

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0162
- Klageren:** XX  
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** DSB  
**CVR-nummer:** 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Opkrævning på 300 kr. vedrørende tank-op-aftale samt rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger, i alt 903,39 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker fritagelse for betaling af kravet og gør gældende, at hun ikke vil betale for noget, hun ikke har gjort brug af
- Indklagede fastholder betalingskravet
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Gry Midttrun  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. februar 2022 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

DSB har været berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af optankningen på 300 kr. og har endvidere ved klagerens manglende betaling af kravet været berettiget til at overdrage fordringen til inddrivelse via ekstern inkasso.

Det falder uden for ankenævnets virke at tage stilling til inkassofirmaets opkrævning af rykkergebyrer, inkassoomkostninger og renter.

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 fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren bestilte den 2. februar 2021 et rejsekort personligt på Rejsekorts selvbetjeningside, og samtidig bestilte hun en tank-op-aftale til rejsekortet.

En tank-op-aftale indebærer, at det trafiksselskab, som administrer aftalen, indsætter et aftalt beløb på rejsekortet, når saldoen på kortet kommer under et minimumsbeløb. Efterfølgende hæves beløbet på kundens betalingskort, som kunden selv har indtastet i tilknytning til aftalen.

Klageren oprettede tank-op-aftalen hos DSB, indtastede betalingskortoplysninger og valgte, at der automatisk skulle tankes op med 300 kr. på rejsekortet, når kortets saldo kom under 50 kr.

Data fra rejsekortsystemet:

Ordrenr.	Dato	Type	Korttype	Status	Tilknytningsdato	Bestilt af (P)
[redacted]	02-02-2021	Enkelt	Rejsekort personligt	Betalt/Lukket	05-02-2021	Kunde

  

Rejsekortpakke	2C001 VoksMtoa2C	
Pakkepris	50,00 kr.	
Antal kort	1	Periodekort Ingen
Serviceniveau	Standard	Periodekort pris
Kundetype	1 x Voksen	Fra
Saldo	0,00 kr.	Til
Tank-op-aftale	Ja	Via
Betalingsaftalenr.	[redacted]	Startdato
Tank-op-beløb	300,00 kr.	Gyldighed
Tank-op-aftale udløbsdato	31-03-2024	Fornyelsesaftale Ingen
Tank-op ved saldo	50,00 kr.	Betalingsaftalenr.
Maks. antal tank-op pr. dag	2	Forny hver
Månedlig forbrugsloft		Fornyelsesaftale udløber
Sendes til	[redacted]	Udstyr Selvbetjening
	2000 Frederiksberg	Total pris 50,00 kr.
		Bestilling betales med [redacted]

Klageren benyttede imidlertid ikke rejsekortet til at rejse og opdaterede heller ikke sine ændrede betalingskortoplysninger i tank-op-aftalen, da hun på et efterfølgende tidspunkt skiftede bank og fik nyt betalingskort.

Den 18. august 2021 kom det ellers ubenyttede rejsekort i kontakt med rejsekortudstyr på Frederiksberg st. Eftersom rejsekortets saldo var 0 kr. og dermed under det aftalte minimumsbeløb på 50 kr., blev der i henhold til tank-op-aftalen med det samme foretaget en automatisk optankning på 300 kr. til rejsekortet.

Da det tilknyttede betalingskort var spærret som følge af klagerens bankskifte, kunne DSB imidlertid ikke trække betaling hos klageren for det overførte beløb på 300 kr.

## Historik for rejsekortet:

Rejsenr	Indlæst af East-West	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Kortnr	Transaktionstype	Station/stoppested
1	24okt21:03:15:35	24okt21:03:14:36	0	205622713	CSC Fare media refund	Delocalized
1	24okt21:03:15:35	24okt21:03:14:36	-300	205622713	CSC Tpurse product refund	Delocalized
1	18aug21:13:37:09	18aug21:13:29:14	300	205622713	CSC Tpurse product autoloan	Frederiksberg St. (Metro) (tog)
1	05feb21:17:03:50	02feb21:09:27:27	0	205622713	CSC Tpurse product sale	Delocalized
1	05feb21:17:03:50	02feb21:09:27:27	0	205622713	CSC Fare media permanent change	Delocalized
1	05feb21:17:03:50	02feb21:09:27:27	50	205622713	CSC Fare media sale	Delocalized

Den 20. august 2021 blev der fra Rejsekort Kundecentersystemet automatisk afsendt følgende e-mail til klageren:

”

Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at betalingen for din seneste tank-op den 18/08/2021 på Frederiksberg St., på rejsekort med kortnummer  ikke er trukket på dit betalingskort. Årsagen kan være, at du har fået nyt betalingskort.

I løbet af nogle uger vil du derfor modtage et indbetalingskort med posten. Alternativt modtager du et elektronisk indbetalingskort, hvis du er tilmeldt denne service i din netbank. Det er vigtigt, at du indbetaler beløbet til tiden, da din betalingsaftale ellers vil blive lukket.

### Sådan fornyer du din tank-op-aftale

Vil du fortsat have en tank-op-aftale på dit rejsekort, skal du ændre oplysningerne for dit nye betalingskort. Det gør du på selvbetjeningen på rejsekort.dk ved at vælge 'Betalingsaftale'. Herefter ændrer du betalingsoplysningerne ved at trykke 'Skift betalingskort'. Betalingsoplysningerne bliver også ændret for andre rejsekort, som er tilknyttet betalingsaftalen.

Husk, at du skal aktivere tank-op-aftalen inden for 30 dage, fra du oprettede den. Det gør du ved at bruge dit rejsekort. Skal du ikke rejse, kan du nøjes med enten at checke ind og straks derefter ud checke igen eller at lægge dit rejsekort på Det Blå Punkt i en rejsekortautomat.

Har du ændret oplysningerne for dit nye betalingskort for nylig, beder vi dig se bort fra denne e-mail. Du skal dog fortsat indbetale beløbet på det indbetalingskort, du modtager med posten eller i din netbank. Det skyldes, at vi ikke har mulighed for at trække beløbene for de tank-op, som vedrører det betalingskort, der ikke længere er aktivt.

Har du spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33.

”

Ifølge det oplyste blev der herefter af DSB sendt to betalingsopkrævninger til klageren af henholdsvis 25. august 2021 og 22. september 2021. Opkrævningerne var benævnt rykker 1 og rykker 2, men der blev ikke opkrævet rykkergebyr i forbindelse hermed:

Rykker 1:

”

**Rykker 1 KOPI**

Rykkenummer	<input type="text"/>
Kundenummer	<input type="text"/>
Rykkerdato	25-08-2021
Forfaldsdato	08-09-2021
Udskriftsdato	18-11-2021
Valuta	DKK

Rejsekort

Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
18-08-2021	18-08-2021	<input type="text"/>	Faktura	300,00
<b>Oprindelig total</b>				<b>300,00</b>
<b>Ny total</b>				<b>300,00</b>

Vi sender denne rykker til dig, da det har vist sig, at der mangler betaling for ovenstående faktura. Fakturaen dækker en optankning af dit rejsekort, eller et kortgebyr i forbindelse med, at du har købt et nyt rejsekort.

Vi vil bede dig benytte denne opkrævning til at betale det skyldige beløb. Du kan benytte indbetalingskortet på forrige side.

At du modtager denne rykker, kan skyldes, at du har fået nyt betalingskort, og ikke har fået ændret din betalingskortoplysninger på din betalingsaftale, eller betalingen er fejlet af andre årsager.

Du skal være opmærksom på, at din betalingsaftale ophører, hvis du ikke indbetaler beløbet rettidigt. Bemærk, at DSB ikke har mulighed for at udligne gælden med saldo på dit rejsekort.

På selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) kan du finde den faktura rykkerskrivelsen vedrører. Her kan du altid se dine fakturaer og indbetalinger under menupunktet "Kontoudtog".

Du er velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33, hvis du spørgsmål til denne rykker. Rejsekort Kundecenter har åbent mandag til fredag fra kl. 8.00 til 18.00, samt lørdag fra kl. 10.00 til 15.00.

”

Rykker 2:

”

**Rykker 2 KOPI**

Rykkenummer	<input type="text"/>
Kundenummer	<input type="text"/>
Rykkerdato	22-09-2021
Forfaldsdato	06-10-2021
Udskriftsdato	18-11-2021
Valuta	DKK

Rejsekort

Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
18-08-2021	18-08-2021	<input type="text"/>	Faktura	300,00
<b>Oprindelig total</b>				<b>300,00</b>
<b>Ny total</b>				<b>300,00</b>

Du har tidligere modtaget en rykker, hvor vi har orienteret dig om, at ovenstående faktura ikke er betalt. Vi vil derfor bede dig om at benytte denne opkrævning til, at betale det skyldige beløb. Du bedes benytte indbetalingskortet på forrige side.

Du skal være opmærksom på, at vi har lukket din tank-op-aftale. Der vil derfor ikke længere ske automatisk optankning ved check-ind, hvilket gælder for alle rejsekort, som er tilknyttet til din betalingsaftale.

Hvis vi ikke modtager din betaling inden for betalingsfristen, vil sagen blive overdraget til inkasso. Du skal være opmærksom på, at dette vil påføre dig yderligere omkostninger i form af gebyrer, salær og renter.

Dit rejsekort kan fortsat bruges, men du skal selv indsætte penge på det enten på en station eller via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Bemærk, at DSB ikke har mulighed for at udligne gælden med saldo på et rejsekort.

På selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) kan du finde den faktura rykkerskrivelsen vedrører. Her kan du altid se dine fakturaer og indbetalinger under menupunktet "Kontoudtog".

Du er velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33, hvis du spørgsmål til denne rykker. Rejsekort Kundecenter har åbent mandag til fredag fra kl. 8.00 til 18.00, samt lørdag fra kl. 10.00 til 15.00.

”

Det fremgik af 2. rykkerskrivelse, at fordringen ved fortsat udebleven betaling ville blive overdraget til inkasso, hvilket kunne påføre klageren yderligere omkostninger i form af gebyrer, salær og renter.

Klageren henvendte sig den 1. oktober 2021 telefonisk til Rejsekort Kundecenter for at gøre indsigelse imod opkrævningen af beløbet på 300 kr. Der blev noteret følgende i forbindelse med henvendelsen:

Beskrivelse

01-10-2021 12:57:16 ajr1002dsb : Kd har modtaget rykker på kr 300 for TO af Rk. Hun kan ikke vedkende sig det beløb da hun aldrig har givet tilsagn om at der må tankes med så stort et beløb. Hun har også fået nyt Rk og på det gamle blev der kun trukket kr. 100 hver gang så hun føler sig snydt når der er trukket uden hendes samtykke.

Rejsekort Kundecenter opridsede sagen over for klageren i e-mail den 5. oktober 2021 som svar på hendes telefoniske henvendelse:

''

Du har henvendt dig da du har modtaget en rykker i forbindelse med din tank-op-aftale på dit rejsekort .

Jeg kan se, at du har bestilt dit rejsekort på di selvbetjening, og dermed selv valgt, en tank op aftale med 300 kr. Du kan dog til enhver tid, logge på din selvbetjening på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) og ændre din tank op aftale til et mindre beløb.

Der er den 18-08-2021 indsat 300,- kr. på dit rejsekort i forbindelse med din tank-op-aftale, men det har ikke været muligt at trække betalingen fra det tilknyttede betalingskort. Dette kan skyldes flere ting, at dit betalingskort ikke er aktivt, at der har været teknisk udfald eller manglende dækning.

En tank-op-aftale fungerer sådan, at først indsættes beløbet på rejsekortet, herefter fremsendes en betalingsanmodning til nets om at beløbet skal trækkes fra det tilmeldte betalingskort.

- Hvis der er teknisk udfald på det tidspunkt, så fejler betalingen, og der kan ikke sendes en ny betalingsanmodning til Nets.
- Hvis betalingskortet ikke er aktivt længere afvises betalingen, og din tank-op-aftale skal opdateres via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).
- Hvis der er manglende dækning afvises betalingen.

I de nævnte tilfælde fremsendes der en rykker på beløbet som skal betales, rykkeren fremsendes med post.

Du kan indbetale vores tilgodehavende på 300 kr. via konto nr. 2149-0188819923 med henvisning til kunde nr.  på indbetalingen under "besked til modtager". Indbetalingen skal være os i hænde senest den 06.10.2021 for at undgå sagen overdrages til Inkasso.

Du kan følge dine optankninger og indbetalinger via dit kontoudtog på selvbetjeningen via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

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

Vi ser frem til at modtage din indbetaling.

''

Da klageren ikke betalte for optankningen, overdrog DSB fordringen til et eksternt inkassobureau, som den 15. oktober 2021 sendte klageren et inkassovarsel og pålagde renter på 1,70 kr. samt et rykkergebyr på 100 kr., hvorefter det samlede krav beløb sig til 401,70 kr.

Den 16. oktober 2021 loggede klageren ind i selvbetjeningen og lukkede rejsekortet, men hun betalte fortsat ikke det beløb, som hun skyldte for DSB's optankning til rejsekortet den 18. august 2021.

Efter klagerens lukning af rejsekortet opgjorde Rejsekort A/S den 24. oktober 2021 restsaldoen på kortet til 300 kr. og registrerede beløbet på en kreditnota i Rejsekortsystemet hos Rejsekort A/S.

DSB har oplyst, at de ikke har adgang til beløb i Rejsekortsystemet, og at de derfor ikke kunne modregne deres krav i restsaldoen på rejsekortet. Restsaldoen vil ifølge DSB blive udbetalt til klageren fra Rejsekort A/S, når DSB's inkassosag mod klageren er afsluttet, idet beløb fra et lukket rejsekort i henhold til Rejsekort Kortbestemmelers pkt 4.4 først udbetales, når gæld til en af trafikvirksomhederne er betalt.

Den 3. november 2021 sendte inkassobureauet en ny opkrævning til klageren, hvorpå der var pålagt yderligere et inkasogebyr på 100 kr., inkasoomkostninger på 400 kr. og renter på 2,89 kr. Det samlede skyldige beløb var opgjort til 902,89 kr.

Den 8. november 2021 rettede klageren henvendelse til inkassobureauet og oplyste følgende:

” Jeg har ikke anvendt mit rejsekort i noget nær 2 år og har desuden skiftet bank, eftersom jeg ikke anvender kortet, har jeg heller ikke ændret kort oplysninger. DSB påstår at jeg har valgt 300 kr. optankning, hvilket jeg ikke kan genkende - jeg har kontaktet Rejsekort telefonisk ifm opkrævning af de 300 og gjort mundtlig indsigelse. Dertil kommer at jeg ikke kan forstå, at det er penge jeg skylder til Rejsekort, eftersom det er optankning til mit eget eventuelle rejseforbrug. Jeg stiller mig aldeles uforstående over for dette krav og oplever det som uberettiget opkrævning af mine penge.”

Efter at have kommunikeret med DSB om klagerens indsigelse fastholdt inkassobureauet den 11. november 2021 kravet, som nu var opgjort til i alt 903,39 kr., og anførte således:

” I forlængelse af din henvendelse skal vi venligst henvise til vedhæftede dokumentation for kravet. Da vores klient ikke modtog rettidig betaling for faktura F0xx blev du gjort opmærksom på det udestående ved tilsendelse af vedhæftede rykkerskrivelser. Det har ved den automatiske optankning ikke været muligt for DSB at trække betaling for ovennævnte faktura fra det tilknyttede betalingskort. Dette kan bero på ugyldigt/udløbet betalingskort, eller manglende dækning. Det kan for god ordens skyld oplyses, at ved tilmelding af nyt betalingskort, vil dette udelukkende gælde fremtidige betalinger via automatisk optankning, hvorfor et tidligere udestående således skal indbetales, jf. vedhæftede skrivelser fremsendt af DSB. Kravet fastholdes. Kr. 903,39 bedes indbetalt senest 10 dage fra dags dato til vores konto i Sydbank ... Måtte din indbetaling ikke ses modtaget ved udløb af ovennævnte frist, kan sagen indbringes for Retten.”

Klageren indbragte sagen for ankenævnet samme dag den 11. november 2021.

### **SEKRETARIATETS BEHANDLING:**

På sekretariatets anmodning, har DSB indsendt følgende oplysninger:

”

- DSB kan oplyse, at klager selv lukkede rejsekortet på selvbetjeningen den 16. oktober, og at restsaldoen blev opgjort og kortet tømt den 24. oktober. Restsaldoen opgøres først nogle dage efter, at et kort lukkes, for at sikre at alle rejsedata er registreret i Rejsekorts systemer.
- Mailen fra den 20. august vedrører vilkår, når en tank-op aftale opdateres med et nyt betalingskort. Når en tank-op aftale oprettes samtidig med bestilling af et rejsekort, er der ingen tidsfrist for, hvornår tank-op aftalen skal aktiveres.
- DSB har ikke mulighed for at udligne gæld med restsaldoen på et lukket rejsekort, da DSB ikke har adgang til beløb overført til Rejsekorts systemet.
- Vedhæftet findes generel mailtekst, som sendes til kunden, når der er bestilt et rejsekort samt det følgebrev, som sendes til kunden sammen med rejsekortet

”

På anmodning om at modtage uddybende oplysninger om udbetalingen af restsaldoen fra klagerens lukkede rejsekort har DSB svaret:

” Som DSB har oplyst til Ankenævnet i mail fra den 16. december 2021, vil restsaldoen på et lukket rejsekort, først blive udbetalt til kunden, når en inkassosag er afsluttet. De 300 kr. DSB har indsat på kortet, er derfor endnu ikke tilbagebetalt til kunden i den konkrete sag.

Følgende fremgår også af Kortbestemmelserne pkt. 4.4:

**4.4. Udbetaling af saldo og tilbagebetaling af restperiode fra spærret/lukket rejsekort**

Et rejsekort, der er spærret eller lukket, kan ikke genåbnes. Efter spærring eller lukning opgør Rejsekort & Rejseplan A/S kortets saldo og/eller en restperiode. En eventuel restsaldo/den resterende periode fratrukket et beløb svarende til værdien af en otte dages periode udbetales til kortindehaverens NemKonto. Kortprisen, jf. afsnit 1.5, refunderes ikke.

Udbetalingen vil ske hurtigst muligt, men da alle transaktioner skal være tilgængelige, for at saldoen kan opgøres, kan det tage op til 14 dage, før udbetaling af en eventuel restsaldo sker. Hvis en kortindehaver, der skal have en udbetaling fra et lukket/spærret rejsekort, samtidig har en forfalden negativ saldo på et andet rejsekort eller gæld i forhold til en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale eller anden gæld til Rejsekort & Rejseplan A/S eller de tilknyttede trafikvirksomheder, sker udbetaling af saldo dog først, når gælden er betalt.

”

DSB har endvidere på anmodning oplyst følgende:

” Restsaldoen fra klagers rejsekort på 300 kroner er registreret på en kreditnota hos Rejsekort a/s. Kreditnotaen vil blive udbetalt til klager, efter at klager har betalt det opkrævende beløb til Collectia Finansservice.”

På forespørgsel om at modtage kopi af den/de bekræftelse(r), som blev sendt til klageren, da hun bestilte rejsekortet, har DSB indsendt nedenstående skabeloner:

”



Du har bestilt et {1}, {2}. Du får leveret dit nye rejsekort indenfor 7-10 dage. Du kan bruge dit rejsekort, så snart du modtager det.

### Tank-op-aftale

Du har valgt at oprette en tank-op-aftale. Tank-op-aftalen er indgået med Rejsekort & Rejseplan A/S, og den bagvedliggende betalingsaftale bliver administreret af {9}. Når saldoen på dit rejsekort kommer under 50 kr., overføres der automatisk et aftalt beløb fra dit betalingskort, så du er klar til at hoppe på bus, tog eller metro, når det passer dig. Du kan altid ændre detaljerne for din tank-op-aftale på [rejsekort selvbetjening](#).

#### \_\_RELOAD\_AGREEMENT\_\_

Uanset hvilken trafikvirksomhed, der administrerer betalingsaftalen, kan du rejse med alle de virksomheder, der er tilsluttet rejsekort.

**Bestillingsdato** {3}  
**Nets betalingsnr.** {4}  
**Ordrenr.** {5}  
**Kundenummer** {13}

#### \_\_RELOAD\_AMOUNT\_\_

Antal	Beskrivelse	Pris
1	{11}	{6}
1	Tank-op-aftale	{7}
<b>Total</b>		<b>{8}</b>

I alt vil {8} blive trukket på dit betalingskort, når dit nye rejsekort er afsendt.

### Find svaret på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

På vores hjemmeside finder du alt, hvad der er værd at vide om, hvordan du bruger rejsekort og rejsekort med pendler produkter, kortbestemmelser og meget andet.

### Brug selvbetjeningen og spring ventetiden over

[www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) er også din vej ind til selvbetjeningen, hvor du blandt andet kan se dine rejser, tanke op og spærre dit rejsekort, ligesom du kan forny din pendlerperiode.

Du er også altid velkommen til at kontakte os på 70 11 33 33.

Med venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

Kære «ADR10» «ADR11»

### Tillykke med dit nye rejsekort.

Dit rejsekort er nu aktivt og klar til brug på dine rejser rundt om i landet.

**Et rejsekort personligt må ikke lånes ud.** Det er udstedt i dit navn og kan alene bruges af dig. Du kan dog tage familie og venner med på dit kort. Det gør du ved at checke jer ind på en rejsekortautomat, en check ind ekstra-kortlæser eller hos buschaufføren.

**Har du et rejsekort med kundetyperen 'Ung',** gælder følgende, når du rejser med tog i Jylland og på Fyn, samt på rejser over Storebælt:

- du skal kunne dokumentere, at du er mellem 16 og 25 år (begge inklusiv) **eller**
- medbringe dit Ungdomskort **eller**
- du skal være indskrevet på en SU-berettiget uddannelse og kunne fremvise studiekort

Du skal være opmærksom på, at du selv er ansvarlig for at ændre til kundetype 'Voksen', når du ikke længere er berettiget til kundetype 'Ung'.

**Har du et rejsekort erhverv,** kan du finde mere information om brugen af kortet på [rejsekort.dk/erhverv](http://rejsekort.dk/erhverv)

### Du får rabat

Med rejsekort får du de rabatter, du skal have, helt automatisk. Du får tidsrabat på 20 pct., når du rejser uden for myldretiden, i weekenden og på helligdage. Tidsrabatten får du på rejser inden for ét takstområde, fx øst for Storebælt eller i Nordjylland.

Er dit rejsekort med kundetype 'Ung' eller 'Pensionist', opnår du 15 pct. på rejser over Storebælt, når du rejser uden for myldretiden og hele lørdagen.

Derudover får du mængderabat på rejser i Jylland og på Fyn.

Du kan læse mere om rabatter med rejsekort på [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk).

### Hold styr på dine rejser

Har du spørgsmål til dit rejsekort, kan du finde svar på [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk).

På selvbetjeningen kan du bl.a. se dine rejser og spærre dit rejsekort, og under 'Det med småt' kan du finde gældende rejseregler, priser og kortbestemmelser.

Du kan selvfølgelig også få information om rejsekort ved at ringe til Rejsekort Kundecenter på tlf. 70 11 33 33 eller henvende dig på en station med rejsekortsalg.

**Vi håber, du bliver glad for dit rejsekort, og ønsker dig god rejse.**

Med venlig hilsen  
Rejsekort Kundecenter

Placering af kort



..

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren bestilte det omhandlede rejsekort i Rejsekorts selvbetjeningssystem, og at hun samtidig hermed bestilte en tank-op-aftale, hvorefter der skulle overføres 300 kr. til rejsekortet, når kortets saldo kom under 50 kr.

Det lægges endvidere til grund, at der ikke kunne hæves betaling for optankningen på 300 kr. til rejsekortet den 18. august 2021 på det betalingskort, som klageren oprindeligt havde tilknyttet til tank-op-aftalen, fordi hun i forbindelse med et bankskifte havde fået nyt betalingskort, hvilket hun ikke havde indmeldt i rejsekortsystemet.

Klageren modtog en e-mail fra Rejsekort Kundecenter den 20. august 2021, hvor hun fik oplyst, at hun ville modtage et indbetalingskort med posten eller via sin netbank, og at det var vigtigt, at beløbet blev betalt rettidigt via det medsendte girokort.

Den omstændighed, at klageren endnu ikke havde benyttet det optankede beløb til at rejse for, kunne ikke fritage hende for forpligtelsen til at betale for optankningen på 300 kr., idet DSB havde overført beløbet til klagerens rejsekort, som hun dermed kunne benytte til fremtidige rejser.

For så vidt angår klagerens telefoniske indsigelse den 1. oktober 2021, bemærker ankenævnet, at Rejsekort Kundecenter besvarede klagerens henvendelse den 5. oktober 2021 i en e-mail, hvori de fastholdt kravet om betaling af 300 kr. og forklarede, hvorfor klageren skyldte beløbet.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at DSB var berettiget til at overdrage fordringen til inkasso, da de fortsat ikke modtog betaling for deres tilgodehavende.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren lukkede sit rejsekort i selvbetjeningen den 16. oktober 2021, da fordringen på dette tidspunkt var overdraget til inkasso.

Det falder uden for ankenævnets virke at tage stilling til inkassobureauets opkrævning af inkassogebyr, inkassoomkostninger og renter.

Efter klagerens betaling af det skyldige beløb, vil hun i henhold til kortbestemmelsernes pkt. 4.4 være berettiget til udbetaling af restsaldoen på 300 kr. fra det lukkede rejsekort.

## **RETSGRUNDLAG:**

Uddrag af rejsekort kortbestemmelser:

”

### **1.8 Forpligtelser ved brug af rejsekort**

#### **1.8.1 Rejsekort personligt og rejsekort flex**

Når du opretter dig som kunde i forbindelse med køb af rejsekort personligt og rejsekort flex skal der afgives personoplysninger (stamoplysninger) såsom navn, bopælsadresse og CPR-nummer. Disse oplysninger skal dokumenteres ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort A/S.

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

- navn, adresse, telefonnummer og e-mail adresse
- ændringer for det dankort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-op-aftale/fornylesaftale.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er forkerte, er Rejsekort A/S berettiget til uden varsel at spærre/lukke det/de rejsekort, som den pågældende er indehaver af. For procedure ved spærring/lukning og retsvirkninger heraf, se afsnit 4.3 og 4.4.

## 2 Kortsaldo, tank-op og fornyelse af periode

### 2.1 Rejsekort – saldo

Et rejsekort har en saldo, dvs. et beløb, der kan foretages rejser for. Et rejsekort personligt kan samtidig have et forudbetalt pendlerområde og en periode (pendler kombi), jf. afsnit 1.2. Rejsekorts saldo øges, når rejsekort tankes op, og mindskes, når rejsekort benyttes til at rejse med. Kortprisen, jf. afsnit 1.5, udgør ikke en del af saldoen.

Saldoen dækker ikke altid den fulde rejsepris. Dermed kan saldoen på rejsekort blive negativ. Kortindehaveren er forpligtet til straks at udligne en negativ saldo.

Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen, jf. afsnit 1.1. Saldoen på rejsekort kan aldrig overstige 2.200 kr. Tank-op med beløb, der ville indebære, at saldoen overstiger 2.200 kr., afvises.

### 2.2 Tank-op af saldo og fornyelse af periode

Alle rejsekort kan tankes op på rejsekortautomater og i udvalgte salgssteder. Rejsekort personligt og rejsekort flex kan desuden tankes op via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller automatisk via en tank-op-aftale, jf. afsnit 3.

Fornyelse af periode for pendler kombi kan ske via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), i udvalgte salgssteder eller automatisk via en fornyelsesaftale, jf. afsnit 3. En periode på et rejsekort personligt med pendler kombi udløber ved midnat på udløbsdatoen.

#### 2.2.1 Tank-op og fornyelse af periode via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

Ved bestilling af tank-op/periodefornyelse af rejsekort via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) bliver tank-op-beløbet/perioden først overført til kortet, når kortet efterfølgende kommer i kontakt med rejsekortudstyr. Det er også først på dette tidspunkt, at beløbet trækkes fra det anvendte dankort. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør tank-op og fornyelse via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) ske mindst 5 henholdsvis 24 timer før, beløbet eller

perioden skal bruges på rejsekort, alt efter om rejsen skal ske med tog/metro/letbane eller bus. Se mere herom på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Tank-op" og "Periodekort".

Hvis der går mere end 30 dage, fra tank-op/fornyelse foretages via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), til rejsekort kommer i kontakt med rejsekortudstyr, annulleres den bestilte tank-op/fornyelse. For så vidt angår bestilling af fornyelse af perioden for pendler kombi, skal kortet checkes ind på en check ind-kortlæser for, at fornyelsen bliver aktiveret på kortet. I modsat fald har den rejsende ikke gyldig rejsehjemmel.

### 3 Tank-op-aftale og fornyelsesaftale

#### 3.1 Indgåelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Kortindehavere af rejsekort personligt eller flex, kan indgå en aftale med Rejsekort A/S om automatisk tank-op af rejsekort, en såkaldt tank-op-aftale. Kortindehavere af rejsekort personligt kan derudover indgå en aftale om automatisk fornyelse af periode på et rejsekort med pendler kombi, en såkaldt fornyelsesaftale. For at kunne oprette en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale, skal der tilknyttes et dankort (via en så kaldt betalingsaftale).

Kortindehaveren skal vælge en trafikvirksomhed til at administrere tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen. Administrationen omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af aftalen, modtagelse af overførsler og løbende kundeservice. Den trafikvirksomhed, som administrerer aftalen, håndterer også inddrivelse af gæld, hvis aftalen misligholdes. Rejsekort Kundecenter kan dog også udføre administration og kundeservice på vegne af den trafikvirksomhed, som kunden har valgt som administrator.

Tank-op af rejsekort sker med det beløb og på de betingelser, som er aftalt. Der tankes op, hver gang rejsekorts saldo kommer under minimumsbeløbet, se mere herom under afsnit 3.2.

Med en fornyelsesaftale sker fornyelse af perioden ved første check ind efter udløb af den foregående periode.

Hvis en betalingsaftale (dankort) ikke bliver brugt i over 735 dage, lukkes aftalen af Nets. Hvis lukningen medfører, at efterfølgende betalinger fejler, vil kunden modtage information herom. Kunden kan herefter oprette en ny betalingsaftale eller tanke op/forny gyldighed manuelt.

### 3.2 Ændring af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Den, der har indgået en tank-op-aftale, kan ændre det beløb, der tankes op med, antallet af gange, der kan tankes op pr. dag samt det minimumsbeløb, som udløser tank-op. Vilkårene for en fornyelsesaftale kan ligeledes ændres via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Der kan gå op til et døgn, før ændringen træder i kraft.

Kortindehaver er forpligtet til at oplyse om ændringer for dankort knyttet til tank-op-aftalen/fornyelsesaftalen. Se mere herom på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

Et barn kan ikke selv ændre sin tank-op-aftale eller fornyelsesaftale. En ændring af aftalen forudsætter at værgeren deler en ny bagvedliggende betalingsaftale.

...

### 4.4. Udbetaling af saldo og tilbagebetaling af restperiode fra spærret/lukket rejsekort

Et rejsekort, der er spærret eller lukket, kan ikke genåbnes. Efter spærring eller lukning opgør Rejsekort & Rejseplan A/S kortets saldo og/eller en restperiode. En eventuel restsaldo/den resterende periode fratrukket et beløb svarende til værdien af en otte dages periode udbetales til kortindehaverens NemKonto. Kortprisen, jf. afsnit 1.5, refunderes ikke.

Udbetalingen vil ske hurtigst muligt, men da alle transaktioner skal være tilgængelige, for at saldoen kan opgøres, kan det tage op til 14 dage, før udbetaling af en eventuel restsaldo sker. Hvis en kortindehaver, der skal have en udbetaling fra et lukket/spærret rejsekort, samtidig har en forfalden negativ saldo på et andet rejsekort eller gæld i forhold til en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale eller anden gæld til Rejsekort & Rejseplan A/S eller de tilknyttede trafikvirksomheder, sker udbetaling af saldo dog først, når gælden er betalt. "

## Uddrag af renteloven (LBK nr 459 af 13/05/2014):

§ 3. Rente skal betales fra forfaldsdagen, hvis denne er fastsat i forvejen.

§ 5. Renten efter forfaldsdagen fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 8 pct. Som referencesats anses i denne lov den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. den 1. januar og den 1. juli det pågældende år.

§ 9 a. Fordringshaveren kan kræve, at skyldneren betaler fordringshaverens rimelige og relevante omkostninger ved udenretlig inddrivelse af fordringen, medmindre forsinkelsen med betalingen ikke beror på skyldnerens forhold.

§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrивelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr).

Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.

Stk. 3. Der kan kræves et inkassogebyr på højst 100 kr.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg har ikke anvendt mit rejsekort i noget nær 2 år og har desuden skiftet bank, eftersom jeg ikke anvender kortet, har jeg heller ikke ændret kort oplysninger. DSB påstår at jeg har valgt 300 kr. optankning, hvilket jeg ikke kan genkende - jeg har kontakttet Rejsekort telefonisk ifm opkrævning af de 300 og gjort mundtlig indsigelse.

Dertil kommer at jeg ikke kan forstå, at det er penge jeg skylder til Rejsekort, eftersom det er optankning til mit eget eventuelle rejseforbrug.

Jeg stiller mig aldeles uforstående over for dette krav og oplever det som uberettiget opkrævning af mine penge.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”DSB kan oplyse, at klager har et rejsekort, hvortil der er tilknyttet en tank-op aftale, som klager har oprettet hos DSB. DSB vil i henhold til denne aftale automatisk indsat 300 kroner på klagers rejsekort, når saldoen på kortet er mindre end valgt beløbsgrænse på 50 kroner. DSB vil efterfølgende hæve et tilsvarende beløb på det betalingskort, som klager har tilknyttet tank-op aftalen.

Klager har selv valgt et optankningsbeløb på 300 kroner og beløbsgrænsen på 50 kroner i forbindelse med bestilling af rejsekortet:

[Udeladt. Gengivet ovenfor i sagsfremstillingen]

DSB optankede den 18. august 2021 300 kroner til klagers rejsekort. Optankningen er foretaget i forbindelse med, at klagers rejsekort var i kontakt med en rejsekortstander på Frederiksberg Station.

Efterfølgende var det dog ikke muligt for DSB automatisk at hæve betaling hos klager for det optankede beløb, da klagers betalingskort ikke længere var gyldigt. Klager har selv oplyst, at hun har skiftet bank og ikke har opdateret informationer om nyt betalingskort hos Rejsekort.

Rejsekort sendte derfor den 20. august 2021 en mail til klager med besked om, at der var problemer med betaling for optankningen sket den 18. august, og at klager derfor i stedet ville modtage en betalingsopkrævning med posten. Det blev i denne mail til klager understreget, at det var vigtigt, at klager benyttede den betalingsopkrævning, som ville blive sendt med post til at betale for optankningen fra den 18. august.

DSB har for optankningen den 18. august også sendt to betalingsopkrævninger/rykkere til klager hhv. den 25. august, og den 22. september 2020. Betalingsopkrævningerne/rykkere er sendt via Nets til klagers adresse. DSB har ikke tilskrevet gebyrer eller renter for de to rykkere.

Da DSB ikke modtog klagers indbetaling inden for betalingsfristen, blev sagen overdraget til et eksternt inkassobureau.

Der er fra Inkassobureauet Collectia Finansservice sendt betalingsopkrævninger til klager den 15. oktober og 3. november, og der er i den forbindelse tilskrevet salær, gebyr og renter. Den samlede gæld til Collectia Finansservice var den 3. november 2021 opgjort til 902,89 kroner.

DSB kan oplyse, at klager den 16. oktober har lukket sit rejsekort.

DSB og inkassobureauet har fastholdt betalingskravet baseret på følgende:

- f Klager har ved bestilling af et rejsekort på Rejsekorts hjemmeside selv bestilt en automatisk tank-op aftale med et optankningsbeløb på 300 kroner.
- f I henhold til kortbestemmelserne er klager, ansvarlig for at sikre, at DSB har adgang til et aktivt betalingskort og via dette automatisk kan hæve betaling for optankninger til rejsekort
- f Klager havde på sin profil hos Rejsekort på tidspunktet for tank-op den 18. august ikke indmeldt informationer om, at hun havde fået nyt betalingskort
- f Der er sendt flere betalingsopkrævninger og en mail til klager om den manglende betaling på 300 kroner, som ikke er betalt inden for de angivne betalingsfrister
- f Da klager ikke indbetalte de fremsendte betalingsopkrævninger, er der ikke grundlag for at annullere de opkrævede gebyrer, renter og inkassosalær.

På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav.”

#### **Indklagede har endvidere indsendt følgende:**

” Herunder er indsat korthistorikken fra klagers rejsekort:

[Udeladt. Gengivet overfor i sagsfremstillingen].

Heraf fremgår, at der den 18. august blev indsat 300 kroner på rejsekortet, ved aktivering af tank-op på en rejsekortstander på Frederiksberg Metrostation.

Klager har ikke benyttet rejsekortet til betaling for rejser, og har den 24. oktober 2021 valgt at lukke rejsekortet.

Når der er en åben inkassosag, der vedrører betaling til et trafikselskab for optankning til et rejsekort, vil restsaldoen på det lukkede rejsekort først blive udbetalt til kunden, når inkassosagen er afsluttet.”

#### **Hertil har klageren bemærket:**

” Jeg har ikke yderligere at tilføje i sagen. Jeg kan bekræfte at jeg har afmeldt mit rejsekort. ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand