehaber. Det er således efter de foreliggende oplysninger ikke muligt at kontrollere, om bortkomne billetter måtte blive brugt eller indløst af andre end den, der har købt billetten.

Uanset at billetterne ifølge klagerens oplysninger måtte være smidt ud ved en fejl, findes DSB at have været berettiget til at afvise klagerens krav om genudstedelse af nye billetter.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af fuld billetpris for udstedelse af nye billetter.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 31. januar 2011.



Tine Vuust  
Nævnensformand