

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2016-0283
<b>Klageren:</b>	XX 4330 Hvalsø
<b>Indklagede: CVRnummer:</b>	Rejsekort Kundecenter v/Trafikselskabet Movia 29896569
<b>Klagen vedrører:</b>	Spærring af rejsekort som følge af manglende check-ud. Kom advarselne frem til e-mailen?
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker spærringen ophævet Indklagede fastholder denne
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Asta Ostrowski Torben Steenberg Alice Stærdahl Andersen (to stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. marts 2017 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde spærringen af klagerens søns rejsekort.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Rejsekort Kundecenter v/Movia skrev i postbesørget brev af 8. november 2016 til klagerens søn, at de havde spærret hans rejsekort, fordi han mindst tre gange inden for et år ikke havde foretaget korrekt check ud efter sine rejser. De henviste til tre advarsels-e-mails, som de tidligere havde sendt til klagerens søn hhv. den 18. januar, 25. juli og 20. oktober 2016 som følge af manglende korrekt check ud på hans rejsekort.

Den 15. november 2016 oplyste klagerens mor telefonisk til Rejsekort Kundecenter, at hendes søn ikke havde modtaget de pågældende advarsels-e-mails. I forbindelse med telefonsamtalen blev det noteret, at der fremover skulle sendes e-mails til klagerens e-mailadresse, da e-mails tilsyneladende ikke var blevet modtaget på den e-mailadresse, som klagerens søn/klageren selv havde angivet ved oprettelsen af rejsekortet.

Ved en fejl blev nedenstående e-mail af 16. november 2016 fra Rejsekort Kundecenter på ny sendt til den registrerede e-mailadresse i stedet for til klagerens e-mailadresse:

"Tak for din henvendelse af 08-11-2016.

Jeg kan forstå at dit rejsekort er blevet spærret af os i henhold til vores gældende kortbestemmelser 4.2.2

Vi har sendt advarsler den :

10-01-2016  
25-07-2016  
20-10-2016

Disse er sendt på mail til dig.

### Ønsker du at klage

Hvis du ikke er tilfreds med Rejsekort Kundecenters afgørelse, kan klager vedrørende grundlaget indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro – [abtm.dk](http://abtm.dk). Hvis du ønsker at klage over forhold vedrørende behandling og registrering af persondata, skal du kontakte Datatilsynet – [datatilsynet.dk](http://datatilsynet.dk).

Vi glæder os til at se dig på rejsen igen. "

Da klageren derfor ikke modtog e-mailen som aftalt med Rejsekort Kundecenter, henvendte hun sig igen telefonisk den 26. november 2016, hvorefter hun modtog ovennævnte e-mail. Movia har efterfølgende oplyst, at datoen for klagerens henvendelse rettelig skulle være den 16. november og ikke den 8. som angivet.

Herefter indgav klageren klage til ankenævnet den 26. november 2016.

## SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Sekretariatet har forespurgt Rejsekort Kundecenter v/Movia om, hvad sker der, hvis en automatisk afsendt e-mail fra Movia ikke kan leveres i modtagerens indbakke, fx fordi denne er fyldt el.lign. Sekretariatet har videre spurgt, om Movia har et system til at modtage information (fx automatisk genereret system e-mails) om leveringsforhindringer af Movias automatisk afsendte e-mails.

Movia har svaret følgende:

”De pågældende mails er som nævnt alle sendt til den mailadresse, som kunden har registreret i rejsekort-systemet. Det er kundens pligt at sikre at denne er korrekt.

Det er dokumenteret, at disse mails er afsendt. Mails der ikke leveres bliver returneret til Rejsekort. Rejsekort har undersøgt og kan konstatere, at de konkrete mails ikke er returneret. Vi må derfor lægge til grund, at der ikke er tekniske forhold hos afsender, der gør at mails ikke skulle være modtaget. Rejsekort har oplyst, at man ikke har kendskab til at kunder, der i øvrigt kan modtage mails, ikke kan modtage mails fra Rejsekort.

Rejsekort og trafikvirksomhederne kan ikke bære ansvaret for eventuelle forhold hos modtager, der gør at mails ikke modtages, herunder fyldt indbakke eller andre tekniske vanskeligheder. Det er alene muligt for afsender at sandsynliggøre, at mails er afsendt og ikke returneret. Hvis afsender skulle bære risikoen for tekniske forhold hos modtageren, ville det indebære store muligheder for omgåelse.”

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ankenævnet lægger til grund, at klageren/dennes søn har indtastet den korrekte e-mailadresse i forbindelse med bestillingen af rejsekortet, og at det er den e-mail, som Rejsekort Kundecenter har anvendt, når der blev sendt advarselsmails om manglende check ud og konsekvensen heraf.

Ankenævnet lægger videre til grund, at de tre manglende check ud ikke er bestridt af klageren, men at det alene er bestridt af hende, at sønnen har modtaget de tre advarsels-e-mails.

Rejsekort Kundecenter v/Movia har indsendt kopi af de afsendte e-mails og har oplyst, at e-mails, som ikke bliver leveret, returneres til Rejsekort Kundecenter. Rejsekort Kundecenter v/Movia har videre oplyst, at de konkrete e-mails ikke er returneret.

På den baggrund finder ankenævnet det tilstrækkeligt godtgjort, at disse e-mails er *afsendt*.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke er tilstrækkeligt belæg for at konstatere, at klagerens søn ikke skulle have *modtaget* de tre e-mails i sin indbakke, medmindre der har foreligget sådanne særlige omstændigheder som en fyldt indbakke, eller hvis de tre e-mails er røget i spam-filteret. Sådanne forhold hos modtageren kan afsenderen imidlertid ikke gøres ansvarlig for.

Som følge af det anførte må det anses for godtgjort, at Rejsekort Kundecenter v/Movia har været berettiget til at spærre klagerens søns rejsekort og opretholde spærringen, jf. Rejsekort kortbestemmelser.

## **RETSGRUNDLAG:**

Uddrag fra Rejsekort kortbestemmelser:

### **”4.2 Rejsekort A/S’ spærring af rejsekort og pendlerkort**

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

[...]

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 på rejsekort

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 at have sendt to advarsler til kortindehaveren pr. brev eller e-mail. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i Rejsekorts kundesregister, jf. afsnit 6.2.1.

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

#### 4.4 Udbetaling af saldo og tilbagebetaling af ubrugt gyldighedsperiode fra spærret/lukket rejsekort hhv. pendlerkort

Et rejsekort eller pendlerkort, der er spærret eller lukket, kan ikke genåbnes. Efter spærring eller lukning opgør Rejsekort A/S kortets saldo eller en ubrugt gyldighedsperiode.”

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

### Klageren anfører følgende:

” [XX’s] rejsekort er spærret pga. manglende check ud x 3. Da vi aldrig har modtaget mail på [xx@xx.dk], har vi selvfølgelig ikke reageret. Fået brev den 8/11, hvor efter vi reagerer. den 15 nov. ringes første gang, skulle have modtaget mail den 16 nov. med link, det har jeg ikke, kontakter igen den 26 nov. her får jeg så mail:-) og skriver.”

### Indklagede anfører følgende:

” Movia besvarer hermed klagen vedrørende spærring af rejsekort tilhørende [XX].

Det fremgår af sagen, at [XX’s] mor ønsker at spærringen annulleres, idet [XX] ikke har modtaget de advarsler, som Rejsekort A/S har udsendt på grund af [XX]s manglende check ud.

Vi kan oplyse, at der er udsendt tre mails med advarsler. Disse vedlægges tillige med sagsforløbet, sådan som det er registreret i Rejsekort Kundecenter.

Da [XX] den 5. november 2016 på ny havde et manglende check ud på en rejse fra Ringsted, er rejsekortet blevet spærret den 8. november 2016.

De tre mails er udsendt til den mailadresse, der er registreret i rejsekortsystemet, og som [XX]/hans mor selv har oplyst til Rejsekort. Det er kortindehavers/værgens ansvar, at de oplysninger som er noteret i Rejsekortsystemet er korrekte, herunder også mailadressen, som er vigtig, da den bruges til kommunikation fra Rejsekort. Vi henviser i den forbindelse til Kortbestemmelser for Rejsekort, pkt. 1.8.1, der lyder;

”Kortindehaveren er forpligtet til at oplyse enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder især:

- navn, adresse, telefonnummer og e-mail adresse”

Oplysningerne kan ændres via Rejsekort selvbetjening eller ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter.

Da advarslerne er udsendt til den mailadresse, vi har registreret, og da spærringen er sket på korrekt grundlag og i henhold til Kortbestemmelser for Rejsekort, kan vi desværre ikke imødekomme ønsket om at genåbne [XX]s rejsekort.

Vi beklager dog samtidig, at Movias svar af 16. november 2016 ikke er sendt til [XX]s mor, som ønsket, hvilket skyldes en fejltagelse.”

### **Hertil har klageren anført:**

” Ja undskyld mig, men det er jo rejsekortets system der ikke kan sende mail til oplyste mail adresser. SOM ER KORREKTE OPLYST.

Modtog heller ikke mail fra rejsekort, da jeg ringede ind efter ( sendt ) brevet var modtaget

Mail fra nær og fjern kommer ind uden problemer.”

### **Hertil har indklagede anført:**

” Vi kan oplyse, at Rejsekort den 8. november 2016 med posten sendte et almindeligt brev med den ordlyd, der er gengivet nedenfor i denne mail.

Movia må fastholde, at de tre advarselmails er sendt til den registrerede adresse, hvilket kan ses af ”headeren” i de tidligere fremsendte mails. Disse mails er genereret automatisk af Rejsekort A/S. Da det oplyses , at der modtages andre mails på Emils mailadresse, må det lægges til grund at de tre mails også er kommet frem til Emil. At Emils mor ikke modtog e-mail som aftalt, skyldes derimod, at medarbejderen i Rejsekort Kundecenter ved en fejltagelse ikke fik sendt den til Emils mors mailadresse som lovet, jf. det tidligere fremsendte sagsforløb.

Derudover er det væsentligt at huske, at når kunden har glemt at checke ud, vil han ved næste check ind på en efterfølgende rejse få besked om, at der manglede et check ud på den sidste rejse. Se beskeden på rejsekort.dk herunder. Under alle omstændigheder er det kundens ansvar at checke ud. Dette samt sanktionerne ved gentagne manglende check ud fremgår af Rejsekort Kortbestemmelser.

Vi står selvfølgelig til rådighed, såfremt ankenævnet måtte ønske yderligere oplysninger.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand