

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2014-0174

Klageren: XX på vegne af YY
2990 Nivå

Indklagede: Rejsekort Kundecenter v/DSB
CVRnummer: 25050053

Klagen vedrører: Spærring af klagerens datters rejsekort uden varsel. Brevet kom den efterfølgende dag

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 5. maj 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 26. maj 2014.

Sagens omstændigheder:

Klagerens datter er indehaver af et rejsekort til barn, som kan anvendes til passagerer under 16 år.

Den 11. februar 2014 sendte Rejsekort Kundecenter en autogenerated mail til klageren med overskriften "advarsel" om, at datteren den 5. februar 2014 havde undladt at checke sit rejsekort ud, og hvis hun gentagne gange undlod at checke ud, ville rejsekortet blive spærret jf. kortbestemmelser afsnit 4.2.2.

Den 18. februar 2014 sendte Rejsekort Kundecenter en ny mail med overskriften "Anden advarsel" med følgende ordlyd:

Anden advarsel - manglende check ud rejsekortnummer 20

Vi skriver til dig for at orientere dig om, at der ikke er checket korrekt ud på følgende rejse, der er påbegyndt:

12-02-2014 13:53 Check ind: Nivå St.

Det betyder, at rejsen har kostet den forudbetaling, der blev trukket, da du checkede ind, og at du ikke har optjent rabat på den pågældende rejse.

Vi har tidligere sendt en skriftlig advarsel. Vær opmærksom på, at dit rejsekort vil blive spærret næste gang, du undlader at checke ud – jf. kortbestemmelser, afsnit 4.2.2.

Hvad betyder det?!

Spærrer vi dit rejsekort betyder det:

- At du ikke længere kan bruge dit rejsekort.
- At du bliver optaget i Rejsekort A/S advarselsregister.
- At du hverken kan købe et rejsekort personligt eller et rejsekort flex i et år, fra datoen for spærring af dit kort.

Husk at checke ud!

Husk altid at checke ud når du rejser med rejsekort, så du betaler den rigtige pris for din rejse og optjener rabat til dine kommende rejser. Skifter du transportmiddel undervejs på din rejse, skal du altid checke ind ved hvert skift.

Datteren havde efterfølgende manglende check-ud den 23. februar, 28. april samt 30. april 2014.

Den 5. maj 2014 sendte Rejsekort Kundecenter følgende brev til klagerens datter med posten, som klageren modtog den følgende dag:

REJSEKORT

Rejsekort Kundecenter

Tlf. 70 11 33 33
Alle ugens dage kl. 7-22

www.rejsekort.dk

Dato: 05-05-2014

Kære

Spærring af rejsekort – manglende check ud

Vi skriver til dig for at orientere dig om, at dit rejsekort vil blive spærret indenfor de nærmeste dage, fordi der mindst tre gange inden for et år, ikke har været foretaget korrekt check ud efter dine rejser. Følgende rejse(r) har udløst spærringen:

23-02-2014 12:42 Check ind: Møllevej
28-04-2014 18:06 Check ind: København H
30-04-2014 12:57 Check ind: Nivå St.

Det betyder, at rejsen har kostet den forudbetaling, der blev trukket ved check ind, da korrekt pris ikke kan beregnes.

Vi har tidligere sendt disse advarsler:

11-02-2014 Til:

18-02-2014 Til:

I forbindelse med den sidste advarsel blev du orienteret om, at dit rejsekort kunne blive spærret næste gang, der ikke blev foretaget korrekt check ud, jf. kortbestemmelser, afsnit 4.2.2.

Hvad betyder det?

Spærringen af dit rejsekort betyder:

- At du ikke længere kan bruge dit rejsekort.
- At det er registreret i dine stamoplysninger i rejsekortsystemet, at du hverken kan bestille et rejsekort personligt eller et rejsekort flex i et år fra dags dato.

De trafiksselskaber, som er tilsluttet rejsekort, har alle fået besked om, at dit rejsekort vil blive spærret.

Udbetaling af saldo

Eventuel positiv restsaldo, vil blive udbetalt til din NemKonto i løbet af de næste 10 arbejdsdage.

Få mere at vide

Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33. Vi er klar ved telefonerne alle ugens dage kl. 7.00-22.00.

Ønsker du at klage

Er du utilfreds med denne afgørelse, kan du klage til Rejsekort Kundecenter via rejsekort.dk eller på telefon 70 11 33 33.

Hvis du derefter ikke er tilfreds med Rejsekort Kundecenters afgørelse, kan klager vedrørende grundlaget for spærringen indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Det kan fx være tilfældet, hvis du er uenig i, at du ikke har checket korrekt ud, eller

du mener, at rejsekortudstyret var fejlbehæftet.

Hvis du ønsker at klage over forhold vedrørende behandling og registrering af persondata, skal du kontakte Datatilsynet. Det kan fx være tilfældet, hvis du mener, at Rejsekort ikke har lov til at registrere i rejsekortsystemet, at dit rejsekort spærres.

Rejsekort Kundecenter kan vejlede dig yderligere om, hvortil du kan klage i en konkret sag.

Med venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

”

Imidlertid var klagerens datter den 5. maj 2014 rejst fra bopælen i Nivå til København H. på sit rejsekort, som blev spærret i mellemtiden, hvilket betød, at hun om aftenen stod på Københavns H og ikke kunne checke rejsekortet ind for at komme hjem. Klageren skrev derfor samme aften til Rejsekort Kundecenter, at datterens rejsekort var blevet spærret uden varsel, og at datteren nu ikke kunne komme hjem fra København. Han redegjorde for hendes rejse den 30. april 2014 fra Nivå til Kolding, hvor han havde været på sms med datteren, som sagde, at der kom den rigtige lyd for check ud på Kolding st., men når man kiggede på rejsehistorikken stod der, at der afventede oplysninger om rejsen.

På rejsen den 12. februar 2014 havde datteren rejst fra Nivå til Odense men var kommet til at checke ind i stedet for ud på Odense, hvilket klageren havde ringet til Rejsekort Kundecenter om efterfølgende. De havde lovet at notere, at datteren havde anvendt check-ind standen ved en fejl.

Klageren anførte, at det var for dårligt, at datterens rejsekort var blevet spærret uden varsel i form af en mail nogle dage før spærringen, især når der er tale om børn. Klageren anmodede derefter om at få oprettet et nyt rejsekort til datteren.

Den 13. maj 2014 besvarede Rejsekort Kundecenter henvendelsen og imødekom klagerens ønske om at ophæve spærringen, hvis han betalte det resterende beløb på 312,50 kr. for 3 af de rejser, som datteren ikke havde checket ud på. De oplyste samtidigt, at der var tale om i alt 5 manglende check-ud på 4 måneder, hvorfor datteren ved en lignende fremtidig adfærd ikke ville kunne påregne at få en spærring ophævet.

Den 14. maj 2014 skrev klageren til Kundecenteret, at han nu havde overført beløbet, og var tilfreds med afgørelsen men mente, at der var begået en fejl, og han manglende svar på, om det var rimeligt at spærre et rejsekort til et barn under en igangværende rejse uden forudgående varsel. Klageren henviste til, at kortet var spærret den 5. maj 2014, men at brevet derom var afsendt samme dag og først var kommet frem til dem den 6. maj 2014, uagtet at der i brevet stod, at rejsekortet ville blive spærret ”inden for de nærmeste dage. Klageren henviste videre til, at selv om det i brevet af 18. februar 2014 var anført, at kortet ville blive spærret ved næste manglende check-ud, havde han ved kontakt til Rejsekort Kundecenter om datterens Odense-rejse, fået oplyst, at kortet ikke ville blive spærret uden forudgående varsel – netop for at undgå, at det skete midt under en rejse.

Den 28. maj 2014 svarede Kundecenteret, at datteren var slettet fra advarselsregistreret, og at de arbejdede på forbedre de af klageren rejste problemstillinger.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker at DSB erkender, at der skete en fejl ved spærringen af datterens rejsekort via brev den 5. maj 2014, når det i brevet stod, at spærringen ville ske inden for et par dage, samt at de ændrer praksis, så forældre får besked, inden barnets rejsekort skal spærres, så det ikke sker midt i en rejse.

Til støtte herfor har klageren gjort følgende gældende:

"Min datters rejsekort blev spærret, mens hun var ved at foretage en rejse til og fra Københavns hovedbanegård.

Jeg havde forinden modtaget 2 advarsler på mail om at kortet KUNNE blive spærret ved fortsat manglende tjek ud, men det var flere måneder siden og sidste advarsel var på mail den 18.2.2014 i den forbindelse kontaktede jeg rejsekort dels for at oplyse, at jeg var sikker på at min datter havde tjekket ud. (det viste sig at rejsekort kundecenter kunne se at hun var kommet til at bruge en tjek ind stander), men mest fordi jeg ville, om jeg kunne risikere at min datter ville strande midt i en rejse og ikke ville kunne komme hjem, fordi kortet var spærret uden yderligere varsel.

Jeg fik i februar at vide af rejsekortmedarbejderen at når rejsekort havde taget endelig beslutning om at kortet skulle spærres ville jeg forinden modtage brev nogle dage i forvejen

Så det ville aldrig kunne ske at min datter ville strande midt i en rejse pga spærring. Uden at vi havde fået besked i forvejen.

Den 5.5.2014 var min datter i København rejsen på rejsekortet derind fra Nivå gik fint men da hun skulle hjem fra hovedbanen om aftenen var kortet pludselig blevet spærret. Jeg havde IKKE modtaget en mail eller brev forinden.

Dagen efter den 6.5.2014 modtog (Min Datter) pr. brevpost et brev fra rejsekort brevet var dateret den 5.5.2014.

Citat fra brevet. "Kære (mit barns navn). Vi skriver til dig for at orientere dig om, at dit rejsekort vil blive spærret indenfor de nærmeste dage,"

Kortet VAR jo allerede spærret dagen før samme dag som brevet blev skrevet!

Resultatet blev lige præcis det jeg havde frygtet at min datter stod med at rejsekort der blev spærret midt i en rejse til København, så hun ikke kunne komme hjem en sen aften fra hovedbanen.

Jeg var pga. de 2 mails for flere måneder siden udmærket klar over at der var en risiko for at kortet kunne blive spærret, men jeg havde virkelig ikke forventet, at hvis det blev spærret, at det så ville ske, uden at jeg blev informeret først, så jeg kunne nå at give min datter en anden billet.

Jeg kunne godt tænke mig, at rejsekort erkendte at der var sket en fejl i dette tilfælde. At når rejsekort havde truffet endelig beslutning om spærring af min datters rejsekort ja så skulle selve spærringen først træde i kraft, når rejsekort havde sikret sig, at jeg som forældre havde fået besked om den beslutning. Helst et par dage i forvejen.

Rejsekort besluttede sig for spærring den 5.5.2014 - dvs. man burde have meddelt det til mig på mail eller sms. og ventet med at effektuere spærringen til den 6.5.2014

Jeg fik INGEN besked spærringen. Det gjorde kun min datter, og det skete først med brevpost dagen efter spærringen.

Det er ikke i orden.

Jeg kunne godt tænke mig at rejsekort ændrede praksis iforb. med spærring af kort til børn.

Det er selvfølgelig OK at rejsekort kundecenter kan spærre et børnerejsekort.

Men det bør være sådan at når rejsekort kundecenter har truffet endelig beslutning om spærring af et

barns rejsekort ja så skal selve spærringen først træde i kraft når rejsekort kundecenter havde sikret sig at barnets forældre har fået besked om spærringen helst et par dage i forvejen.
et eksempel Hvis Rejsekort kundecenter beslutter sig for spærring af et børnerejsekort den 5.5.2014, skal det straks meddeles til forældre pr. mail eller sms, og selve spærringen skal først træde i kraft den 6.5.2014.

Rejsekortet er svært at bruge 100% fejlfrit, og jeg synes at Rejsekort bør have det i mente, når der er tale om børn, der rejser alene på deres eget rejsekort. Her bør Rejsekort gøre mere for at sikre at det sker på en sikker vis.

Indklagede: Fastholder at spærringen er sket i overensstemmelse med rejsekort kortbestemmelser og de tidligere advarsler om, at kortet ville blive spærret uden varsel, og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

”

DSB kan oplyse, at klagers datter har fået mulighed for at gønerhverve et Rejsekort, efter at der er sket betaling af de uafsluttede rejser.

Foranlediget af Klagers henvendelse vil DSB i samarbejde med Rejsekort a/s og de øvrige trafikelskaber i Rejsekort samarbejdet gennemgå regler og praksis for spærring af Rejsekort samt se på den information og vejledning, som sendes til kunderne i forbindelse med manglende check ud.

Hensigten med en gennemgang er at sikre, at det er tydeligt kommunikeret, og dermed påregneligt, hvornår et rejsekort vil blive spærret i forbindelse med manglende check ud efter endt rejse.

DSB skal beklage at klagers datter, grundet flere manglende check ud, endte med at stå i en situation på Københavns Hovedbanegård, hvor det ikke var påregneligt, at kortet var blevet spærret.

”

Hertil har klageren anført:

”Jeg er meget glad for at DSB, sammen med rejsekort og øvrige rejseselskaber vil kigge på deres procedure for deres kommunikation omkring spærring af kort.

Men jeg mener fortsat ikke at DSB Rejsekort har forholdt sig til, OM de har begået en fejl i kommunikationen omkring spærringen af min datters kort.

Jeg mener ikke det kan være rigtigt at DSB Rejsekort spærre et børnerejsekort på en måde så barnet/forældre først får besked dagen efter at spærringen er sket. I det konkrete tilfælde medførte den manglende information om spærringen, at min datters børnerejsekort blev spærret midt i en rejse, så min datter strandede en sen aften på Københavns hovedbanegård.

Jeg har lige en rettelse. Så vidt jeg kan se på rejsehistorikken, var den sidste rejse, hvor rejsekortet virkede, den 5.5.2014 til en rejse fra forum st. til Rådhuspladsen København. Da hun senere samme dag sent om aftenen skulle hjem fra Københavns Hovedbanegård til Nivå, var kortet spærret.

Rejsehistorikken efter 30.4.2014

| | | |
|--|--|-------------|
| 30-04-2014 12:56 Nivå st. | Check ud mangler | -43,80 kr. |
| | Afventer oplysninger om rejse. | 0,00 kr. |
| 01-05-2014 15:58 Klostergården (Kolding) | 16:03Haderslevvej v Karolinegade (Kolding) | -6,50 kr. |
| 02-05-2014 13:16 Kolding St (tog) | 14:13Odense st | -61,00 kr. |
| 02-05-2014 13:16 Tank-op | Kolding St (tog) | 300,00 kr. |
| 04-05-2014 14:05 Odense st | 16:18Nivå st. | -132,50 kr. |
| 05-05-2014 14:42 Forum st. | 14:47Rådhuspladsen | -7,50 kr. |
| 05-05-2014 17:09Rejsekort spærret | København H | 0,00 kr. |

Til dette har DSB anført:

”Det er DSB’s opfattelse, at det af rejsereglerne for Rejsekort tydeligt fremgår, hvilke konsekvenser det vil få for den rejsendes muligheder for at betale for sine rejser med Rejsekort, såfremt der forekommer gentagne tilfælde af manglende check ud efter endt rejse.

Kortbestemmelser og rejseregler for brug af Rejsekort er beskrevet på Rejsekortets hjemmeside, hvoraf det bl.a. fremgår:

5.1.3 Manglende check ud

Glemmer du at checke ud, når du forlader bussen, toget eller metroen kan du checke ud senere via en anden kortlæser på en station eller i en bus. Dog forudsat at det sker inden for maksimumtiden, dvs. det antal timer, der maksimalt må forløbe, fra du checker ind første gang, til du checker ud (se afsnit 4.1). Rejsens pris vil da blive beregnet ud fra den valgte kortlæzers placering og rejsens varighed. Vær opmærksom på, at Rejsekort Kundecenter ikke kan checke ud for dig.

Hvis du ikke checker ud inden for maksimumtiden, bliver forudbetalingen ikke ført tilbage til dit rejsekort.

Sker det gentagne gange, at du ikke checker ud, forbeholder Rejsekort A/S sig retten til at spærre dit rejsekort, jf. ‘Rejsekort kortbestemmelser’ på rejsekort.dk.

4.2 Rejsekort A/S’ spærring af rejsekort

Når Rejsekort A/S spærre et rejsekort, vil kortindehaver hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil.

Rejsekort A/S er berettiget til uden varsel, at spærre et rejsekort, hvis:

- *der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug,*
 - *der er rejst for mere end 18.000 kr. på et rejsekort anonymt i løbet af et kalenderår, eller der er rejst for mere end 18.000 kr. på et rejsekort personligt eller flex i løbet af et kalenderår, og kortindehaveren efter at være blevet opfordret hertil pr. brev eller e-mail ikke har opfyldt legitimations-kravene efter hvidvasklovgivningen eller*
 - *indehaveren af et rejsekort personligt eller rejsekort flex har opsagt kundeforholdet, har anmodet om lukning af rejsekortet, har opsagt aftalen om det pågældende rejsekort, jf. afsnit 4.3, eller har tilbagekaldt sit samtykke til Rejsekort A/S’ og de tilsluttede trafikvirksomheders behandling af persondata.*
- Rejsekort A/S er berettiget til at spærre et rejsekort efter at have varslet det pr. brev eller e-mail i følgende tilfælde:*
- *Kortets saldo er negativ jf. afsnit 4.2.1. eller*
 - *Ved gentagne tilfælde af undladt check ud, jf. afsnit 4.2.2.*

4.2.2 Undladt check ud

Hvis der tre gange inden for 12 måneder undlades at checke ud ved afslutningen af en rejse, er Rejsekort A/S berettiget til at spærre et rejsekort personligt eller et rejsekort flex efter pr. brev eller e-mail at have sendt to advarsler til kortindehaveren. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i Rejsekorts kunderegister, jf. afsnit 6.2.1.

For rejsekort anonymt gælder særligt, at dette kan spærres straks, hvis check ud er undladt efter endt rejse mindst to gange indenfor en 12 måneders periode.

6.2.1 Rejser, der ikke afsluttes ved at checke ud

Hvis der ved afslutningen af rejser med et rejsekort personligt eller et rejsekort flex er undladt at checke ud tre gange indenfor 12 måneder, kan Rejsekort A/S efter to skriftlige advarsler registrere kortindehaveren i kunderegisteret.

Rejsekort A/S sletter oplysningen i registeret senest et år efter registreringen.

Klagers datter har siden ibrugtagning af et Rejsekort 3. januar 2014 foretaget seks rejser, der ikke er blevet afsluttet med et check ud ved rejsens afslutning. Det er på denne baggrund, at klagers datters kort blev spærret den 5. maj 2014.

Disse rejser er foretaget den 3. januar, 5. februar, 12. februar, 23. februar, 28. april og 30. april 2014.

Klager er pr. mail den 11. februar 2014 samt den 18. februar 2014 blevet informeret om, at der ikke er foretaget korrekt check ud efter disse seks rejser. I mailen sendt den 18. februar blev klager informeret om, at hans datters Rejsekort uden yderligere varsel ville blive spærret, såfremt der forekom endnu et manglende check ud.

Klagers datters rejsekort blev efter gældende regler spærret efter seks manglende check ud, og klager var, som rejsereglerne foreskriver, blevet orienteret og advaret om risiko for lukning i to mails forud for lukningen af Rejsekortet den 5. maj 2014.

Såfremt klager ønsker informationer om hans datters rejser og eventuelle manglende check ud, for at kunne vurdere risikoen for en eventuel spærring af datterens Rejsekort, er det muligt for klager og klagers datter at finde oplysninger om klagers datters rejser på selvbetjenings siden hos Rejsekort og på baggrund af disse informationer reagere på eventuelle manglende check ud.

Klagers datters Rejsekort blev spærret på grund af det 6. manglende check ud den 30. april. Først den 5. maj blev klagers datters Rejsekort spærret. Der har dermed været en periode på 6 dage efter glemt check ud, inden Rejsekortet blev spærret.

Det bemærkes i øvrigt, at der har været set mere lempeligt på klagers datters manglende check ud, end rejsereglerne berettiger. Efter gældende regler var der et berettiget grundlag for en spærring af Rejsekortet efter den 4. uafsluttede rejse 23. februar 2014 og efter fremsendelse af to advarselsmail til klager.

På denne baggrund er det DSB's opfattelse, at DSB i henhold til gældende rejseregler har varslet klagers og klagers datter om konsekvenserne ved gentagne tilfælde af manglende check ud samt, at klager har haft mulighed for at holde sig orienteret i datterens rejsehistorik og på baggrund heraf vurdere risikoen for en eventuel spærring af datterens Rejsekort.

Hertil har klageren anført:

"Jeg kan se i svaret fra DSB at der nu er fremkommet en ny oplysning fra dsb rejsekort. Citat "Klagers datters Rejsekort blev spærret på grund af det 6. manglende check ud den 30. april. Først den 5. maj blev klagers datters Rejsekort spærret. Der har dermed været en periode på 6 dage efter glemt check ud, inden Rejsekortet blev spærret."

Det er lige præcis min pointe - selvfølgelig skal et rejsekort kunne spærres. Det er ikke det der er problemet - det er også ok at kortet blev spærret efter den af DSB rejsekort påståede manglende tjek ud den 30. april - men hvorfor sendte DSB rejsekort ikke en mail, sms eller lign. umiddelbart efter den 30. april. 2014, når kortet først blev spærret 6 dage senere. I perioden efter den 30.4.2014 brugte min datter i øvrigt rejsekortet bla. til at rejse til København den 5.5.2014, hvor rejsekortet så uden varsel blev spærret i løbet af dagen, så hun ikke kunne komme hjem igen.

Havde man fra DSB rejsekort sendt en mail til mig den 1.5.2014 og oplyst, at kortet var spærret og ikke ville kunne bruges efter den 4.5.2014, havde der ikke været noget problem.

Jeg forstår simpelthen ikke at DSB rejsekort vender 180 grader i forhold til deres første version af et svar til ankenævnet og nu igen vender tilbage til at holde fast i, at alt kommunikation fra Rejsekort åbenbart er gået fuldstændig korrekt til fra deres side i forbindelse med spærringen.

Således at DSB Rejsekort i ramme alvor mener, at man som forældre til et barn med rejsekort åbenbart selv skal være i stand til at gætte sig til hvornår det passer DSB Rejsekort at beslutte sig for at effektuere en spærring. Er det efter 3 manglende tjek ud? Er det efter 4 manglende tjek ud eller 5? Eller 6? eller 7 manglende tjek ud? Det må stå hen i det uvisse for man har ingen mulighed for at vide det og man får ingen besked i forvejen.

Man kan ikke engang være sikker på, om kortet vil virke til en retur rejse ved at starte en rejse med at tjekke kortet på rejsekort på nettet eller ved at tjekke kortet ind på stationen i starten af en rejse, som det skete med min datter. Hun tjekkede rejsekortet ind på ivå station den 5.5.2014 og kortet virkede og var aktivt og der var penge nok på rejsekortet så rejsen fra nivå ind til københavn gik fint men da hun senere samme dag skulle hjem igen så var rejsekortet uden varsel spærret så hun ikke kunne komme hjem,.

Jeg vil i øvrigt gøre opmærksom på at der er en fejl i det materiale som dsb nu fremsender til ankenævnet nemlig kopien af brevet af 5.5.2014 fra DSB til min datter omhandlende, at nu blev kortet spærret.

Det originale brev så ikke ud som den *kopi*, DSB har medsendt til sagen

Øverst i DSBs *kopi* står der

"Sendt: 5.maj 2014 08.36

Emne: Rejsekort nr. 200189813: Spærring af rejsekort - manglende Check Ud"

Ovenstående tekst fremgår IKKE på det brev som min datter og jeg modtog, og man kan i øvrigt fejlagtig tro, når man læser den af DSB fremsendte *kopi*, at der var tale om en mail, som blev afsendt fra DSB rejsekort den 5.5.2014 kl. 08.36 til min datter.

Det er IKKE tilfældet - det originale brev blev IKKE sendt som mail fra DSB rejsekort til hverken min datter eller mig. DSB REJSEKORT valgte at sende brevet som alm. brevpost med Post Danmark. En korrekt kopi af det originale brev er vedhæftet denne mail. Og fordi det blev sendt som alm brevpost var det naturligvis først min datter og mig i hænde den 6. maj 2014 - dagen efter at spærringen var effektueret af DSB rejsekort.

Mine oprindelige 2 klager til rejsekort af 5.5.2014 virker også rodet og lidt mangelfulde i DSB rejsekorts kopier til ankenævnet - ikke alle oplysningerne er med.

Der står f.eks. øverst flg. i kopien.

13-05-2014 14:51.53 kkh1805 DSB: eg var på sms osv.

Man kunne tro, at klagen var sendt den 13-05.2014, men den er altså i virkeligheden sendt den 5.5.2014.00 Jeg har vedhæftet 2 mere korrekte kopier af klagerne af 5.5.2014, hvor alle oplysningerne er med."

Hertil har DSB anført:

”DSB kan bekræfte, at der den 5. maj er sendt et brev til klagers datter om, at hendes Rejsekort vil blive spærret på grund af gentagne manglende check ud efter endt rejse. DSB kan ligeledes bekræfte, at klagers første henvendelse om det spærrede Rejsekort er modtaget den 5. maj 2014. DSB skal beklage, at det af den fremsendte korrespondance kan opfattes som, at informationen om spærring af Rejsekortet er sendt som mail, samt at klagers første henvendelse skulle være modtaget 13. maj.

DSB fremsender en revideret oversigt over korrespondancen.

Det er fortsat DSB's opfattelse, at klagers datters Rejsekort er blevet spærret i overensstemmelse med Rejsekort a/s kortbestemmelser. Rejsekortet blev spærret på baggrund af 6 manglende check ud efter endt rejse. Klager er den 18. februar 2014 blevet orienteret om, at såfremt der sker yderligere manglende check ud, kan det få betydning for muligheden for fortsat at benytte Rejsekort til betaling af rejser. Det er på den baggrund DSB's opfattelse, at klager var orienteret om, at såfremt hans datter igen glemte at foretag check ud, var der en risiko for, at Rejsekortet ville blive spærret.

Spærring af et Rejsekort sker efter en individuel vurdering baseret på rejsemønster og rejsehistorik. Et Rejsekort bliver ikke automatisk spærret efter det 3. manglende check ud. Denne praksis er mere lempelig end det kortbestemmelserne giver mulighed for, og anvendes for ikke unødigt at udelukke kunder fra muligheden for at anvende Rejsekort til betaling af deres rejser. Samtidig skal praksis understøtte behovet for at sikre billetindtægter.

DSB vil som omtalt i svar til Ankenævnet 19. august i samarbejde med Rejsekort a/s og de øvrige trafikselskaber i rejsekortsamarbejdet gennemgå indholdet i de breve, der sendes til kunderne, så konsekvenserne ved gentagne manglende check ud bliver mere tydelig.”

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Rejsekort Kortbestemmelser:

4.2 Rejsekort A/S' spærring af rejsekort

Når Rejsekort A/S spærret et rejsekort, vil kortindehaver hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil.

Rejsekort A/S er berettiget til uden varsel, at spærre et rejsekort, hvis:

- der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug,
- der er rejst for mere end 18.000 kr. på et rejsekort anonymt i løbet af et kalenderår, eller der er rejst for mere end 18.000 kr. på et rejsekort personligt eller flex i løbet af et kalenderår, og kortindehaveren efter at være blevet opfordret hertil pr. brev eller e-mail ikke har opfyldt legitimationskravene efter hvidvasklovgivningen eller
- indehaveren af et rejsekort personligt eller rejsekort flex har opsagt kundeforholdet, har anmodet om lukning af rejsekortet, har opsagt aftalen om det pågældende rejsekort, jf. afsnit 4.3, eller har tilbagekaldt sit samtykke til Rejsekort A/S' og de tilsluttede trafikvirksomheders behandling af persondata.

Rejsekort A/S er berettiget til at spærre et rejsekort efter at have varslet

det pr. brev eller e-mail i følgende tilfælde:

- Kortets saldo er negativ jf. afsnit 4.2.1. eller
- Ved gentagne tilfælde af undladt check ud, jf. afsnit 4.2.2.

13

4.2.1 Spærring ved negativ saldo på rejsekort

Et rejsekort kan spærres af Rejsekort A/S, hvis saldoen på kortet er negativ, og kortindehaver ikke efter to skriftlige rykkere har tanket det op, således at saldoen enten er udlignet eller positiv.

4.2.2 Undladt check ud

Hvis der tre gange inden for 12 måneder undlades at checke ud ved afslutningen af en rejse, er Rejsekort A/S berettiget til at spærre et rejsekort personligt eller et rejsekort flex efter pr. brev eller e-mail at have sendt to advarsler til kortindehaveren. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i Rejsekorts kunderegister, jf. afsnit 6.2.1.

For rejsekort anonymt gælder særligt, at dette kan spærres straks, hvis check ud er undladt efter endt rejse mindst to gange indenfor en 12 måneders periode.

4.3 Lukning af rejsekort og opsigelse af kundeforhold

Kortindehaver kan til enhver tid vælge at lukke sit rejsekort og dermed opsiges sin aftale om et rejsekort eller opsiges sit kundeforhold. Ved anmodning om lukning/opsigelse vil Rejsekort A/S spærre det/de pågældende rejsekort.

For den nærmere procedure vedrørende lukning af rejsekort henvises til afsnit 4.1 om proceduren ved spærring og 4.4 om udbetaling af saldo samt til www.rejsekort.dk.

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at DSB har overtaget besvarelsen af klagen i ankenævnet, som oprindeligt var indgivet over Rejsekort Kundecenter. DSB har ved denne adfærd dermed accepteret at være indklaget i sagen og påtaget sig ansvaret for den udførte sagsbehandling i Rejsekort Kundecenter.

Det fremgår af Rejsekort Kortbestemmelser pkt. 4.2, at når Rejsekort A/S spærres et rejsekort, vil kortindehaver hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil, samt at i særlige tilfælde er Rejsekort A/S berettiget til at spærre et rejsekort uden varsel. Endvidere fremgår det, at Rejsekort A/S er berettiget til at spærre et rejsekort efter at have varslet det pr. brev eller e-mail ved gentagne tilfælde af undladt check-ud, jf. 4.2.2.

Bestemmelsen i pkt. 4.2 angiver efter ankenævnets opfattelse ikke tydeligt, hvorvidt selve spærringen også skal varsles i brev eller pr. e-mail, eller om varslingerne i pkt. 4.2.2. er tilstrækkelige, inden selve spærringen effektueres.

Pkt. 4.2.2: Hvis der tre gange inden for 12 måneder undlades at checke ud ved afslutningen af en rejse, er Rejsekort A/S berettiget til at spærre et rejsekort personligt eller et rejsekort flex efter pr. brev eller e-mail at have sendt to advarsler til kortindehaveren.

Uanset at Rejsekort A/S i særlige tilfælde er berettiget til at spærre et rejsekort uden varsel, er det ankenævnets opfattelse, at spærringen, som er en særdeles indgribende foranstaltning, skulle have været varslet i den konkrete sag, hvor der var tale om et rejsekort til barn, og hvor der ikke var tale om akut misbrug, samt hvor klageren ved telefonisk henvendelse til Rejsekort Kundecen-

ter var blevet oplyst, at datterens rejsekort ikke ville blive spærret uden forudgående meddelelse derom.

Ankenævnet finder desuden at denne opfattelse understøttes af formuleringen i brevet fra Rejsekort Kundecenter af 5. maj 2014, hvorefter det oplyses, at spærringen ville ske "*inden for de nærmeste dage*".

Der blev således begået en fejl, når selve spærringen blev effektueret allerede den 5. maj 2014 – samme dag som brevet var skrevet og afsendt, men dagen inden klageren modtog meddelelse derom - og ikke, som anført i brevet først effektueret *inden for de nærmeste dage*.

Ankenævnet finder, at det er naturligt, at klageren, som den 18. februar 2014 modtog en e-mail om, at rejsekortet vil blive spærret næste gang, datteren ikke checkede ud, men som oplevede, at kortet alligevel ikke blev spærret, selv om der efterfølgende var flere manglende check-ud, indrettede sig på, at en effektivering af spærringen først ville ske efter en særskilt varsling derom.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Rejsekort Kundecenter/v DSB begik en fejl ved den udførte sagsbehandling i forbindelse med spærring af klagerens datters rejsekort den 5. maj 2014 samme dag som afsendelse af brev om spærringen blev sendt.

DSB skal på vegne Rejsekort Kundecenter jf. lov om forbrugerklager § 17, stk. 3, som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 27 stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret på 80 kr., jf. vedtægterne § 26, stk. 4.

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 21. november 2014.



Tine Vuust
Nævnshoved