

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0264
- Klageren:** XX  
2980 Kokkedal
- Indklagede:** Rejsekort Kundecenter v/DSB  
**CVR-nummer:** 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Overdragelse af fordring på 300 kr. vedrørende tank-op aftale til eksternt inkassofirma samt inkassofirmaets opkrævning af rykkergebyr på 100 kr. og renter på 1,68 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at DSB frafalder rykkergebyret og renterne, og gør gældende, at han ikke har modtaget noget girokort fra DSB, og at det ikke var hans ansvar at holde øje med dette, samt at DSB ikke har sendt ham nogen anden form for varsel, før de overdrog sagen til inkasso
- Indklagede afviser kravet
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Jacob Ruben Hansen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. april 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

DSB har ved klagerens manglende betaling af 300 kr. for optankningen den 10. september 2022 været berettiget til at overdrage fordringen til et eksternt inkassofirma. Ankenævnet har ikke kompetence til at tage stilling til inkassofirmaets opkrævning af rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger.

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er indehaver af et Rejsekort, hvortil der er tilknyttet en tank-op-aftale, som administreres af DSB. Den 10. september 2022 foretog DSB en optankning til klagerens Rejsekort på 300 kr., som efterfølgende ikke kunne hæves på det tilknyttede betalingskort.

Rejsekort Kundecenter sendte derfor den 12. september 2022 nedenstående e-mail til klageren:

”



**REJSEKORT**

[rejsekort.dk](http://rejsekort.dk)

Kære

Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at betalingen for din seneste tank-op den 10/09/2022 på Helsingør 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](http://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.

Med venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

”

Den 19. september 2022 sendte DSB en opkrævning benævnt "Rykker 1" til klageren.

”

Rykker 1 KOPI

Rykkernummer   
 Kundenummer   
 Rykkerdato 19-09-2022  
 Forfaldsdato 03-10-2022  
 Udskriftsdato 23-11-2022  
 Valuta DKK

Rejsekort

Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
10-09-2022	12-09-2022	<input type="text"/>	Faktura	300,00
<b>Oprindelig total</b>				<b>300,00</b>
<b>Ny total</b>				<b>300,00</b> "

Med opkrævningen fulgte bl.a. følgende information:

"

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.

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.

"

Den 7. oktober 2022 ændrede klageren sine betalingskortoplysninger på Rejsekorts selvbetjenings-side.

Klageren indbetalte imidlertid ikke det skyldige beløb, hvorfor DSB den 17. oktober 2022 sendte endnu en opkrævning til klageren benævnt "Rykker 2".

"

Rykker 2 KOPI

Rykkernummer   
 Kundenummer   
 Rykkerdato 17-10-2022  
 Forfaldsdato 31-10-2022  
 Udskriftsdato 23-11-2022  
 Valuta DKK

Rejsekort

Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
10-09-2022	12-09-2022	<input type="text"/>	Faktura	300,00
<b>Oprindelig total</b>				<b>300,00</b>
<b>Ny total</b>				<b>300,00</b> "

Med denne opkrævning fulgte følgende information:

"

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 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 din betalingsaftale.

Det betyder, at du selv skal indsætte penge på rejsekortet.

Dette kan du gøre på en station eller via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Du skal dog være opmærksom på, at vi vil spærre dine rejsekort, hvis du fortsat ikke betaler din gæld.

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.

”

Ifølge DSB blev begge opkrævninger sendt via betalingsformidlingselskabet Nets til klageren med almindelig post til den adresse, som klageren selv har oplyst til Rejsekort. Denne adresse er identisk med den adresse, som klageren har oplyst i nærværende klagesag. DSB har endvidere oplyst, at de ikke tilskriver rykkergebyrer til deres rykkerskrivelser, samt at postforsendelserne til klageren ikke er kommet retur til DSB.

Da DSB fortsat ikke modtog betaling fra klageren, overdrog de den 7. november 2022 fordringen på 300 kr. til ekstern inddrivelse.

Den 9. november 2022 sendte inkassofirmaet et inkassovarsel til klageren og pålagde et rykkergebyr på 100 kr. samt renter på 1,68 kr. Kravet udgjorde herefter 401,68 kr. Inkassovarslet blev sendt til samme adresse, som DSB's rykkerskrivelser, og så således ud:

”

**Collectia**  
Finansservice

09.11.2022 4188775 12 AKS



09.11.2022

Sagsnummer:

Kundereference:

Se din sag online på:

[www.mitcollectia.dk](http://www.mitcollectia.dk)  
Log ind med NemID

## Inkassovarsel

DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup har anmodet Collectia Finansservice om at rykke for betaling af deres tilgodehavende i henhold til vedlagte specifikation.

Hovedstol	kr.	300,00
Renter fra 13.10.2022 til dags dato. Rentesats p.t. 7,55 % p.a.	kr.	1,68
Rykkergebyr(er)	kr.	100,00
Kompensationsgebyr, jf. rentelovens § 9a, stk 3	kr.	0,00
Øvrige omkostninger	kr.	0,00
I alt til betaling	kr.	<u>401,68</u>

Du bedes betale senest 14 dage fra afsendelsen af dette brev, dvs. senest den 23.11.2022.

”

Den 15. november 2022 kontaktede klageren Rejsekort Kundeservice telefonisk og oplyste, at han ikke forstod, hvorfor han havde modtaget et inkassovarsel, idet han på intet tidspunkt havde modtaget en rykker for beløbet. Klageren oplyste, at han ikke ville betale rykkergebyret til inkassofirmaet og derfor ønskede at modtage en faktura, så han kunne betale for optankningen og få sagen afsluttet.

Rejsekort Kundecenter fastholdt den 16. november 2022 med henvisning til ovenstående afsendte e-mail og rykkere til klageren, at overdragelsen til inkasso var sket retmæssigt.

Hertil svarede klageren den 17. november 2022:

”Til rette vedkommende

Jeg betaler regningen under protest og sender videre til relevante ankenævn. Jeg mener fortsat ikke jeg har modtaget girokort ej heller rykkere, samt at det er uanstændigt at skrive, at man i løbet af nogle uger fremsender et girokort, og at man selv skal være opmærksom på om man modtager et girokort, kunne forstå, hvis man bliver tilsendt indenfor få dage. Det er også utilstedeligt at man ikke fremsender en reminder på mail, når man har kunnet sende mig en mail 12-09 omkring den manglende betaling. ”

#### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet bemærker indledningsvis, at da klageren har accepteret at betale for optankningen, drejer sagen sig alene om opkrævning af et rykkergebyr på 100 kr. og renter fra den 13. oktober 2022 opgjort til 1,68 kr. pr. 9. november 2022.

Det lægges til grund, at klagerens manglende oplysning til rejsekortsystemet om, at han havde fået nyt betalingskort, var årsag til, at DSB ikke kunne hæve betaling for optankningen den 10. september 2022.

Ankenævnet bemærker, at klageren modtog den e-mail, der blev sendt til klageren den 12. september 2022 om den manglende betaling for optankningen, og som oplyste, at klageren enten med posten eller elektronisk ville modtage et indbetalingskort i løbet af nogle uger.

De to rykkerbreve med indbetalingskort blev ifølge DSB sendt pr. postforsendelse til den adresse, som klageren har oplyst til Rejsekort i henhold til DSB's sædvanlige procedure for rykkerbreve og blev ikke modtaget retur.

Brevet fra inkassofirmaet med varsel om oversendelse til inkasso, som blev sendt til den samme adresse som DSB's rykkerbreve, blev ifølge klageren modtaget af ham.

Henset hertil og til udtalelsen fra Folketingets Ombudsmand finder ankenævnet, at det kan lægges til grund, at rykkerbrevene fra DSB efter al sandsynlighed er kommet frem til klagerens adresse.

Uanset om klageren modtog og blev bekendt med indholdet af DSB's rykkerbreve, var han efter modtagelsen af e-mailen af 12. september 2022 fra Rejsekort Kundecenter vidende om, at han

skyldte 300 kr. for en optankning, hvorfor det påhvilede klageren at kontakte Rejsekort Kundecenter, hvis han efter nogle uger ikke modtog et indbetalingskort, som anført i e-mailen.

Det bemærkes, at DSB i sin rykkerprocedure ikke har opkrævet gebyrer for rykkerskrivelserne, og at havde DSB selv forestået fremsendelse af inkassovarsel, kunne de i henhold til rentelovens bestemmelser herom have pålagt skrivelser et rykkergebyr på 100 kr. samt renter.

På baggrund af ovenstående finder ankenævnet ikke grundlag for at kritisere den måde, hvorpå DSB har håndteret rykkerproceduren, og ankenævnet finder endvidere, at DSB var berettiget til at overdrage fordringen til inkasso.

Ankenævnet har ikke kompetence til at tage stilling til spørgsmålet om inkassofirmaets opkrævning af inkassoomkostninger, hvorfor denne del af klagen afvises. For så vidt, at der er tale om en autoriseret inkassovirksomhed, henvises til Rigspolitiet, og for så vidt, at der er tale om et advokatfirma, henvises til Advokatnævnet, hvis klageren vil gå videre med denne del af sagen.

## RETSGRUNDLAG:

Fra 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 & Rejseplan A/S.

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

- navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse
- ændringer for det betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-opaftale/fornyelsesaftale.

”

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

”

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

*Stk. 2.* I andre tilfælde skal der betales rente, når der er gået 30 dage efter den dag, da fordringshaveren har afsendt eller fremsat anmodning om betaling. Skyldneren skal ikke betale rente for det tidsrum, der ligger forud for modtagelsen af anmodningen.

*Stk. 3.* Uanset stk. 1 og 2 skal der tidligst betales rente, når der er gået 30 dage efter den dag, hvor skyldneren var i stand til at indhente de oplysninger, som må anses for nødvendige for at bedømme kravets berettigelse og størrelse.

*Stk. 4.* Uanset stk. 2 og 3 skal der senest betales rente fra den dag, da fordringshaveren begyndte retsforfølgning til betaling af gælden.

*Stk. 5.* Hvor særlige forhold begrunder det, kan retten bestemme, at rente skal betales fra et tidligere eller senere tidspunkt. Ved fordringer i henhold til aftaler som nævnt i § 1, stk. 4, kan retten dog alene bestemme, at rente skal betales fra et tidligere tidspunkt.

...



§ 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.

Stk. 2. Justitsministeren kan hvert andet år efter forhandling med Danmarks Nationalbank og Økonomi- og Erhvervsministeriet ændre renten, dog således at det i stk. 1 nævnte tillæg ikke kan fastsættes til mindre end 8 pct.

Stk. 3. Hvor særlige forhold begrundet det, kan retten bestemme, at der skal betales en højere eller lavere rente. Ved fordringer i henhold til aftaler som nævnt i § 1, stk. 4, kan retten dog alene bestemme, at der skal betales en højere rente.

...

§ 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.

Stk. 2. Stk. 1 kan ikke fraviges til skade for fordringshaveren ved aftale eller ved handelsbrug eller anden sædvane. Hvis der er tale om en fordring i henhold til en aftale som nævnt i § 7, stk. 1, kan reglen i stk. 1 endvidere ikke fraviges til skade for skyldneren ved aftale.

Stk. 3. Angår kravet vederlæg i henhold til en aftale omfattet af § 1, stk. 4, kan fordringshaver kræve, at skyldneren betaler fordringshaver et fast kompensationsbeløb til dækning af inddrivelsesomkostninger i tilfælde af forsinket betaling. Kompensationsbeløbet påvirker ikke fordringshavers eventuelle betalingskrav efter stk. 1. Fordringshavers ret til at kræve kompensation efter 1. pkt. kan ikke udelukkes ved aftale eller ved handelsbrug eller anden sædvane.

Stk. 4. Justitsministeren kan fastsætte nærmere regler for, hvilke udgifter fordringshaveren kan kræve betalt efter stk. 1, med henblik på, at udgifterne skal være gennemsigtige og stå i passende forhold til fordringen, herunder regler om, at der ved fordringer inden for bestemte beløbsgrænser alene kan kræves betaling op til visse maksimumsbeløb. Endvidere fastsætter justitsministeren regler om størrelsen af kompensationsbeløbet i stk. 3, 1. pkt.

Stk. 5. For omkostninger ved retslig inddrivelse gælder retsplejelovens regler om sagsomkostninger.

§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen 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.

Stk. 4. Reglerne i stk. 1-3 kan ikke fraviges til skade for skyldneren ved aftale, hvis der er tale om en fordring i henhold til en aftale som nævnt i § 7, stk. 1. I andre tilfælde kan reglerne i stk. 1-3 fraviges ved aftale eller handelsbrug eller anden sædvane i det omfang, som følger af § 9 a, stk. 1 og stk. 2, 1. pkt. ”

Vedrørende brevforsendelse skelner Folketingets Ombudsmand mellem indenretlige og udenretlige forhold. I indenretlige forhold er bevisbyrdereglen strengere – fx om en indkaldelse til retten anses for at være kommet frem. Folketingets Ombudsmand har udtalt følgende den 27. maj 2010 i en sag om, hvorvidt en afgørelse fra en offentlig myndighed kunne anses for at være kommet frem til borgeren den følgende dag:

”I sager uden for retsplejen er kravene til beviserne for at et brev fra en myndighed må anses for at være kommet frem dagen efter afsendelsen, ifølge praksis noget mere lempelige. Myndigheden kan løfte bevisbyrden ved for eksempel at: – redegøre for myndighedens rutiner for postafsendelse, – fremlægge kopi af det afsendte brev, – fremlægge journalnotat eller postliste hvor det fremgår hvornår brevet er afsendt, – undersøge om og i givet fald hvornår eventuelle andre parter eller myndigheder har modtaget deres version af brevet, – redegøre for at brevet til borgeren ikke er returneret til myndigheden, og/eller – undersøge om der i perioden omkring afsendelsen har været uregelmæssigheder i postbesørgelsen i det pågældende område. Jeg henviser til Ugeskrift for Retsvæsen 2000, s. 1771 H, Ugeskrift for Retsvæsen 2005,

s. 1256 H, og Ugeskrift for Retsvæsen 2007, s. 2791 H, og Folketingets 5 Ombudsmands beretning for 2004, s. 425 ff\*..... Ved min vurdering har jeg lagt stor vægt på at domstolene, herunder Højesteret, de seneste 10 år flere gange har haft lejlighed til at tage stilling til hvilke krav der stilles til beviset for at offentlige myndigheders breve er kommet frem til adressaten. I ingen af de sager der har været forelagt domstolene, har domstolene tilsidesat det systembevis som myndighederne har ført for at brevet anses for at være kommet (rettidigt) frem. Ingen af de sager som har været forelagt domstolene i den seneste 10-årige periode, har vedrørt sager hvor klagefristen kun har været overskredet med én dag. Den generelle beskrivelse af retstilstanden er imidlertid, som jeg har anført ovenfor, at breve som er sendt med A-post, normalt anses for at være kommet frem dagen efter at de er afsendt.”

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

### **Klageren anfører følgende:**

” Den 10-09-2022 modtager jeg en mail fra Rejsekort om at jeg har lavet en automatisk tankning på Helsingør, og at beløbet ikke er blevet trukket, pga. nyt kreditkort, som jeg ikke har fået opdateret på min tank-op aftale. Jeg får at vide at jeg inden for nogle uger vil modtage et giro-kort. Jeg afventer, men modtager ingenting. Den 14. November modtager jeg en skrivelse fra Collectia om, at hvis jeg ikke betaler inden 23. November vil sagen ryge til inkasso. Jeg kontakter både Collectia og Rejsekort Danmark, og laver en indsigelse, da jeg ikke vil betale et gebyr på 100 kr, da jeg ikke har modtaget et giro-kort, hverken i post eller på mail. Dette krav fastholder Rejsekort, da de ikke har modtaget giro-kort retur, og at det er mit ansvar at holde øje og gøre opmærksom på at jeg modtager et giro-kort. Jeg betaler derefter under protest, og gør opmærksom på at jeg vil klage til relevante ankenævn.”

### **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 den af klager valgte beløbsgrænse. DSB vil efterfølgende hæve et tilsvarende beløb på det betalingskort, som klager har tilknyttet tank-op aftalen.

Den 10. september 2022 optankede DSB 300 kroner til klagers rejsekort. Optankningen er foretaget i forbindelse med, at klagers rejsekort blev benyttet til check ind på Helsingør Station.

Efterfølgende var det dog ikke muligt for DSB automatisk at hæve betaling for optankningen, da klagers betalingskort ikke længere var gyldigt. Klager har den 7. oktober 2022 angivet informationer om nyt betalingskort via Rejsekorts hjemmeside.

Da betaling for optankningen den 10. september 2022 ikke kunne hæves automatisk via klagers tank-op aftale med DSB, blev der den 12. september sendt en mail til klager om den manglende betaling, 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 10. september.

DSB har for optankningen den 10. september også sendt to betalingsopkrævninger/rykkere til klager hhv. den 19. september, og den 17. oktober 2022. 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 – Collectia Finansservice.

Der er fra inkassobureauet sendt en betalingsopkrævning til klager den 9. november, og der er i den forbindelse tilskrevet gebyr og renter. Den samlede gæld til Collectia Finansservice var den 9. november opgjort til 401,68 kroner.

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 10. september ikke indmeldt informationer om 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 Det er fremgået af klagers rejsekortprofil, at der var en ubetalt faktura på 300 kroner

Da klager ikke indbetalte de fremsendte betalingsopkrævninger, er der ikke grundlag for at annullere de opkrævede gebyrer, renter og inkassosalær."

### **Hertil har klageren bemærket:**

" Af kommentar udover det som jeg allerede har beskrevet i klagen, hæfter jeg mig ved, at DSB skriver jeg har modtaget rykkere 19. September og 17. Oktober. Dette har jeg ikke modtaget, hverken elektronisk eller som brev post. Det eneste jeg har elektronisk har er fra 12. September, som beskrevet i klagen. Jeg notere mig at der ikke er opkrævet gebyre eller renter for de 2 påståede rykkere, det ser jeg som bevis for jeg aldrig har modtaget nogle rykkere, for så ville jeg modtage gebyre eller renter, som vil være normal praksis. Der er klart tale om en procedurefejl fra DSB's side."

### **Hertil har indklagede bemærket:**

" Hermed DSB's svar i sagen om udsendelse af rykkere samt håndtering hvis en rykkerskrivelse modtages retur hos DSB.

Når betalingsfristen for en optankning til et rejsekort er overskredet, sendes der en rykker til kunden. Rykkeren sendes fra Nets med almindelig post til den adresse, som kunden selv har oplyst til Rejsekort. I den konkrete sag er der sendt to rykkere til klager hhv. den 19. september 2022 og den 17. oktober 2022. Begge rykkere er sendt til den oplyste adresse: [udeladt]. Postforsendelserne med rykkere til klager er ikke kommet retur til DSB.

De to rykkere er vedhæftet denne mail. DSB opkræver ikke gebyr for rykkerskrivelser, der vedrører optankninger til et rejsekort.

Herunder er en beskrivelse af, hvordan DSB Kundecenter håndterer returpost, der vedrører rykkere for optankning til et rejsekort:

*"Er det en rykker 1, så gensender de en kopi af den faktura/rykker der er kommet retur via e-mail, med oplysning om at den skal betales.*

*Er det en rykker 2, så lægges sagen til os i Back office hvor der sker følgende.*

- *Er betalingsfristen på rykker 2 overskredet, men sagen ikke hos Inkasso endnu, så får vi rykket datoen for overdragelsen til Collectia hos Økonomi, og sender en mail til kunden med information om returposten, og en ny betalingsfrist, her informerer vi kunden om at sagen overdrages til inkasso ved manglende betaling.*
- *Er sagen allerede overdraget til Collectia ved modtagelse af returpost, så lukkes sagen.*
- *Sender vi mail til kunden som efterfølgende ikke kan leveres, så lukkes sagen, da vi hverken kan sende brev eller mail. Og det er i sidste ende kundens eget ansvar at opdateret sin profil med korrekt kontakt info.*

*Vi gør derfor alt hvad vi kan, for at kunden ikke overdrages til inkasso, hvis vi får posten retur- og kan nå at give kunden en chance for at indbetale og dermed undgå en inkasso sag."*

Såfremt der måtte være behov for yderligere, står DSB til rådighed herfor."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand