

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0075**Klageren:** XX
6950 Marstal**Indklagede:** DSB Fjern- og Regiontog**Klagen vedrører:** Refusion af ubrugte Orange togbilletter, idet fly var forsinket, i alt 288 euro.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Claus Jørgensen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 4. februar 2011**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 13. april 2011**Sagens omstændigheder:** Klageren havde med tre andre personer været på ferie på Tenerife. Hjemrejsen skulle foregå med fly fra Tenerife til Hamburg, og videre til Odense med tog. Inden ferien havde klageren bestilt og betalt fire "Orange-Europa+" billetter med dertil hørende pladsbilletter til den 27. januar 2011 med afgang kl.17:11 fra Hamburg.

Klagerens flyrejse fra Tenerife blev imidlertid forsinket med to døgn. Derved var Orange billetterne fra Hamburg til Odense ikke længere gyldige, og klageren var nødsaget til at betale for fire nye billetter, i alt 288 euro.

Klageren har efterfølgende søgt DSB om refusion af de 288 euro, hvilket DSB har afvist med henvisning til, at "Orange-Europa+" billetter er et rabatprodukt uden mulighed for ombytning eller refusion.

Kopi af klagerens billet, følgeblad samt pladsreservation:

DSB RESERVATION
CIV 1186

04 PLADSE
Klik på Kommentar og Del for at oprette, markere og sende PDF-filer.

30	+	FRA	→	TIL	30	+	KLASSE
27.01	14.56	FLENSBURG	→	ODENSE	27.01	17.11	2
*	*	*		*	*	*	*

5744 IC VOGN 22 04 SIDDEPLADSER : 74 77 75 76
ÅBEN KUPE
IKKE RYGER 02 VINDUE 02 GANG

04 ORANGE EUROPA + (56)

860066340683
PRIS DKK *****120,00
KONTANT
KAN IKKE OMBYTTES. FOR
TILBAGEBETALING SE
FØLGERBLAD

4766823 ODENSE
8600512 11.12.10 11.33

DSB FØLGEBLAD
ANNOUNCEMENT
CIV 1186

VIGTIG INFORMATION OM "DSB ORANGE EUROPA+"
BILLETTEN KAN KUN BENYTTES MED DEN/DE PLADSBILLETTER DER ER KØBT SAMMEN MED BILLETTEN. OVERHOLDES DETTE IKKE, VIL DER BLIVE OPKRÆVET NORMALPRIS FOR REJSEN.
BILLETTEN OG PLADSBILLETTEN KAN IKKE OMBYTTES, ÆNDRES ELLER TILBAGEBETALES. DETTE GÆLDER UANSET OM ØNSKET FREMSÆTTES FØR ELLER EFTER REJSEN PÅBEGYNDES. SE MERE PÅ WWW.DSB.DK.
IMPORTANT INFORMATION REGARDING THE "DSB ORANGE EUROPA+" OFFER.
THIS TICKET IS ONLY VALID WITH A RESERVATION. PASSENGERS, WHO DON'T TRAVEL ACCORDING TO THIS, WILL BE CHARGED THE NORMAL FARE FOR THE WHOLE JOURNEY.
PLEASE NOTICE THAT NEITHER THE TICKET NOR THE RESERVATION CAN BE SUBJECT TO CHANGE OR REFUND.

4766821 ODENSE
8600512 11.12.10 11.33

DSB RESERVATION
CIV 1186

04 PLADSE
Klik på Kommentar og Del for at oprette, markere og sende PDF-filer.

30	+	FRA	→	TIL	30	+	KLASSE
27.01	14.56	FLENSBURG	→	ODENSE	27.01	17.11	2
*	*	*		*	*	*	*

5744 IC VOGN 22 04 SIDDEPLADSER : 74 77 75 76
ÅBEN KUPE
IKKE RYGER 02 VINDUE 02 GANG

04 ORANGE EUROPA + (56)

860066340683
PRIS DKK *****120,00
KONTANT
KAN IKKE OMBYTTES. FOR
TILBAGEBETALING SE
FØLGERBLAD

4766823 ODENSE
8600512 11.12.10 11.33

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker refusion af togbilletter og har til støtte herfor gjort gældende,

at flyet var forsinket med to døgn fra Tenerife,

at ved forespørgelse hos DB Hamburg om, hvorvidt de billetter, der var udstedt og betalt i Danmark, forsat var gyldige, var svaret nej, hvorfor klageren måtte købe nye togbilletter til Odense til en værdi af alt 288 euro,

at klageren ikke erindrer at skulle have købt specielle rabatbilletter,

at det undrer ham, at DSB ikke kan betale differencen op til en almindelig billet, samt

at de specielle forhold for klagerens hjemrejse gør, at DSB mindst bør erstatte én normal billet.

Indklagede: Fastholder nægtelsen af at refundere klagerens ekstraomkostninger til nye billetter og har til støtte herfor gjort gældende,

at der er tale om DSB Orange-Udland billetter, som er udstedt til et bestemt tog på en bestemt dag og som ikke kan ombyttes eller refunderes. Der vil blive opkrævet normalpris for rejsen, hvis billetterne søges benyttet uden for det tog og tidspunkt, de er gyldige til,

at det fremgår af det materiale, der udleveres sammen med billetten og omtales normalt ved udlevering af billetten, så kunden kan fortryde inden udlevering.

at DSB Orange-Europa er et rabatprodukt med særlige benyttelsesbestemmelser anført på det materiale, som automatisk printes og udleveres sammen med billetten og også er vedlagt materialet fra klageren til DSB i forbindelse med den oprindelige henvendelse til DSB (se udstedelsestidspunkt for pladsbillet, billet og følgeblad),

at det forhold, at klageren efter sine egne oplysninger mistede et fly fra Tenerife og derfor ikke nåede frem til det tog fra Hamborg, hvortil klageren havde billet, ikke kan føre til andet resultat, samt

at der heller ikke af klageren er anført andre forhold, der kunne føre til, at DSB kunne være forpligtet til at godtgøre de billetter, klageren måtte købe til sin rejse fra Hamborg til Odense eller de DSB Orange-udland, klageren havde købt.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance.
Klagerens togbilletter.

Retsgrundlaget:

Fra DSB.dk:
DSB Orange Europa
Betingelser

- Sælges til 1. og 2. klasse til Tyskland, Belgien, Holland, Luxembourg, Polen, Schweiz, Slovakiet, Tjekkiet, Ungarn og Østrig. Pladsbillet/(ter) skal købes samtidig, hvor det er muligt på billettens rejserute.
- En voksen kan tage op til fire af sine egne børn eller børnebørn under 16 år med på en gratis børnebillet. (undtagen på polske strækninger). Børn som rejser alene eller sammen med andre voksne, betaler ca. halvdelen af prisen for en voksen.
- Der skal altid betales pladsbillet og tillæg for børn, der optager egen plads.
- Der er begrænset antal pladser pr. afgang.
- Billet og pladsbillet kan ikke ændres.
- Billetter med højeste rabat (DSB Orange Europa+) kan ikke tilbagebetales. Øvrige DSB Orange Europa billetter kan tilbagebetales mod gebyr på 200 DKK pr. billet indtil dagen før afrejse.
- Evt. tillæg kan tilbagebetales efter de generelle regler.

DSB Udland Rejsetidsgaranti

"Rejsetidsgarantien gælder for internationale billetter købt hos DSB. Rejser du med en international billet og bliver forsinket 60 minutter eller mere på din rejse med DSB i forbindelse med udlandet, så kompenserer DSB for den forlængede rejsetid.

Oplysningerne i denne brochure er et uddrag af det gældende regelsæt for internationale rejser GCC-CIV/PRR, som du kan finde på dsb.dk under forretningsbetingelser. I tvivlstilfælde er det disse som er gældende.

Du kan få compensation, når du rejser med DSB og ankommer med minimum 60 minutters forsinkelse til den ankomststation der er anført på billetten."

Den konkrete sag:

Klageren havde købt "Orange-Europa+" – billetter, som er et rabatprodukt, hvortil der er knyttet særlige betingelser, herunder manglende mulighed for refusion. Disse betingelser er bl.a. anført på billetternes følgeblad samt på forsiden af billet og pladsreservationen og er således efter ankenævnets opfattelse givet på tilstrækkelig tydelig vis til passagerer, der beslutter at købe dette produkt. En refusion af ubrugte billetter hos DSB er dermed ikke mulig.

Allerede på den baggrund er klageren afskåret fra at gøre noget krav gældende mod DSB om godtgørelse af ubrugte billetter.

Spørgsmålet er herefter, om DSB på andet grundlag er forpligtet til at erstatte klagerens udgifter til nye billetter. Klagerens forsinkede ankomst til Hamborg skyldtes udelukkende forsinkelse ved flyafgangen fra Tenerife. DSB hæfter på ingen måde for denne forsinkelse og er derfor ikke forpligtet til, hverken helt eller delvist, at erstatte klagerens udgifter til nye togbilletter.

Bedømmelse af om der kan rejses krav om godtgørelse af udgifter til nye togbilletter mod pågældende flyselskab, falder uden for dette ankenævns kompetencemen ankenævnet bemærker, at der kan være mulighed for godtgørelse enten ved Pakkerejseankenævnet, Forbrugerklagenævnet eller Trafikstyrelsen afhængig af, hvilken type flyrejse der er tale om.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB Fjern- og Regionaltog er berettiget til at opretholde afslaget på klagerens ansøgning om refusion.

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 27. september 2011.



Tine Vuust
Nævnensformand