

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0119
Klageren:	XX 4800 Nykøbing F
Indklagede: CVRnummer:	Rejsekort Kundecenter v/DSB 25050053
Klagen vedrører:	Spærring af rejsekort efter gentagne undladt check-ud på kortet
Parternes krav:	Klageren kræver vederlagsfri oprettelse af et nyt rejsekort med samme rabattrin som på det spærrede rejsekort samt kompensation for ekstra-udgifter til transport som følge af spærringen Indklagede har pr. kulance tilbudt at udstede et nyt rejsekort til klageren mod hans betaling af et skønnet beløb på 189,30 kr. for rejser, hvor han har undladt check-ud, samt betaling af et gebyr på 125 kr., i alt 314,30 kr. Indklagede afviser at overføre det optjente rabattrin til et nyt rejsekort og afviser at betale kompensation
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen (2 stemmer) Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om vederlagsfri udstedelse af et nyt rejsekort og overførelse af rabattrinnet fra det spærrede rejsekort. Klageren kan endvidere ikke få medhold i sit afledte krav om kompensation for ekstraudgifter til transport.

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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren var indehaver af et rejsekort personligt, som han efter det oplyste ofte benyttede til at pendle med tog og bus til og fra arbejde.

Den 18. september 2017 checkede han rejsekortet ind kl. 06:57 på Nykøbing Falster st., men afsluttede imidlertid ikke rejsen med et check-ud, hvorfor rejsens pris ikke kunne beregnes af rejsekortsystemet, og han betalte derfor forudbetalingen på 25 kr. for rejsen.

Dagen efter, den 19. september 2017, blev der sendt en automatisk genereret advarsel fra rejsekortsystemet til den e-mailadresse, som klageren havde oplyst til Rejsekort:

"

Fra: Automatisk e-mail fra Rejsekort <rae@rejsekort.dk>

Sendt: 19. september 2017 11:54

Til: @gmail.com

Emne: Advarsel vedr. rejsekort nr. - check ud mangler

*** Denne e-mail er sendt automatisk og kan ikke besvares ***

Kære

Advarsel vedr. rejsekort nr. - check ud mangler.

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

18-09-2017 kl 06:57 Check ind: Nykøbing Falster 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 en advarsel vedrørende manglende check ud. Vær opmærksom på, at dit rejsekort uden varsel kan blive spærret, næste gang der ikke foretages korrekt check ud – jf. kortbestemmelser, afsnit 4.2 og 4.2.2.

Hvad betyder det?

Spærre vi dit rejsekort betyder det:

- At du ikke længere kan bruge dit rejsekort.
- At det bliver registreret i dine stamoplysninger i rejsekortsystemet, at du hverken kan bestille et rejsekort personligt eller et rejsekort flex i et år fra datoen for spærring af dit rejsekort.

Husk at checke ud!

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

Nu kan du indmelde et check ud via app, hvis du glemte det på rejsen

Brug appen Check Udvej eller gå ind på checkud.rejsekort.dk og fortæl os, hvor og hvornår du glemte at checke ud. Så kan vi finde din rejse og beregne den rigtige pris for rejsen. Via appen kan du indmelde et check ud i op til 10 dage efter en rejse. Du henter Check Udvej i App Store eller Google Play.

Yderligere information:

Du kan få mere information på rejsekort.dk.

Du er altid velkommen til at ringe til os på 70 11 33 33. Se åbningstiderne på rejsekort.dk.

Venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

"

I februar 2018 undlod klageren at checke ud i forbindelse med to rejser henholdsvis den 16. februar 2018, hvor han checkede sit rejsekort ind ved Sct. Jørgens Park i Næstved kl. 14:11, og den 28. februar 2018, hvor han checkede ind på Nykøbing Falster st. kl. 08:00.

Den 1. marts 2018 blev der til klagerens e-mailadresse sendt endnu en automatisk generet advarsel, som i store træk var enslydende med advarslen i september 2017, dog blev klageren nu også oplyst om, at han ville blive opkrævet differencen mellem forudbetalingen og det sidste sted, hans rejsekort havde været i kontakt med rejsekortudstyr, hvis det kunne dokumenteres, at rejsen havde kostet mere end forudbetalingen. Klageren fik følgende information om, at hans rejsekort kunne blive spærret:

”

Du skal være opmærksom på, at dit/dine rejsekort kan blive spærret, hvis der gentagne gange foretages rejser uden et check ud - jævnfør kortbestemmelserne, afsnit 4.2, 4.2.2, samt afsnit 6.1.

Spærrer vi dit/dine rejsekort betyder det:

At du ikke længere kan bruge dit/dine rejsekort.

At du bliver registreret i vores kunderegister og ikke vil kunne købe nyt rejsekort i et år fra spærring af dit/dine rejsekort.

”

Klageren har oplyst, at han hverken i sin indbakke eller i sin spammail har kunnet se de to e-mails af henholdsvis 1. marts 2018 og 19. september 2017.

Den 7. marts 2018, den 8. marts 2018 og den 1. maj 2018 undlod klageren igen at checke ud på rejser, hvor han havde checket sit rejsekort ind to gange ved Sct. Jørgens Park i Næstved og én gang på Glostrup st.

Da klageren på ny undlod at checke sit rejsekort ud på en rejse den 11. maj 2018, hvor han havde checket kortet ind kl. 14:12 ved Sct. Jørgens Park i Næstved, blev hans rejsekort uden yderligere varsel spærret den 15. maj 2018. Klageren blev samtidig registreret i Rejsekort kunderegister, som er en spærringsliste, hvor rejsekortindehavere i henhold til Rejsekort kortbestemmelser kan blive registreret, bl.a. hvis der flere gange er undladt check-ud.

Rejsekort Kundecenter v/DSB sendte samme dag følgende brev pr. post til klageren:

”

Spærring af rejsekort nr. [] - check ud mangler.

Vi skriver til dig for at orientere dig om, at dit rejsekort ikke længere kan anvendes, 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:

01-05-2018 kl 15:00 Check ind: Glostrup 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:

19-09-2017 Til: []@gmail.com

01-03-2018 Til: []@gmail.com

I forbindelse med den sidste advarsel blev du orienteret om, at dit rejsekort uden varsel kunne blive spærret, næste gang der ikke blev foretaget korrekt check ud, jf. kortbestemmelserne, afsnit 4.2, 4.2.2 og afsnit 6.1.

Hvad betyder det?

Spærringen af dit rejsekort betyder:

At du ikke længere kan bruge dit rejsekort.

At du er registreret i vores kunderegister og ikke kan købe et nyt rejsekort i et år fra spærringen af dit rejsekort.

De trafikselskaber, 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 10-14 dage.

Få mere at vide

Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33. Se åbningstiderne på rejsekort.dk.

Er du utilfreds med spærringen af dit rejsekort, kan du kontakte Rejsekort Kundecenter via rejsekort.dk eller på telefon 70 11 33 33, hvor du også kan høre om mulighederne for at efterbetale de rejser, der mangler check ud, og derved få mulighed for igen at bestille et rejsekort personligt eller et rejsekort flex.

Vær opmærksom på, at du ud over efterbetaling af rejser også skal betale et gebyr på 125 kr., hvis du ønsker at komme ud af kunderegistret. "

Klageren modtog først brevet omkring den 20. maj 2018, men konstaterede allerede den 18. maj 2018, at rejsekortet ikke virkede. Han kontaktede telefonisk Rejsekort Kundecenter og oplyste, at han ønskede at bestille et nyt rejsekort og at blive slettet fra kunderegistret.

Rejsekort Kundecenter tilbød i e-mail af 31. maj 2018 pr. kulance at lade klageren købe et nyt rejsekort, hvis han betalte et gebyr på 125 kr. for at blive slettet fra kunderegistret og endvidere betalte 189,30 kr. svarende til den fulde pris fratrasket forudbetalingen for fem rejser, hvor han i perioden 18. september 2017 – 11. maj 2018 havde undladt check-ud. Klageren skulle således samlet betale 314,30 kr.

Rejsekort Kundecenter meddelte endvidere klageren, at det optjente rabattrin på det spærrede rejsekort, ikke ville blive overført til et nyt rejsekort.

Gennemgang af de fem rejser, for hvilke Rejsekort Kundecenter krævede fuld betaling:

"

18-09-2017 06:57 Check ind: Nykøbing F st.

Ud fra efterfølgende check ind har vi skønnet at du er rejst til Sct. Jørgens Park

En rejse fra Nykøbing F st. til Sct. Jørgens Park koster 42,80 kr.

Du har betalt 25,00 kr. i forudbetaling for denne rejse. Manglende betaling 17,80 kr.

16-02-2018 14:11 Check ind: Sct. Jørgens Park

Ud fra efterfølgende check ind har vi skønnet at du er rejst til Nykøbing F st.

En rejse fra Sct. Jørgens Park til Nykøbing F st. koster 53,50 kr.

Du har betalt 25,00 kr. i forudbetaling for denne rejse. Manglende betaling 28,50 kr.

28-02-2018 08:00 Check ind: Nykøbing F st.

Ud fra efterfølgende check ind har vi skønnet at du er rejst til Sct. Jørgens Park

En rejse fra Nykøbing F st. til Sct. Jørgens Park koster 53,50 kr.

Du har betalt 25,00 kr. i forudbetaling for denne rejse. Manglende betaling 28,50 kr.

01-05-2018 15:00 Check ind: Glostrup st.

Ud fra efterfølgende check ind har vi skønnet at du er rejst til Nykøbing F st.

En rejse fra Glostrup st. til Nykøbing F st. koster 111,00 kr.

Du har betalt 25,00 kr. i forudbetaling for denne rejse. Manglende betaling 86,00 kr.

11-05-2018 14:12 Check ind: Sct. Jørgens Park

Ud fra efterfølgende check ind har vi skønnet at du er rejst til Nykøbing F st.

En rejse fra Sct. Jørgens Park til Nykøbing F st. koster 53,50 kr.

Du har betalt 25,00 kr. i forudbetaling for denne rejse. Manglende betaling 28,50 kr. "

Liste over rejser i perioden 18. september 2017 – 11. maj 2018, hvor klageren undlod check-ud:

Kortnummer	Start station	Start tidspunkt
	Sct Jørgens Park	fre d. 11. maj 2018 14:12
	Glostrup st. (S-tog)	tir d. 1. maj 2018 15:00
	Sct Jørgens Park	tor d. 8. mar 2018 16:12
	Sct Jørgens Park	ons d. 7. mar 2018 15:12
	Nykøbing Falster St. (tog)	ons d. 28. feb 2018 08:00
	Sct Jørgens Park	fre d. 16. feb 2018 14:11
	Nykøbing Falster St. (tog)	man d. 18. sep 2017 06:57

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

På baggrund af Rejsekort Kundecenter v/DSB's oplysninger, som ikke er bestridt af klageren, lægger ankenævnet til grund, at klageren har undladt check-ud i syv tilfælde i perioden 18. september 2017 til 11. maj 2018.

Det følger af Rejsekort kortbestemmelser punkt 4.2.2, at Rejsekort A/S efter at have sendt to advarsler til kortindehaveren kan spærre samtlige af kortindehaverens rejsekort, hvis der tre gange inden for 12 måneder undlades at checke ud ved afslutningen af en rejse. Efter samme betin-

gelder kan en kortindehaver i henhold til kortbestemmelsernes punkt 6.2.1 registreres i et kunde-register.

Ifølge klageren har han ikke modtaget nogen advarsler fra Rejsekort Kundecenter om, at hans rejsekort kunne blive spærret, eller at han kunne blive registreret i et kunderegister.

Rejsekort Kundecenter v/DSB har indsendt kopi af to e-mails af henholdsvis 19. september 2017 og 1. marts 2018, hvoraf det fremgår, at klageren blev varslet om, at hans rejsekort kunne blive spærret næste gang, der ikke blev foretaget korrekt check-ud, og at han endvidere kunne blive opført i Rejsekorts kunderegister.

Begge disse e-mails er blevet sendt til den e-mailadresse, som klageren også har anvendt ved klagen til ankenævnet, og ifølge det oplyste har han uden problemer modtaget e-mails fra ankenævnet samt tidligere fra Rejsekort Kundecenter vedrørende hans tank-op-aftale. Ankenævnet finder derfor ikke grundlag for at lægge til grund, at netop ovenstående to e-mails ikke skulle være kommet frem til klageren på grund af omstændigheder, som Rejsekort Kundecenter bærer ansvaret for.

Det er herefter ankenævnets vurdering, at Rejsekort Kundecenter v/DSB har været berettiget til at spærre klagerens rejsekort og at registrere klageren i kunderegisteret.

Som udgangspunkt skal klagerens oplysninger efter kortbestemmelsernes punkt 6.2.1 slettes fra Rejsekort kunderegisteret senest efter et år. Rejsekort Kundecenter kan imidlertid på baggrund af en individuel vurdering tage stilling til, om en kortindehaver mod betaling af et gebyr og efter at have betalt for de rejser, hvor der er undladt at checke ud, kan slettes fra kunderegisteret, så der igen kan købes et nyt rejsekort. Det optjente rabattrin overføres ikke til det nye rejsekort, men mistes, jf. kortbestemmelsernes punkt 4.2.

Rejsekort Kundecenter v/DSB har tilbudt at slette klageren fra kunderegisteret, når han har betalt 314,30 kr. opgjort som prisen for fem rejser, hvor klageren har undladt at checke ud, fratrullet forudbetalingen, samt et gebyr på 125 kr.

Efter det oplyste kan klageren fortsat benytte sig af dette tilbud.

Da Rejsekort Kundecenter v/DSB har været berettiget til at spærre klagerens rejsekort, kan klageren endvidere ikke få medhold i sit afledte krav om kompensation for ekstraudgifter til transport i perioden, hvor hans rejsekort har været spærret.

Ankenævnet bemærker, at det ville være hensigtsmæssigt, hvis kommunikationen fra Rejsekort Kundecenter foregik via e-Boks, således som det er varslet af Rejsekort A/S.

Ankenævnet henviser endvidere klageren til i fremtiden at benytte Rejsekorts app "Check-Udvej" til at efterindmelde eventuelle glemte check-ud.

RETSGRUNDLAG:

Fra Rejsekort Kortbestemmelser (gældende fra 1. marts 2018):

”

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 en kundes rejsekort, hvis:

- der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug,
- kortindehaveren af et rejsekort personligt eller rejsekort flex har opsagt kundeforholdet, har anmodet om spærring af kortet, 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 en kundes rejsekort efter at have varslet det pr. e-mail, brev eller e-Boks i følgende tilfælde:

- Et rejsekorts saldo er negativ, eller der er opstået gæld, jf. afsnit 4.2.1. eller
- Ved gentagne tilfælde af undladt check ud, jf. afsnit 4.2.2.

Ved spærring mistes rettighederne til en eventuel mængderabat (rabattrin), der er optjent på det pågældende rejsekort.

[...]

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 samtlige af en kortindehavers rejsekort efter at have sendt to advarsler til kortindehaveren via e-mail, brev eller e-Boks. Spærring relaterer sig til et kundeforhold og en kortindehavers overtrædelse af kortbestemmelserne og knytter sig således ikke til et enkelt rejsekort. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i Rejsekort kunderegister, jf. afsnit 6.2.1.

[...]

6 Kunderegister

6.1 Formål med kunderegisteret

Undlader en kortindehaver flere gange at checke ud, skylder en kortindehaver Rejsekort A/S eller en trafikvirksomhed mere end 500 kr., eller foreligger der særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug, kan kortindehaveren blive opført i Rejsekort kunderegister, og vil hverken kunne købe et rejsekort personligt, et rejsekort flex eller et pendlerkort i op til to år. Ved spærring mistes rettighederne til den eventuelle mængderabat (de rabattrin), der er optjent på det pågældende rejsekort.

[...]

Registreringen kan mod gebyr slettes efter individuel sagsbehandling, hvor kunden har betalt det skyldige beløb, jf. afsnit 1.5.

[...]

6.2 Hvem registreres?

Kortindehavere omfattet af afsnit 6.2.1, 6.2.2 og 6.2.3 nedenfor kan blive registreret. Endvidere kan værger, som har indgået aftale om rejsekort og hæfter på vegne af et barn, jf. afsnit 1.8 og 3.1.1, på tilsvarende vis blive registreret. Den person, som bliver registreret, vil hurtigst muligt modtage meddelelse om registreringen via e-mail, brev eller e-Boks.

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.

”

Fra Rejsekorts hjemmeside:

Varsling af nye regler (<https://www.rejsekort.dk/nye-regler.aspx>):

”

Rejsekort A/S ændrer kortbestemmelser

Fra 15. marts 2017 træder nye kortbestemmelser for rejsekort privat i kraft. Som kortudsteder er vi forpligtet til at varsle sådanne ændringer to måneder før, de træder i kraft. Ændringerne gælder for eksisterende kunder og indebærer blandt andet indførelse af strammere regler og gebyrer i forbindelse med misbrug af rejsekort.

Rejsekort A/S indfører et gebyr på 125 kr. for sletning fra vores kunderegister.

Hvis du bliver opført i vores kunderegister på grund af gæld eller manglende check ud, jævnfør afsnit 6.2.1 og 6.2.2 i kortbestemmelserne, er det muligt at få slettet registreringen efter en konkret vurdering, og hvis du har betalt den udestående gæld tillagt et gebyr på 125 kr. Herefter har du igen mulighed for at købe et rejsekort.

Rejsekort A/S nedsætter beløbsgrænsen for optagelse i kunderegisteret til 500 kr.

Fremover vil vi optage dig i vores kunderegister, hvis du har gæld til en trafikvirksomhed eller Rejsekort A/S på mere end 500 kr. Kravet om at registrering i kunderegistret først kan ske, hvis du skriftligt har erkendt en forfalden gæld, eller Rejsekort A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed har taget retslige skridt mod dig, bliver desuden fjernet.

Fremover vil du endvidere kunne blive optaget i kunderegisteret, hvis der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug.

Rejsekort A/S indfører et ekspeditionsgebyr på 20 kr. for opkrævning for længere ikke-afsluttede rejser, der kræver sagsbehandling.

Undlader du at checke ud på en rejse, og kan vi samtidig dokumentere, at rejsen har kostet mere end den forudbetaling, der er trukket ved rejsens start, vil du blive opkrævet et beløb for den del af rejsen, som overstiger forudbetalingen. Efteropkrævningen kan fra 15. marts blive pålagt et ekspeditionsgebyr på 20 kr. Ekspeditionsgebyret pålægges ikke rejser, hvor check ud er indmeldt via Check Udvej.

Rejsekort A/S kan fremover bruge e-Boks i kommunikationen til kunderne.

Rejsekort A/S indfører muligheden for at sende breve digitalt via e-Boks som supplement til kommunikationen via e-mail og breve. Hvis du er fritaget fra at modtage digital post, vil dette ikke berøre dig. ”

Og under ”spørgsmål og svar” (<https://www.rejsekort.dk/kundeservice/spoergsmaal-og-svar/tal-og-priser.aspx#18536c237823483790b2b2cac27cf150>):

”

- Er dit rejsekort spærret, fordi du gentagne gange har undladt at checke ud? —

Hvis du har fået spærret dit rejsekort personligt eller rejsekort flex, og er blevet optaget i kunderegisteret (jf. Kortbestemmelser, pkt. 6), kan du kontakte Rejsekort Kundecenter og forhøre dig om muligheden for at betale for de rejser, hvor du har undladt at checke ud.

Rejsekort Kundecenter vil på baggrund af en individuel vurdering tage stilling til, om du kan slettes fra kunderegistret, så du igen kan købe et nyt rejsekort personligt eller rejsekort flex. ”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg vil gerne klage over, at mit rejsekort blev spærret uden, at jeg havde fået besked om det eller på forhånd havde modtaget advarsel om, at Rejsekort uden varsel kunne spærre mit kort.

Jeg pendler ofte til og fra arbejde med tog og bus ved brug af rejsekort. Jeg opdagede fredag d. 18. maj 2018, at mit rejsekort ikke virkede og tog derfor kontakt til Rejsekorts kundeservice. Der oplyste de mig om, at de havde spærret mit kort på grund af manglende check ud. Der blev sagt, at det ikke havde været muligt at sende mig en mail og at de i stedet havde sendt mig et brev med information om spærringen. Jeg undrer mig over, at de ikke kunne sende mig en mail, da jeg ikke har haft nogen problemer med at modtage underretninger om min tank-op-aftale fra Rejsekort til min mail.

Jeg modtog nogle dage efter brevet med information om spærringen af mit kort. I brevet står der, at Rejsekort d. 19. september 2017 og d. 1. marts 2018 har sendt advarsler til min mail om manglende check ud og at de vil kunne spærre mit kort uden yderligere varsel. Jeg kan hverken i min indbakke eller spam se, at jeg har modtaget de to mail, der bliver henvist til. Derfor mener jeg ikke, at Rejsekort uden videre kan spærre mit kort og kræve at jeg betaler 314,30 kr. for at få et nyt og derudover miste mine optjente rabattrin. Derudover har jeg haft en væsentlig øget udgift til transport i den periode, hvor mit rejsekort har været spærret."

Indklagede anfører følgende:

"DSB kan bekræfte, at klagers rejsekort er blevet spærret den 15. maj 2018. Rejsekortet er blevet spærret, da klager i perioden 16. maj 2017 – 15. maj 2018 i 7 tilfælde ikke har afsluttet en rejse med et check ud. Når rejsen ikke afsluttes med check ud, kan rejsens pris ikke beregnes og opkræves, hvorfor der alene betales forudbetalingen på 25 kroner.

Af hensyn til sikring af billetindtægter vil gentagne manglende check ud føre til en spærring af et rejsekort.

Klagers rejsekort er blevet spærret i overensstemmelse med de gældende kortbestemmelser:

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 en kundes rejsekort, hvis:

- *der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug,*
- *kortindehaveren af et rejsekort personligt eller rejsekort flex har opsagt kundeforholdet, har anmodet om spærring af kortet, 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 en kundes rejsekort efter at



have varslet det pr. e-mail, brev eller e-Boks i følgende tilfælde:

- Et rejsekorts saldo er negativ, eller der er opstået gæld, jf. afsnit 4.2.1. Eller

- Ved gentagne tilfælde af undladt check ud, jf. afsnit 4.2.2. Ved spærring mistes rettighederne til en eventuel mængderabat (rabattrin), der er optjent på det pågældende rejsekort.

4.2.1 Spærring ved manglende betaling eller 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 ikke længere er negativ. Negativ saldo eller manglende betaling kan føre til spærring af alle kundens rejsekort. Rejsekort kan spærres af Rejsekort A/S, hvis beløb indsat på et rejsekort via en tank-op-aftale eller en ny periode via en fornyelsesaftale ikke bliver betalt, og kortindehaveren ikke efter to skriftlige rykkere har bragt forholdet i orden.

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 samtlige af en kortindehavers rejsekort efter at have sendt to advarsler til kortindehaveren via e-mail, brev eller e-Boks. Spærring relaterer sig til et kundeforhold og en kortindehavers overtrædelse af kortbestemmelserne og knytter sig således ikke til et enkelt rejsekort. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i Rejsekort kunderegister, jf. afsnit 6.2.1.

Konkret drejer det sig om følgende rejser, som ikke er afsluttet med check ud, og hvor der derfor ikke er betalt for billet til hele rejsen:

Kortnummer	Start station	Start tidspunkt
	Sct Jørgens Park	fre d. 11. maj 2018 14:12
	Glostrup st. (S-tog)	tir d. 1. maj 2018 15:00
	Sct Jørgens Park	tor d. 8. mar 2018 16:12
	Sct Jørgens Park	ons d. 7. mar 2018 15:12
	Nykøbing Falster St. (tog)	ons d. 28. feb 2018 08:00
	Sct Jørgens Park	fre d. 16. feb 2018 14:11
	Nykøbing Falster St. (tog)	man d. 18. sep 2017 06:57

Som det fremgår af bilaget i sagen, er der den 19. september 2017 og den 1. marts 2018 sendt en advarselmail til klager om manglende check ud samt konsekvenser ved gentagne manglende check ud. I advarselmailen til klager den 1. marts 2018 blev følgende oplyst:

Du skal være opmærksom på, at dit/dine rejsekort kan blive spærret, hvis der gentagne gange foretages rejser uden et check ud - jævnfør kortbestemmelserne, afsnit 4.2, 4.2.2, samt afsnit 6.1.

Efter gentagne manglende check ud herefter – 7. marts, 8. marts, 1. maj og 11. maj - blev rejsekortet spærret den 15. maj 2018, hvor der samtidig blev sendt et brev til klager om spærringen.

Der er sendt to advarselsmail til klager på den mailadresse, som klager selv har indgivet via Rejsekort's hjemmeside: xx@gmail.com

Det er også denne mailadresse, som efterfølgende er anvendt i dialogen med Rejsekort Kundecenter og Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Det er derfor den korrekte mailadresse, de to advarselsmails fra Rejsekort er sendt til.

Da spærringen af klagers rejsekort er sket i overensstemmelse med de gældende regler for manglende check ud, kan DSB ikke imødekomme klagers krav om at få et nyt rejsekort med tilsvarende rabattrin som det spærrede eller at få kompensation for ekstraudgifter til rejser.

Rejsekort Kundecenter har tilbudt klager mulighed for at blive slettet af "spærringslisten", mod at klager betaler fuld billetpris for de rejser, som ikke er blevet afsluttet med check ud. Klager vil herefter kunne bestille et nyt rejsekort efter gældende regler.

Denne mulighed kan klager fortsat benytte sig af."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand