

## problème identité après achat DBahn

---

**From:** ev <evhenke@gmx.de>

**To:** Valentin Surrel <valentin.surrel@capitainetrain.com>

**Cc:** Capitaine Train <help@capitainetrain.com>, aurelien@tabard.fr, martin@capitainetrain.com, jean-daniel@capitainetrain.com

**Date:** Tuesday 9 September 2014 23:15:01

**Subject:** Re: [Ticket#2014090542000058] problème identité après achat DBahn

Bonjour Valentin Surrel  
merci pour de réponse rapide.

Il serait peut être souhaitable que vous vous renseignez sur la façon dont fonctionne les billets DB, et leur achat sur le site de Bahn vous vous rendriez peut être compte que l'erreur arriver plus facilement que vous ne le pensez.

Vous vendez des billets pour des situations qui ne peuvent pas se produire (utiliser une Bahn Card à un nom et une CB à un autre pour un même voyageur), tout en ne faisant apparaître qu'un nom sur le ticket. Une checkbox ne va pas vous éviter de devoir vous expliquer sur cette situation.

Par ailleurs votre email de confirmation confirme bien que je (Ev Henke) suis le passager du billet acheté, ce qui est contradictoire avec le document de DBahn que vous trouverez dans mon email précédent

Nous avons dépensé plus de 750 euros sur votre site, recommandé votre site par le passé. Quand nous avons rencontré un problème, nous l'avons signalé de manière posée et nous sommes fait traité de manière cavalière dès notre premier message. Nous nous reviendrons aux services de DBahn et SNCF dans le futur.

Si vous n'avez pas d'intérêt de résoudre ce problème (en général et dans ce cas particulier), ceci est notre dernier message. Nous passerons par SÖP, et signalerons le problème aux services de DBahn.

Bien cordialement  
Ev Henke

On Tuesday 9 September 2014 at 22:40, Valentin Surrel wrote:

Bonsoir,

Je reprends donc l'écran que vous avez eu lors de votre dialogue de vente :

Paiement du billet sélectionné pour un montant de **29,00 €** :



 Numéro de carte

 MM / AA   Code de sécurité

 Nom du porteur

J'ai bien compris que la **carte bancaire devra être présentée lors du contrôle**. J'ai bien compris que la DB va m'envoyer des billets qui seront **au nom du titulaire de la carte** que je vais utiliser pour ce paiement. J'accepte les remarques relatives aux [Online-Tickets](#).

J'accepte les Conditions Générales de Vente de [Capitaine Train](#) et de la [Deutsche Bahn](#).

ANNULER

PAYER

En 5 lignes, il est expliqué très clairement ce qu'il faut faire (même CB à présenter lors du contrôle) et ce qu'il va être fait (billets au nom du titulaire de la carte).

Concernant l'après vente, on trouve en 10.3 de nos CGV, que l'on valide avec la deuxième case à cocher :

### 10.3 iDTGV, iDBUS, OUIGO et DB Bahn

Pour iDTGV, iDBUS, OUIGO et DB Bahn, l'après-vente se fait sur le site Internet de chaque opérateur. Le lien direct est disponible dans les emails envoyés au Client après le Paiement.

Avant de passer plus de temps sur ce dossier, pouvez-vous me confirmer que vous avez coché ces 2 cases et validé en cliquant sur le bouton vert "Payer" ensuite ?

Cdlt,

Valentin Surrel

---

**From:** "ev" <[evhenke@gmx.de](mailto:evhenke@gmx.de)>  
**To:** "Capitaine Train" <[help@capitainetrain.com](mailto:help@capitainetrain.com)>  
**Cc:** [aurelien@tabard.fr](mailto:aurelien@tabard.fr), [valentin@capitainetrain.com](mailto:valentin@capitainetrain.com), [martin@capitainetrain.com](mailto:martin@capitainetrain.com),  
[jean-daniel@capitainetrain.com](mailto:jean-daniel@capitainetrain.com)  
**Sent:** Tuesday, 9 September, 2014 10:09:37 PM  
**Subject:** Re: [Ticket#2014090542000058] problème identité après achat DBahn

Bonjour Jonathan

On a payé une certaine somme d'argent (59,20 EUR) pour un produit spécifique (un billet de train pour un voyageur spécifique, c'est écrit - noir sur blanc - dans l'email de confirmation de Capitaine Train). En échange Capitaine Train s'oblige de rendre une contrepartie correspondante (en ce cas c'est donc le billet de train pour ce voyageur spécifique). Si la contrepartie n'a pas eu lieu ou ne correspond pas au produit accordé par les deux parties le contrat d'achat s'annule (le billet décrit n'est pas utilisable par le voyageur qui a été spécifié car l'identifiant est lié à une autre personne. Un billet invalide est égale a une contrepartie qui n'a pas eu lieu). L'annulation du contrat d'achat demande de rendre toute sorte de prestation qui a été accompli jusqu'à ce moment précis. Comme on a payé la somme d'achat mais pas reçu la contrepartie accordée (un billet valide), Capitaine Train devrait rembourser la somme d'achat.

En réservant le billet par le site de Capitaine Train, le contrat d'achat a été conclu avec Capitaine Train et ne pas avec Deutsche Bahn. Si Capitaine Train fourni un produit invalide c'est à Capitaine Train de le rembourser, peu importe si Capitaine Train lui meme peut le faire rembourser avec Deutsche Bahn ou pas. La correspondance avec Deutsche Bahn est uniquement entre Capitaine Train et la Deutsche Bahn et ne doit pas être réaliser par le consommateur.

On a réservé le billet décrit avec une option BahnCard. La BahnCard est un identifiant nominatif qui est utilisé pour s'identifier pour des billets électroniques. Sur le site Capitaine Train on a ajouté ma personne et inséré les données nécessaires de la BahnCard. En cochant le voyageur sur le site Capitaine Train, ma personne est directement reliée à un identifiant unique dans votre système. En plus comme la réservation a été faite avec l'option BahnCard, Capitaine Train doit savoir que je porte la BahnCard comme identifiant avec moi sur ce voyage spécifique. Il n'y a donc aucune raison de changer cet identifiant dans le processus de la réservation à la carte bleu d'une personne différente car il est très peu probable qu'un voyageur voyage avec la carte bleue d'une autre personne. Changer l'identifiant dans cette étape de la réservation est un erreur logique de l'utilisation de votre système. Ce n'est pas la responsabilité de l'utilisateur a chercher pour des erreurs logiques éventuelles sur des site d'e-commerce. Ce n'est d'ailleurs pas la seule erreur du système de réservation (si mon compagnon a acheté le billet c'est parce que Capitaine Train m'empêchait d'acheter le billet).

Le droit de la protection des consommateurs ne vous permet pas de cacher des conditions permettant de vendre des produits qui ne tiennent pas la promesses de l'achat. Si un client achète un billet pour une personne spécifique il ne doit pas faire

attention à ce que l'identifiant du billet soit changé d'un coup. C'est une circonstance exceptionnelle est surprenant qui en plus n'est pas dans l'intérêt du client. Des clause surprenante dans les petits caractères ne doivent pas être accepter et annulent le contrat d'achat.

Si vous savez en plus qu'il y a pas de moyen d'avoir accès à l'après-vente des billets vendus, votre responsabilité devrait être encore plus haute que le processus de réservation sur votre site est transparent et que vous sécurisez que le client reçoit des informations importante. Ça s'applique en particulier s'il s'agit des conditions qui change la validité d'un produit. Si - pour des raison esthétique ou d'autre raisons - vous préférez de cacher cette sorte d'information c'est vous qui devez porter des conséquences.

Encore: ce n'est pas la responsabilité du client de chercher cette sorte d'information péniblement.

Si vous n'êtes pas capable d'implémenter une fonction d'utilisation complexe (ici: acheter un billet pour une autre personne) qui correspond à votre propre standard d'esthétique et qui en meme temps ne crée pas des erreurs d'utilisation (ou meme des produits inutilisable) vous ne devez pas l'offrir. Votre conditions "J'ai bien compris que la DB va m'envoyer des billets qui seront au nom du titulaire de la carte que je vais utiliser pour ce paiement." exclut la possibilité qu'un utilisateur peut acheter un billet pour une autre personne. Donc la fonction d'acheter un billet pour une autre personne ne peut pas être offerte. Si vous avez déjà pris de l'argent pour un service qui ne fonctionne pas vous devez le rembourser.

La Deutsche Bahn n'accepte pas des billets électroniques avec un identifiant incorrect et n'échange pas l'identifiant écrit sur le billet. Je suis passé au comptoir de la gare en présentant le billet ensemble avec la confirmation qui j'ai reçu par Capitaine Train et qui affiche le nom correct. Il n'y avait rien a faire et la Deutsche Bahn ne prend pas la responsabilité pour des billets vendu par des services de réservation indépendants. Pourtant, j'ai pu échanger le billet de Capitaine Train avec une frais de retenue de 15 EUR et j'ai pu acheter un nouveau billet du meme offre, alors que j'ai payé le meme prix pour le nouveau billet. Néanmoins je n'accepte pas de porter des couts pour l'annulation du billet. Pour votre information, si ça n'aurait pas été remarqué en avance mais seulement par le personnel du train que mon billet est invalide, je n'aurai plus pu échanger le billet (les billets de Deutsche Bahn sont échangeable avec une frais de retenue seulement jusqu'à la vieille avant). En plus des couts pour le billet de Capitaine Train, il y aurait eu des frais d'une amende et des couts d'un billet valide au prix total.

**Je vous demande de rembourser le montant total de 15 EUR des frais d'échange-billet sans déduction d'aucune sorte dans les deux semaines qui viennent et au plus tard du 23 Septembre sur le compte débité.** Vous trouvez le document d'annulation ci-joint. Veuillez noter que sur le reçu de Deutsche Bahn la personne qui a fait la réservation (Buchender) est pareil au voyageur (Reisender), contrairement à la confirmation qu'on a reçu par email le 05 Septembre de Capitaine Train, où le voyageur diffère de la personne qui a fait la reservation.

Je trouve hallucinant qu'une entreprise ne soit pas capable de prendre

la responsabilité et insulte son client de ne pas bien avoir utilisé le produit plutôt que de le protéger des conséquences et de prendre l'occasion comme opportunité d'améliorer son service pour que le meme erreur ne se répétera pas. Un défaut est un signe qu'une fonction n'a pas été assez développée ou n'a pas été testée suffisamment et l'interaction avec le client - meme en cas de problème - est un feedback précieux.

En cas de non réponse, je prendrai contact avec la Deutsche Bahn et la Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp), l'association de protection des voyageurs allemands, qui vous contactera via un avocat. J'ai fait le maximum de mon côté en prenant du temps et des efforts pour réduire les frais suite au problème (payer 15 euros plutôt qu'une amende), je trouve donc que le compromis va dans votre sens.

Bien cordialement  
Ev Henke

On Friday 5 September 2014 at 17:26, Capitaine Train wrote:

Bonjour Ev,

Ce billet est annulable avec la retenue de 15 € appliquée par la DB sur l'annulation de tous ses billets. L'après-vente des billets DB se fait sur le site de la DB, vous pouvez suivre le lien que nous mettons sur notre site pour l'annuler ou l'échanger.

Je me répète : nous n'avons pas la main sur l'après-vente des billets DB. Ce n'est pourtant pas faute d'avoir envie... C'est juste la DB qui se garde l'accès à l'après-vente de leurs billets. On espère que ça changera un jour mais en attendant, nous n'avons pas d'autre choix que de vous renvoyez vers eux pour les opérations d'après-vente.

Ensuite, c'est quand même fort de parler de droit de la protection des consommateurs et de nous accuser de vendre un produit défectueux après avoir explicitement coché une case qui dit, je cite :

"J'ai bien compris que la carte bancaire devra être présentée lors du contrôle. J'ai bien compris que la DB va m'envoyer des billets qui seront au nom du titulaire de la carte que je vais utiliser pour ce paiement. J'accepte les remarques relatives aux Online-Tickets."

Sans cocher cette case, il est impossible de payer. Pardonnez-moi, mais on peut difficilement faire plus explicite sans transformer notre site en sapin de Noël. Quand vous n'êtes pas d'accord avec les conditions générales d'un transporteur ni d'un distributeur, il ne faut pas les accepter. Notre site est le plus épuré possible et nous avons tendance à surcharger le moins possible. Donc si ce message est là, il y a une raison.

De telles accusations alors que l'erreur est de votre côté et que tout est là pour le prouver noir sur blanc, c'est un peu fort de café. Si vous ne lisez même pas nos avertissements clairs et peu nombreux, alors je n'imagine pas les lettres de réclamation que vous enverrez à vos fournisseurs de télécom parce que vous n'aurez pas lu les 50 lignes écrites en bas de page en police taille 5. Bref.

Avez-vous contacté la DB ? Peut-être qu'ils pourront changer le nom sur ce billet.

Bon weekend,

Jonathan

Capitaine Train

<http://faq.capitainetrain.com>

05.09.2014 16:41 - ev a écrit:

Bonjour Jonathan

très bien. Si Capitaine Train n'a pas la main sur l'après-vente des billets de Deutsche Bahn, je vous pris de reprendre le billet ce qui vous avez vendu et de nous rembourser la somme de l'achat. Ça me permettra d'acheter un billet correct directement avec Deutsche Bahn.

Selon le droit de la protection des consommateurs allemand (et j'imagine également pour le droit européen), le billet a été acheté avec Capitaine Train. Capitaine Train est donc vendeur. On a conclu le contrat d'achat avec Capitaine Train et pas avec Deutsche Bahn. Deutsche Bahn n'est pas en charge avec ce achat en particulier et ne prend pas la responsabilité d'échange en cas que un produit défectueux a été vendu.

Si vous avez vendu un billet incorrect (ce qui est le cas, car on a acheter un billet pour un autre voyageur que l'identifiant que vous avez indiqué sur le billet) c'est votre responsabilité et vous devez l'échanger. Le produit vendu par vous est gravement défectueux car il n'est pas utilisable. De vendre un billet pour un voyageur particulier avec un identifiant d'une autre personne est un erreur significant dans votre mechanism de la vente comme il est applicable que

pour certaines exceptions.

Je vous prie de rembourser sans attendre la somme total de l'achat sans déduction d'aucune sorte sur le compte avec celui-la le produit a été acheté.

Merci pour une confirmation immédiate de la reception.

Bien cordialement.  
Ev Henke

On Friday 5 September 2014 at 09:15, Capitaine Train wrote:

Bonjour Aurélien,

Merci pour votre email. Je suis désolé que vous ayez eu ce souci, mais en fait c'est normal. La DB édite des billets au nom du titulaire de la carte d'identification (CB, dans votre cas), c'est pour ça que nous faisons cocher cette case avant le paiement :

<https://www.dropbox.com/s/331pra37r7r6ynd/avertissement-db-titulaire-carte.png?dl=0>

Nous n'avons pas du tout la main sur l'après-vente des billets DB, à notre grand regret. Peut-être qu'en envoyant un email à [reiseportal@bahn.de](mailto:reiseportal@bahn.de) (<mailto:reiseportal@bahn.de>), ils pourront vous aider (je l'espère !), mais de notre côté nous ne pouvons rien faire.

Si vous souhaitez des précisions ou si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas.

Bonne journée,

Jonathan

Capitaine Train  
<http://faq.capitainetrain.com>

05.09.2014 00:54 - Aurélien Tabard a écrit:

Bonjour,  
j'ai acheté le billet Freiburg -> Paris  
référence \*FTCXX1\* pour le

compte de Ev Henke (en cc). J'ai créé pour cette dernière un passager avec toutes les informations nécessaires (nom, prénom, date de naissance, email, carte BD 25) et utilisé ce passager pour réserver le voyage.

Cependant sur le billet final seul mon nom apparait (Aurélien Tabard) ainsi que ma carte de crédit comme moyen d'identification.

Pouvez vous ré-éditer un billet avec le nom et prénom correspondant à la personne qui fera le voyage, comme je l'ai spécifié via l'interface?

Bien cordialement  
Aurélien Tabard