

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0071
Klageren:	XX 2770 Kastrup
Indklagede: CVR-nummer:	DSB 25 05 00 53
Klagen vedrører:	opkrævning af 3.900 kr. for rejsekortsystemets 13 automatiske optankninger á 300 kr. til klagerens Rejsekort Flex, som klagerens søn lånte og mistede, og som derfor uretmæssigt er blevet benyttet af en ukendt tredjemand
Parternes krav:	Klageren gør gældende, at Rejsekort v/DSB selv hæfter for at have optanket igen og igen uden at spærre Rejsekortet, når de ikke kunne opkræve beløbet via tank-op-aftalen, og når de skrev, at aftalen ville blive lukket, hvis han ikke betalte fakturaerne, hvilket han ikke gjorde, og derfor med rette regnede med, at aftalen ville blive lukket DSB fastholder kravet om betaling af beløbet på 3.900 kr., som klageren hæfter for, fordi han modtog en besked hver gang, der blev optanket 300 kr. på Rejsekortet, uden at foretage sig noget
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe (2 stemmer) Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. august 2025 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Rejsekort v/DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af 3.900 kr.

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

- oOo -

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde et Rejsekort Flex, hvortil han havde knyttet en tank-op-aftale. For at oprette en tank-op-aftale, skal kunden også indgå en betalingsaftale, der er knyttet til kundens betalingskort, og som bruges til at trække penge fra kortet over til tank-op-aftalen. Når saldoen på et Rejsekort med en tank-op-aftale bliver for lav, trækkes der automatisk penge via betalingsaftalen, og beløbet der overføres til Rejsekortet. En tank-op-aftale sikrer, at når Rejsekortets saldo når ned på et fastsat beløb, optankes der penge til Rejsekortet. Standardmæssigt er minimumssaldoen sat til 50 kr. og optankningen til 300 kr. Kunden kan selv ændre beløbene, hvilket klageren ikke havde gjort.

Klageren har oplyst, at han havde overdraget Rejsekortet til sønnen, der imidlertid tabte dette i løbet af juli måned 2024 uden, at klageren var vidende om det. I august måned 2024 udløb klagerens betalingskort, der var knyttet til betalingsaftalen, men klageren indtastede ikke et nyt betalingskort i rejsekortsystemet.

DSB har oplyst, at hvis der ikke kan trækkes penge fra betalingskortet, overfører DSB automatisk i medfør af tank-op-aftalen et beløb på 300 kr. til Rejsekortet, når saldoen når under 50 kr. Herefter sender DSB en faktura til kunden, der har indgået tank-op-aftalen. Først hvis gælden, efter at der er sendt to rykkerskrivelser til kunden, ikke bliver betalt, vil DSB ophæve den bagvedliggende betalingsaftale, der knytter sig til tank-op-aftalen. DSB har henvist til, at dette er i overensstemmelse med Rejsekort Kortbestemmelsernes afsnit 1.8 og 3.1, hvori det anføres, at kortindehaveren er forpligtet til at oplyse ændring i betalingskort, til at kontrollere Rejsekortets posteringer samt til straks at spærre et bortkommet Rejsekort eller ved mistanke om misbrug.

Videre har DSB oplyst, at når en automatisk betaling for optankning af Rejsekort fejler, som i klagerens tilfælde fordi hans betalingskort var udløbet, sender DSB en betalingsopkrævning til kunden med post/e-mail/E-boks. Der sendes også en varslingsmail til kunden på e-mail om, at den automatiske opkrævning af betaling for optankningen er fejlet, og at kunden derfor vil modtage en faktura med posten/e-mail/E-boks, som skal benyttes til betalingen. Ud over dette, sendes der også en e-mail til kunden om, at der er foretaget en optankning til et Rejsekort, samt hvor og hvornår dette er sket. Det vil sige, at for hver optankning til kundens Rejsekort, hvor der ikke automatisk kan hævses betaling via kundens betalingskort, bliver der sendt to e-mails samt en betalingsopkrævning til kunden.

DSB havde foretaget en optankning på 300 kr. den 31. oktober 2024, som de ikke kunne trække fra klagerens betalingskort, og de sendte derfor en mail til klageren om at tjekke selvbetjeningen på Rejsekort for at betale eller afvente et indbetalingskort, der ville blive mailet.

I mailen stod der også, at betalingsaftalen ville blive lukket, hvis beløbet ikke blev betalt til tiden. (den blå pil):



REJSEKORT

rejsekort.dk

Kære [redacted]

Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at betalingen for din seneste tank-op den 30/10/2024 på Friheden St., på **Rejsekort** med kortnummer 3084303 [redacted] 4, ikke er trukket på dit betalingskort. Årsagen kan være, at du har fået nyt betalingskort.

Betalingsmuligheder

- Log på **Rejsekort** Selvbetjening og find "Forfaldne fakturaer" i menuen til venstre. Herfra kan du betale.
- Betal indbetalingskort, der bliver sendt pr. mail eller brev indenfor få dage.

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 www.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.

DSB har oplyst, at klageren betalte beløbet på de 300 kr. den 13. november 2024.

I perioden den 7. december 2024 - 3. januar 2025 foretog DSB 13 optankninger à 300 kr., i alt 3.900 kr. til klagerens Rejsekort Flex.

DSB har fremlagt opkrævningerne sendt til klageren, som de har benævnt "Rykker 1" og "Rykker 2". Den første rykker til klageren er dateret den 16. december 2024 for optankningen af 7. december 2024, der var blevet forsøgt trukket fra betalingskortet den 9. december 2024. Betalingsfristen var sat til den 6. januar 2025, hvorefter betalingsaftalen ville blive lukket.

Rykkerskrivelserne har været forelagt for ankenævnet i forbindelse med sagens behandling. Her vises et uddrag af disse:



DSB

Telegade 2
2630 Taastrup

CVR-nummer 25050053

Telefon 70113333

Rykker 1 KOPI

Rykkenummer R004772752

Kundenummer 102408260

Rykkerdato 16-12-2024

Forfaldsdato 06-01-2025

Udskriftsdato 26-02-2025

Valuta DKK

Rejsekort

Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
07-12-2024	09-12-2024	F045829792	Faktura	300,00
Oprindelig total				300,00
Ny total				300,00

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

Vi vil bede dig om at benytte denne opkrævning til at betale vores tilgodehavende.

At du modtager denne rykker, kan skyldes, at du har fået nyt betalingskort, og ikke har fået ændret dine 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 kan du finde den faktura som 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 har 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.

Med venlig hilsen
DSB Debitorafdeling
rejsekortregnskab@dsb.dk

Rykker 1 KOPI

Rykkenummer	R004777714
Kundenummer	102408260
Rykkerdato	07-01-2025
Forfaldsdato	21-01-2025
Udskriftsdato	28-02-2025
Valuta	DKK

Rejsekort

Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
28-12-2024	27-12-2024	F046072221	Faktura	300,00
27-12-2024	27-12-2024	F046073115	Faktura	300,00
27-12-2024	27-12-2024	F046073116	Faktura	300,00
Oprindelig total				900,00
Ny total				900,00

Dette er den første rykker på ubetalt beløb vedrørende dit Rejsekort.
Du modtager denne rykker, fordi betalingen er fejlet.

Det ubetalte beløb vedrører enten en optankning af dit Rejsekort, køb af periode eller opkrævning af kortpris i forbindelse med køb af et nyt Rejsekort.

Betalingsmåder

Vi vil bede dig om at betale rykkeren ved én af de to betalingsmetoder oplyst herunder:

- Log på Rejsekort Selvbetjening, og betal via menuen 'Forfaldne fakturaer' i venstre side af skærmen.
- Brug FIK betalingsstrengen oplyst i denne rykkerskrivelse til at foretage en bankoverførsel.

Vær opmærksom på:

- Vi lukker din betalingsaftale, hvis du ikke betaler denne rykker. Det betyder, at tank-op-aftaler og fornyelsesaftaler tilknyttet betalingsaftalen ikke længere vil virke.
- Det ikke er muligt at udligne gælden med saldoen på dit Rejsekort.
- Du skal betale denne rykker, selvom du opdaterer dine betalingskortoplysninger, da vi ikke må trække beløbet fra dit nuværende betalingskort.
- Rykkerskrivelsen er også sendt til din e-Boks.

På Selvbetjeningen på www.rejsekort.dk kan du finde den eller de fakturaer, som rykkerskrivelsen vedrører. Her kan du altid se dine fakturaer og indbetalinger under menupunktet 'Kontoudtog' i venstremenuen.

.....

Telefon 70113333

Rykker 2 KOPI

Rykkenummer R004781214
Kundenummer 102408280
Rykkerdato 20-01-2025
Forfaldsdato 03-02-2025
Udskriftsdato 26-02-2025
Valuta DKK

Rejsekort

Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
07-12-2024	09-12-2024	F045829792	Faktura	300,00
Oprindelig total				300,00
Ny total				300,00

Dette er den sidste rykker på ubetalt beløb vedrørende dit Rejsekort.
Du modtager denne rykker, fordi betalingen er fejlet.

Den ubetalte saldo vedrører enten optankning på dit Rejsekort, køb af periode eller opkrævning af kortpris i forbindelse med køb af et nyt Rejsekort.

Betalingsmåder

Vi vil bede dig om at betale rykkeren ved én af de to betalingsmetoder oplyst herunder:

- Log på Rejsekort Selvbetjening, og betal via menuen 'Forfaldne fakturaer' i venstre side af skærmen.
- Brug FIK betalingsstrengen oplyst i denne rykkerskrivelse til at foretage en bankoverførsel.

Vær opmærksom på:

- Dit Rejsekort kan blive spærret, hvis du ikke betaler rykkeren indenfor 15 dage fra dags dato.
- Har du en betalingsaftale tilknyttet, er denne blevet lukket. Det betyder også, at eventuelle tank-op aftaler og fomyelsaftaler tilknyttet betalingsaftalen ikke længere virker.
- Din gæld kan blive sendt til inddrivelse hos eksternt part, hvilket vil påføre dig yderligere omkostninger i form af gebyrer, salær og renter. Inddrivelsen vil kunne ske jf. Gældsinddrivelsesloven.
- Det ikke er muligt at udligne gælden med saldoen på dit Rejsekort.
- Du skal betale denne rykker, selvom du opdaterer dine betalingskortoplysninger, da vi ikke må trække beløbet fra dit nye betalingskort.
- Rykkerskrivelsen er også sendt til din e-Boks.

På Selvbetjeningen på www.rejsekort.dk kan du finde den eller de fakturaer, som rykkerskrivelsen vedrører. Her kan du altid se dine fakturaer og indbetalinger under menupunktet 'Kontoudtog' i venstremenuen.

DSB har oplyst, at de den 9. december 2024 også havde sendt en mail til klageren vedrørende korrektion for betaling af en rejse, der var blevet foretaget med Rejsekortet den 23. november 2024, som klageren ikke reagerede på, selv om sønnen havde mistet kortet.

Oversigt over datoerne for de 13 optankninger:

Gældsbetegnelse	Faktura nr.	Fakturadato	Forfaldsdato	Rest. hovedstol
Rejsekort	F045829792	07.12.2024	09.12.2024	300,00
Rejsekort	F045960958	16.12.2024	16.12.2024	300,00
Rejsekort	F046072221	26.12.2024	27.12.2024	300,00
Rejsekort	F046073115	27.12.2024	27.12.2024	300,00
Rejsekort	F046073116	27.12.2024	27.12.2024	300,00
Rejsekort	F046083905	28.12.2024	30.12.2024	300,00
Rejsekort	F046083907	28.12.2024	30.12.2024	300,00
Rejsekort	F046111953	31.12.2024	02.01.2025	300,00
Rejsekort	F046111954	31.12.2024	02.01.2025	300,00
Rejsekort	F046118646	01.01.2025	02.01.2025	300,00
Rejsekort	F046118647	01.01.2025	02.01.2025	300,00
Rejsekort	F046137904	03.01.2025	03.01.2025	300,00
Rejsekort	F046137907	03.01.2025	03.01.2025	300,00

Oversigt over beskeder sendt til klageren på e-mail og i E-boks vedrørende optankninger og gæld:

Email	kortnr	Beløb	Dato	mailtype
		243,45	27-02-2025	Rykker 1 i Eboks. Rykkernr. R003058798
		600,00	10-02-2025	Rykker 2 i Eboks. Rykkernr. R004786788
		1.800,00	07-02-2025	Rykker 2 i Eboks. Rykkernr. R004786335
		900,00	05-02-2025	Rykker 2 i Eboks. Rykkernr. R004785703
		300,00	28-01-2025	Rykker 2 i Eboks. Rykkernr. R004783119
		300,00	21-01-2025	Rykker 2 i Eboks. Rykkernr. R004781214
		600,00	13-01-2025	Rykker 1 i Eboks. Rykkernr. R004779091
		1.200,00	10-01-2025	Rykker 1 i Eboks. Rykkernr. R004778753
		600,00	09-01-2025	Rykker 1 i Eboks. Rykkernr. R004778280
		900,00	08-01-2025	Rykker 1 i Eboks. Rykkernr. R004777714
m@gmail.com	3084	2 600,00	04-01-2025	Tankop aftale mails
m@gmail.com	3084	2 0,00	03-01-2025	Knækkede betalinger
m@gmail.com	3084	2 600,00	01-01-2025	Tankop aftale mails
m@gmail.com	3084	2 0,00	01-01-2025	Knækkede betalinger
m@gmail.com	3084	2 600,00	31-12-2024	Tankop aftale mails
m@gmail.com	3084	2 0,00	31-12-2024	Knækkede betalinger
m@gmail.com	3084	2 1.200,00	28-12-2024	Tankop aftale mails
m@gmail.com	3084	2 300,00	28-12-2024	Tankop aftale mails
m@gmail.com	3084	2 0,00	28-12-2024	Knækkede betalinger
m@gmail.com	3084	2 0,00	27-12-2024	Knækkede betalinger
		300,00	24-12-2024	Rykker 1 i Eboks. Rykkernr. R004774911
		300,00	17-12-2024	Rykker 1 i Eboks. Rykkernr. R004772752
m@gmail.com	3084	2 300,00	16-12-2024	Tankop aftale mails
m@gmail.com	3084	2 0,00	16-12-2024	Knækkede betalinger
m@gmail.com	3084	2 9,60	09-12-2024	Berigtigelse rejsenr 318
m@gmail.com	3084	2 300,00	07-12-2024	Tankop aftale mails
m@gmail.com	3084	2 0,00	07-12-2024	Knækkede betalinger

Klageren kontaktede Rejsekort Kundecenter telefonisk første gang den 13. januar 2025. Notat fra kundecentret:

13-01-2025 16:25:17 elgc0808dsb : KD fortæller at RK er mistet omkring d 30/7 2024 uden KD har spærret dset
RK er misbrugt efterfølgende at 3 part
nu spærret og gem

Den 27. januar 2025 skrev Rejsekort Kundecenter til klageren:

"Vores samlede tilgodehavende på 3900,- kr. kan indbetales via din Netbank under betaling/regning, her vil du få mulighed for at indtaste beløb og FIK kode [udeladt]
Vær opmærksom på, at Indbetalingen skal være gennemført senest den 01-02-2025 for at undgå sagen overdrages til Inkasso.
Du kan altid følge dine fakturaer og indbetalinger via dit kontoudtog på Selvbetjeningen via www.rejsekort.dk. Din kontosaldo skal være på 0,00 kr., står der et beløb under din kontosaldo, så har du en eller flere ubetalte fakturaer.
Har du spørgsmål kan du kontakte Rejsekort Kundecenter på 7011 3333. Se åbningstiderne på www.rejsekort.dk.
Når indbetalingen er gennemført, bedes du besvare denne mail så vi kan færdig behandle din sag om uberettiget brug af dit Rejsekort."

Dette fik klageren til spørge

"Hvad er gebyr og hvad er reelt rejseaktivitet?"

Herefter svarede Rejsekort Kundecenter:

"Jeg kan forstå, at gerne vil vide hvor meget som er gebyr og have der er rejst for. Der er ingen gebyr på i nu, så der er rejst for næsten hele beløbet.
Du vil få saldoen 243,45 kr. udbetalt til din NemKonto, når gælden er betalt. Jeg håber, at mit svar giver dig en forklaring, ellers er du meget velkommen til at skrive igen."

I løbet af denne periode blev betalingsaftalen lukket, da klagerens gæld til DSB var nået op på 3.900 kr., der ligger inden for de 4.000 kr., som kunden selv hæfter for.

Klageren skrev den 7. februar 2025:

"Jeg vil ikke betale da det ikke mig der har rejst på kortet og i har erkendt at kortet er blevet misbrugt"

Den 10. februar 2025 svarede Rejsekort Kundecenter:

"Jeg skal gøre dig opmærksom på, at du som kortindehaver og betalingsaftale indehaver, hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med dit Rejsekort, samt de optankninger der foretages via din tank-op-aftale.

Du er som kunde, forpligtet til at løbende at checke din rejser og saldo, og konstaterer du, at opgørelsen over foretagne rejser (rejsehistorikken) omfatter rejser, som ikke menes at være foretaget, eller som er forkert registreret, eller hvis saldoen ikke er korrekt, skal du som kunde straks kontakte Rejsekort Kundecenter.

I perioden fra den 07-12-2024 til den 03-01-2025 er der tanket ifølge din tank-op-aftale 13 gange, hvilket betyder at du har modtaget mange e-mails om fejlet betaling, samt ryk-kere i din e-Boks som du skulle have reageret på tidligere. Vi har først modtaget din hen- vendelse den 13-01-2025.

Dit udestående på 3900,-kr. skal betales, da du hæfter for de optankninger der er indsat i henhold til din tank-op-aftale. Vær opmærksom på, at modtager vi ikke din indbetaling in- denfor betalingsfristen på rykker 2, så vil dit udestående blive overdraget til inkasso."

Den 11. februar 2025 svarede klageren Rejsekort Kundecenter:

"Jeg kan ikke se at det hele er min skyld da I jo bare har sat penge ind på et rejsekort hvor visakortet ikke var aktivt og derfor ikke var sikker på at i overhovedet fik nogen penge. Så jeg mener ikke i kan forlange at jeg skal betale."

DSB havde i mellemtiden oversendt sagen til et inkassobureau, der skrev til klageren den 11. fe- bruar 2025:

"

Inkassovarsel

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

Hovedstol	kr.	3 900,00
Renter. Rentesats p.t. 10,75 % p.a.	kr.	17,05
Rykkergebyr, jf. rentelovens § 9 b, stk. 1-2	kr.	100,00
Kompensationsbeløb, jf. renteloven § 9 a, stk. 3	kr.	0,00
Inkassoomkostninger (egeninkasso), jf. renteloven § 9 a, stk. 1	kr.	0,00
Øvrige omkostninger	kr.	0,00
I alt til betaling	kr.	4 017,05

Du bedes betale senest 10 dage fra afsendelsen af dette brev, dvs. senest den 21.02.2025.

Du kan betale ved, at:

- anvende vedlagte girokort
- ringe til os på 77 40 78 46 og få tilsendt SMS med et betalingslink
- logge ind og betale via www.mitcollectia.dk
- benytte bankoverførsel: Reg.nr. 8072 kontonr. 1028803 (husk at påføre sagsnummer).

Du skal være opmærksom på:

- betaler du senere end 21.02.2025, vil sagen fortsætte, og du vil blive påført yderligere omkostninger i form af inkassogebyr samt inkassoomkostninger
- gebyret for denne rykkerskrivelse kan være op til kr. 100,00 i henhold til rentelovens § 9b.
- der kan være tilføjet en eller flere fakturaer til din sag siden vores sidste henvendelse.

Bemærk DSB ikke har mulighed for at udligne gælden med saldoen på et Rejsekort.

"

Den 12. februar 2025 svarede Rejsekort Kundecenter på klagerens mail af 11.februar 2025:

"Du er selv ansvarlig for, ikke at have fået stoppet din tank-op-aftale, og dermed stoppe de fortsatte optankninger der blev indsat i henhold til din tank-op-aftale.

Du har haft mulighed for at kontakte os meget tidligere i processen, da du begyndte at modtage e-mails med information om at der var tanket på dit Rejsekort, og efterfølgende e-mails med information om, at betalingen var fejlet og at du i stedet ville modtage ryk-kere. Den første rykker er sendt til din e-boks den 07-11-2024, og denne rykker har du betalt.

Den næste rykker er sendt den 16-12-2024 og derefter er de sendt løbende, så du er blevet informeret mange gange om at der var problemer med din tank-op-aftale.

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. Derfor oplever du en positiv saldo på dit Rejsekort, da optankningen er indsat på dit Rejsekort, men er ikke efterfølgende betalt.

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.
- Hvis der er manglende dækning afvises betalingen.

I de nævnte tilfælde fremsendes der en rykker på beløbet som skal betales. Rykkeren fremsendes via e-mail og til din e-Boks, der benyttes den e-mail adresse du har oplyst på din Rejsekort profil."

Klageren skrev den 12. februar 2025 til Rejsekort Kundecenter

"Jeg har ikke betalt nogen rykker og da slet ikke for et kort jeg ikke har haft adgang til desuden har kortet der været til knyttet til rejse kortet været lukket siden august 2024."

Til dette svarede Rejsekort Kundecenter:

"Du har betalt en rykker den 13-11-2024, og har derfor allerede på daværende tidspunkt været opmærksom på en manglende betaling for din tank-op-aftale.

Fakturaerne skal betales som anvist, på baggrund af de omstændigheder som jeg allerede har beskrevet.

Herefter svarede klageren: "Jeg har to Rejsekort."

Efter at have modtaget ovennævnte inkassovarsel af 11. februar 2025, skrev klageren til inkassobureauet:

"Jeg har i går d. 10.2.2024 gjort indsigelse mod denne gæld som DSB gerne vil have i ind-driver for dem.

Grunden til det er, at der uden min viden har været misbrug på mit rejsekort. I juli 2024 blev det tabt og et halvt år efter (Januar 25) får jeg en rykker fra DSB som jeg reagerer på og ringer til dem, de erkender at der har været et misbrug og kigger på det og men mener efterfølgende at jeg skal betale misbruget på kr. 3.900,- som jo kun er sket fordi DSB

bliver ved med at fylde penge på et Rejsekort, til trods for at det Visa-kort der normalt tankes op fra, er udgået/lukket i august 2024.

Derfor mener jeg det er rimeligt de betaler tabet. De siger selv at grunden til de sætter penge på et rejsekort uden et gyldigt visa-kort, er at folk ikke lige pludselig står og ikke kan komme hjem fordi deres visa-kort er udløbet eller lukket, og det har jeg fuld forståelse for, men at sætte en andens penge ind på et rejsekort i 4 måneder, hvor der ikke er tilknyttet et gyldigt Visa-kort som jo kræves når man skal oprette et Rejsekort med tank-op, er misbrug fra DSB side.

Så jeg mener de penge de bevist har lagt ud til dem, der har misbrugt kortet må de selv betale, de skulle have stoppet i tide. Såfremt kravet fastholdes, vil I da være behjælpelige med dokumentation for kravet?"

Inkassobureauet svarede klageren den 21. februar 2025:

"Vi har gennemgået din henvendelse vedrørende dit udestående til vores klient DSB. I forbindelse heraf skal vi venligst henvise til vedhæftede dokumentation for kravet. Der skal henvises til DSB besvarelse af din henvendelse. Du er forpligtet til at spærre dit rejsekort ved misbrug.

DSB har løbende sendt rykker vedrørende manglende betaling. På baggrund af ovenstående fastholdes kravet. Vi skal bede dig indbetale din restgæld som dags dato udgør kr. 4.028,53 senest 10 dage fra afsendelsen af denne skrivelse.

Hvis vi ikke hører yderligere fra dig senest 10 dage fra dags dato, betragter vi uenigheden for afklaret og vil fortsætte inddrivelsen af kravet såfremt betalingen stadig udebliver. Det vil kunne medføre at sagen indbringes for retten, hvilket kan medføre yderligere omkostninger for dig."

Debitorkonto

Betalingsbetingelser

Valuta

Fra dato

Til dato

10_Dage

DKK

28-10-2024

12-02-2025

</

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, og DSB har tilbagekaldt sagen fra inkassobureauet, men fastholder kravet om klagerens betaling af de 3.900 kr.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

2 medlemmer med i alt 3 stemmer, Lone Bach Nielsen og Helle Berg Johansen, udtaler:

"Således som klageren har oplyst sagen, må vi forstå det på den måde, at han gør gældende ikke at have modtaget de 26 meddelelser på enten e-mail eller i E-boks om de foretagne optankninger á 300 kr.

Vi bemærker imidlertid, at klageren modtog meddelelsen om den automatiske optankning den 31. oktober 2024, og betalte denne den 13. november 2024. Vi bemærker videre, at klageren har modtaget alle e-mails fra ankenævnet under sagens forberedelse. Derfor lægger vi også til grund, at klageren har modtaget meddelelserne fra DSB fremsendt pr. mail og i E-boks.

Kortindehaveren har pligt til selv at følge med i sin rejsekorthistorik, jf. Rejsekort Kortbestemmelser pkt. 1.6., hvor det anføres, at kortholderen forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser og deres pris samt kortsaldo. Derudover er kortholderen forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer pris-opgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse er urigtige.

Den 9. december 2024 sendte Rejsekort Kundecenter en e-mail til klageren med besked om en korrektion af en rejse foretaget den 23. november 2024, hvilket lå efter det tidspunkt, hvor sønnen mistede Rejsekortkortet i juli 2024. Klageren reagerede ikke på denne mail.

Klageren reagerede ikke på de fremsendte meddelelser og opkrævninger vedrørende foretagne optankninger fra den 7. december 2024 og frem, før den 13. januar 2025, hvor han ringede til kundecenteret. Vi har ikke set de øvrige respektive mails om optankningerne ud over den vedrørende optankning af 31. oktober 2024, men vi kan af skrivelsen benævnt "Rykker 1" vedrørende optankningen den 7. december 2024, og kan se, at der var fastsat en forfaldsdato til den 6. januar 2025, hvor betalingsaftalen ville blive lukket ved udebleven betaling. At aftalen allerede blev lukket den 3. januar 2025 skyldtes, at klagerens gæld til DSB allerede på dette tidspunkt androg 3.900 kr.

Den omstændighed, at klagerens søn ifølge det oplyste mistede klagerens Rejsekort Flex i juli måned 2024 uden at fortælle det til klageren, fører efter vores opfattelse ikke til, at DSB er afskåret fra at opkræve beløbet for de foretagne optankninger hos klageren, der forholdt sig passiv i perioden efter meddelelsen af 7. december 2024 om optankningen."

1 medlem med 2 stemmer, Nikola Kiørboe, udtaler:

"Indledningsvist bemærker jeg, at DSB har oplyst, at det, der oplyses til kunden i den første mail om "Forfalden faktura", skal forstås som den manglende automatiske betaling ved selve optankningen, og "indbetalingskortet" er den "rykker 1", som sendes til kunden med posten.

Jeg finder, at DSB's anvendelse formuleringerne "faktura", "indbetalingskort" og "rykker 1" er uigennemsigtig og i bedste fald forvirrende.

Hertil kommer, at der i den første meddelelse til kunden også skrives, at betalingsaftalen vil blive lukket, hvis "betalingsfristen ikke overholdes", men i den efterfølgende "rykker 1", anføres betalingsfristen som den dag, beløbet ikke kunne trækkes fra kundens kort, og hvor DSB derfor foretog en automatisk optankning til Rejsekortet. I klagerens tilfælde modtog han den 16. december 2024 en "rykker 1", hvor der stod "oprindelig betalingsdato" den 9. december 2024. Samtidig blev der anført en "forfaldsdato" til den 6. januar 2025. Jeg finder derfor at denne opkrævning vil kunne misforstås således, at hvis man forholdt sig passiv i forhold til betalingsfristen, der var anførte til den 9. december 2024, ville betalingsaftalen automatisk ophøre.

Selv om Rejsekort Kortbestemmelser fastslår, at kunden har visse forpligtelser i forbindelse med anvendelse af Rejsekort, herunder at kunden selv skal holde øje med bl.a. rejsekorthistorikken, finder jeg det så vildledende, misvisende og i strid med principperne om forbrugerbeskyttelse, at der fortsættes med automatisk at blive tanket penge op, på trods af oplysningerne om, at betalingsaftalen vil ophøre.

Det kan give god mening, at der sker én automatisk optankning for at undgå, at kunden kommer i en situation, hvor den pågældende pludseligt er forhindret i at kunne benytte sit Rejsekort grundet for lav saldo.

Men jeg finder, at rejsekortsystemet som den professionelle part, er ansvarlig for de forvirrende oplysninger, og at forbrugerbeskyttelsesprincipper tilsiger, at klageren kun hæfter for

optankningen på 300 kr. af den 7. december 2024, som han ud fra de anvendte formuleringer med rette kunne regne med havde en betalingsfrist den 9. december 2024, som han ikke overholdt.

Herefter kan DSB kun gøre krav om klagerens betaling af 300 kr.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Fra Rejsekort.dk

Tank-op-aftale

Få tanket op automatisk

Du kan oprette en tank-op-aftale, hvis du har et Rejsekort Personligt eller Rejsekort Flex, er fyldt 18 år og har et betalingskort.

Når saldoen på dit Rejsekort kommer under 50 kr., bliver der automatisk overført et aftalt beløb fra dit betalingskort. Som udgangspunkt overføres der 300 kr., men du kan nemt ændre beløbet på Selvbetjeningen.

Tank-op-aftalen indgår du med en af trafikvirksomhederne bag Rejsekort. Det kræver, at du er fyldt 18 år og har et betalingskort.

Betalingsaftalen trækker penge fra dit betalingskort

Bag din tank-op-aftale ligger en betalingsaftale, som du indgår med NETS. Den trækker penge fra dit betalingskort til tank-op-aftalens overførsler. Betalingsaftalen kan du dele med andre, fx dine børn, så de kan få tank-op-aftaler på deres kort.

Luk en tank-op-aftale

Du kan lukke en tank-op-aftale på Selvbetjeningen eller ved at ringe til Rejsekort Kundecenter.

Vil du gerne stoppe din tank-op-aftale, er det nemmest at logge ind på Selvbetjeningen.

Du kan også ringe til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33, så hjælper vi dig med at lukke aftalen.

→ [Guide: Stop tank-op-aftale](#)

Skift betalingskort

Får du nyt betalingskort, skal du huske at knytte det til din betalingsaftale på Selvbetjeningen.

Du indtaster oplysningerne om dit nye betalingskort ved at logge ind på Selvbetjeningen.

→ **Guide: Hvordan du skifter det betalingskort, som din tank-op-aftale trækker penge fra.**

Du får en rykker, hvis dit betalingskort er udløbet eller spærret

Får du ikke ændret betalingskortoplysningerne i tide, vil du få en rykker på den/de automatiske tank-op, som er sket gennem din tank-op-aftale i den periode, hvor der ikke har været et betalingskort at trække beløbene fra.

Vær opmærksom på, at du skal indbetale beløbet på rykkeren, også selvom du ændrer dine betalingskortoplysninger.

Pengene kan nemlig ikke trækkes på dit nye betalingskort.

Har du spørgsmål til en rykker, du har modtaget, skal du ringe til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33 for at få hjælp.

Ændrer du ikke betalingskortoplysningerne, bliver dine aftaler lukket

Knytter du ikke et nyt betalingskort til din betalingsaftale, bliver den på et tidspunkt lukket. Det betyder, at du skal oprette en helt ny betalingsaftale for at få tank-op-aftaler på dit kort.

Ændring af tank-op-beløb

Tank-op-beløbet er som udgangspunkt 300 kr., men du kan ændre det på Selvbetjeningen.

Du kan ændre tank-op-beløbet, hvis du logger på Selvbetjeningen eller ringer til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33. Du kan mindst vælge at få tanket op med 100 kr. – og saldoen på dit Rejsekort må højst være 2.200 kr.

→ **Gå til guide: Ændre din tank-op-aftale**

Vælger du et lavere tank-op-beløb, end de foreslåede 300 kr., skal du være opmærksom på, at du risikerer, at dit Rejsekort løber tør for penge, hvis du er på en længere rejse og skal ud og hjem samme dag.

Du kan dog altid tanke dit kort op på en Rejsekortautomat eller et salgssted, hvis du har brug for at få penge på kortet her og nu.

Saldo

Lav eller negativ saldo

Der skal være penge på dit Rejsekort for, at du kan rejse.

Når du starter rejsen og checker ind, bliver der trukket en forudbetaling på dit Rejsekort. Din saldo skal derfor mindst kunne dække forudbetalingen, for at du kan checke ind.

Hvis din rejse ender med at koste mere end saldoen på dit Rejsekort, bliver saldoen negativ. Du vil ikke kunne checke ind og begynde en ny rejse, før du har tanket kortet op. Har du en tank-op-aftale, bliver dit kort tanket op automatisk, når du checker ud – også hvis du har rejst for mere end saldoen.

Skift betalingskort

Indtast oplysningerne om dit nye kort på Selvbetjeningen

Får du nyt betalingskort, skal du huske at knytte dit nye kort til din betalingsaftale. Ellers bliver din tank-op- eller fornyelsesaftale lukket.

Du indtaster oplysningerne om dit nye betalingskort på Selvbetjeningen. Log ind og klik på 'Betalingsaftaler' i venstremenuen og derefter på 'Skift betalingskort' ud for den eller de aftaler, kortoplysningerne skal ændres for.

→ [Guide: Hvordan du skifter det betalingskort, som din tank-op- eller fornyelsesaftale trækker penge fra](#) .

Hvis du får en rykker

Får du ikke ændret oplysningerne i tide, vil du få en rykker på automatiske tank-op, som er sket gennem din tank-op-aftale i den periode, hvor der ikke har været et betalingskort at trække beløbene fra. Det samme sker, hvis du har en fornyelsesaftale.

Vær opmærksom på, at du skal indbetale beløbet på rykkeren, også selvom du ændrer dine betalingskortoplysninger.

Pengene kan nemlig ikke trækkes på dit nye betalingskort.

Har du spørgsmål til en rykker, du har modtaget, skal du ringe til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33 for at få hjælp.

Ændrer du ikke betalingskortoplysningerne, bliver dine aftaler lukket

Indtaster du ikke de nye betalingskortoplysninger i tide, bliver alle dine aftaler på et tidspunkt lukket. Det betyder, at du skal oprette en helt ny betalingsaftale for igen at få tank-op- eller fornyelsesaftaler på dine kort.

Rykker

Har du modtaget en rykker?

Har du modtaget en rykker, er det formentlig fordi, du har fået nyt betalingskort og endnu ikke har fået ændret dine kortoplysninger på Selvbetjeningen.

Får du ikke ændret betalingskortoplysningerne i tide, sender vi en rykker på automatiske tank-op, som er sket gennem din tank-op-aftale i den periode, hvor der ikke har været et betalingskort at trække beløbene fra. Det samme sker, hvis du har en fornyelsesaftale.

Vær opmærksom på, at du skal indbetale beløbet på rykkeren, også selvom du ændrer dine betalingskortoplysninger.

Pengene kan nemlig ikke trækkes på dit nye betalingskort.

Har du spørgsmål til en rykker, du har modtaget, skal du ringe til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33 for at få hjælp.

Ændrer du ikke betalingskortoplysningerne, bliver dine aftaler lukket

Indtaster du ikke de nye betalingskortoplysninger i tide, bliver alle dine aftaler på et tidspunkt lukket. Det betyder, at du skal oprette en helt ny betalingsaftale for igen at få tank-op- eller fornyelsesaftaler på dine kort.

Rejsekort Kortbestemmelser:

Pkt. 1.6.

Et Rejsekort Flex må benyttes af enhver, som kortindehaveren har overladt kortet til med henblik på at bruge kortet som rejsehjemmel. For kortindehaveren af et Rejsekort Flex gælder samme rettigheder/forpligtelser, som gælder for indehaveren af et Rejsekort Personligt, herunder hæftelsesreglerne i afsnit 5, uanset om kortindehaveren har overladt Rejsekort til en anden person. Kortihænde-haveren skal sørge for at Rejsekort er gyldigt, indstillet korrekt til kundetype, og er checket ind på rejsen.

Pkt. 1.8.1

Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo ved at logge ind på selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, i Rejsekortautomater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter. Kortindehaveren er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse er forkerte. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Kortindehaveren er forpligtet til snarest muligt at fremsætte indsigelse overfor Rejsekort

Kundecenter, hvis kortindehaveren er af den opfattelse, at prisen ikke er korrekt. Der henvises i øvrigt til afsnit 5.3 om indsigelsesfrister.

Kortindehaveren skal straks spærre sit Rejsekort, hvis det bortkommer eller ved mistanke om misbrug. Se nærmere om spærring af Rejsekort i afsnit 4.1.

Pkt. 1.8.1. Kortindehaveren skal straks spærre sit Rejsekort, hvis det bortkommer eller ved mistanke om misbrug. Se nærmere om spærring af Rejsekort i afsnit 4.1.

1.8.2. Rejsekort Anonymt

Kortihænde-haveren af et Rejsekort Anonymt er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik), rejsepriser samt kortsaldo. Ihænde-haveren af et Rejsekort Anonymt er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer priser, som efter kortihænde-haverens opfattelse ikke er korrekte. Et Rejsekort Anonymt skal indstilles til "rejse mellem landsdele" for at være gyldigt til rejser mellem landsdelene. Indstillingen kan ændres på Rejsekortautomaterne på landets stationer. Se opdelingen i landsdele på bagsiden af Rejsekort Anonymt samt på www.rejsekort.dk. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Rejsens pris for de seneste fem rejser kan også kontrolleres på en Rejsekortautomat eller ved henvendelse i salgssteder, hvor denne service tilbydes. Der henvises i øvrigt til afsnit 5.3 om indsigelsesfrister.

3. Tank-op-aftale og fornyelsesaftale

3.1. Indgåelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale Kortindehavere af Rejsekort Personligt eller Rejsekort Flex kan indgå en aftale med Rejsekort & Rejseplan 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 oprettes en betalingsaftale, ved at der tilknyttes et betalingskort (dankort, VISA eller Mastercard). 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 i det valgte område efter udløb af den foregående periode. Hvis en betalingsaftale 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. Det tilknyttede betalingskort kan skiftes manuelt, og tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen vil fortsat være aktiv. Hvis der ikke længere er et gyldigt betalingskort tilknyttet aftalen, eksempelvis hvis betalingskortet er udløbet eller spærret, så der ikke længere kan trækkes penge, fremsendes i stedet en faktura. Hvis betalingsoplysningerne ikke opdateres, kan tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen blive annulleret.

3.4. Misligholdelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til straks at ophæve en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale, hvis der foreligger misligholdelse i form af manglende indbetaling, herunder hvis det tilknyttede betalingskort ikke længere er aktivt, fx fordi det er spærret eller

udløbet, og kortindehaver ikke har tilknyttet et andet aktivt betalingskort. Meddelelse om ophævelse vil ske via e-mail, brev eller Digital Post.

4. Spærring, lukning og udbetaling af saldo og restperiode på Rejsekort

4.1. Kortindehavers spærring af Rejsekort Kortindehaver skal straks spærre et Rejsekort Personligt eller et Rejsekort Flex, hvis:

- kortet bortkommer eller bliver stjålet eller
- kortindehaver får mistanke om, at kortet er blevet – eller bliver – misbrugt.

Kortindehaver eller kortihænde-haver kan spærre et Rejsekort på selvbetjeningen på www.rejsekort.dk eller ved telefonisk henvendelse til Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33, som har døgnåbent for spærring alle ugens syv dage.

Når anmodningen om spærring af et Rejsekort er modtaget, bekræftes tidspunktet for spærringen skriftligt over for kortindehaver, fortrinsvis via e-mail. Se mere om hæftelse og indsigelser under afsnit 5. Et spærret Rejsekort kan ikke genåbnes. Ved spærring udbetales en eventuel restsaldo og/eller værdi af en restperiode ved spærringstidspunktet, og en eventuel negativ saldo vil blive opkrævet, se nærmere i afsnit 4.4. Kortindehaveren skal efterfølgende betale kortprisen for genanskaffelse af et Rejsekort, medmindre årsagen til spærringen kan henføres til Rejsekort & Rejseplan A/S. Rejsekort Anonymt kan ikke spærres. En kortihænde-haver af et Rejsekort Anonymt kan dog lukke kortet ved henvendelse på et salgssted eller ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter, jf. også afsnit 4.3 og 4.4.

4.2. Rejsekort & Rejseplan A/S' spærring af Rejsekort

Når Rejsekort & Rejseplan A/S spærre et Rejsekort, vil kortindehaver hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil. Rejsekort & Rejseplan 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 & Rejseplan A/S' og de tilsluttede trafikvirksomheders behandling af CPR-nummer.

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til at spærre en kundes Rejsekort efter at have varslet det pr. e-mail, brev eller Digital Post 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 & Rejseplan 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 samtlige af kundens Rejsekort. Side 15 af 24 Rejsekort kan spærres af Rejsekort & Rejseplan A/S, hvis beløb indsat på et Rejsekort via en tankop-aftale eller en ny periode via en fornyelsesaftale ikke bliver betalt, og kortindehaveren ikke efter to skriftlige rykkere har bragt forholdet i orden.

5.2. Hæftelse for Rejsekort med tank-op-aftale og fornyelsesaftale

Kortindehaver, eller en værge, som hæfter på vegne af et barn, hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med Rejsekort. For Rejsekort med tank-op-aftale og/eller med fornyelsesaftale dækker Rejsekort & Rejseplan A/S tab hos kortindehaver som følge af andres uberettigede brug af Rejsekort, hvis der snarest

muligt efter, at den uberettigede brug kommer til kortindehaverens kendskab, rettes henvendelse til Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på spærring af det pågældende Rejsekort.

Hvis Rejsekort & Rejseplan A/S imidlertid kan godtgøre, at kortindehaveren ikke snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet var bortkommet, stjålet eller under mistanke om at være misbrugt, rettede henvendelse til Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på at spærre kortet, hæfter kortindehaveren for tab som følge af andres uberettigede brug frem til spærringen med et maksimalt beløb på 4.000 kr.

Se mere om spærring af Rejsekort under afsnit 4.1. Kortindehaveren skal efterfølgende betale kortprisen for genanskaffelse af et Rejsekort ved spærring, hvis årsagen til spærringen kan henføres til kortindehaveren.

7.3. Fejl og uregelmæssigheder Hvis fejl i Rejsekortsystemet giver anledning til transaktioner, der påfører kortindehaveren eller ihænde-haveren af et Rejsekort Anonymt et direkte tab, påtager Rejsekort & Rejseplan A/S sig ansvaret herfor. Hvis indehaveren af et Rejsekort Personligt eller Rejsekort Flex eller ihænde-haveren af et Rejsekort Anonymt konstaterer, at opgørelsen over foretagne rejser (rejsehistorikken) omfatter rejser, som ikke menes at være foretaget, eller som er forkert registreret, eller hvis saldoen ikke er korrekt, skal kortindehaveren eller ihænde-haveren af et Rejsekort Anonymt straks henvende sig til Rejsekort Kundecenter via kontaktformularen på www.rejsekort.dk eller telefonisk, jf. afsnit 1.8.1, 4.1 og 5.3.

ARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har d. 7.2.2024 gjort indsigelse mod et beløb som DSB mener jeg skylder, fordi DSB i 4 måneder har sat penge ind på et Rejsekort og det til trods for at der på rejsekortet ikke været tilknyttet et gyldigt Visa kort siden august 2024. Den 12. februar, fire dage efter får jeg svar fra DSB men de har i mellemtiden sendt sagen til Inkasso, hvilket ifølge ikke er lovligt men der ligger den nu.

Jeg skrev og forklaret Inkassofirmaet at jeg ikke mente at gælden var min da det ikke mig eller nogen anden som jeg har tilladt at bruge kortet det kørt på det. Inkasso siger de vil tage den med DSB og vender tilbage 21. februar om DSB stadig mener at gælden er min.

Grunden til jeg ikke mener at gælden er min, er at der har været misbrug på et rejsekort der står i mit navn. Rejsekortet anvendes af mit barn og i juli 2024 blev det tabt desværre uden min viden. Et halvt år efter (Januar 25) får jeg en rykker fra DSB som jeg reagerer på og ringer til dem, de erkender at der har været et misbrug og kigger på det og de mener så efterfølgende at jeg skal betale misbruget på kr. 3.900,- som jo kun er sket fordi DSB bliver ved med at fylde penge på et Rejsekort, til trods for at Visa-kortet der normalt tankes op fra, er udgået/lukket i august 2024. Derfor mener jeg det er rimeligt de betaler tabet, da de jo uden et betalingskort bag, aldrig har sikkerhed for at få pengene igen.

De siger selv at grunden til de sætter penge på et rejsekort uden et gyldigt visa-kort, er at folk ikke lige pludselig står og ikke kan komme hjem fordi deres visa-kort er udløbet eller lukket, og det har jeg fuld forståelse for, men at sætte penge ind på et rejsekort i 4 måneder, hvor der ikke er tilknyttet et gyldigt Visa-kort burde ikke kunne lade sig gøre, der kræves jo også et gyldigt betalingskort når man opretter et Rejsekort med tank-op.

Ønsker at opnå: Jeg mener de penge DSB bevist har lagt ud til dem, der har misbrugt et kortet uden at der var et betalingskort bag, skal DSB selv betale, de skulle have stoppet i tide for DSB har jo ikke en juridisk garanti for at få pengene retur, når VISA kortet ikke længere eksisterer."

Indklagede anfører følgende:

”DSB kan oplyse, at klager har et Rejsekort Flex, hvortil der er tilknyttet en tank-op aftale, som klager har oprettet hos DSB. DSB indsætter i henhold til denne aftale automatisk 300 kroner på klagers Rejsekort, når saldoen på kortet kommer under den valgte beløbsgrænse.

Efter at DSB har indsat beløbet på et Rejsekort, vil der automatisk blive hævet betaling herfor på det betalingskort, som er tilknyttet tank-op aftalen. I nogle tilfælde sker det, at den automatiske betalingsopkrævning ikke kan gennemføres. Dette skyldes typisk, at kunden har fået nyt betalingskort, og har glemt at informere DSB/Rejsekort om dette.

Selvom kunden ikke har indgivet oplysninger om nyt betalingskort, vil den betalingsaftale, der er indgået fortsætte. Først hvis gælden, efter at der er sendt to rykkerskrivelser til kunde, ikke bliver betalt, vil en betalingsaftale blive ophævet. Denne praksis er i overensstemmelse med Kortbestemmelsernes afsnit 1.8 og 3.1:

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-op aftale/fornyelsesaftale.
- Viser det sig, at de afgivne oplysninger er forkerte, er Rejsekort & Rejseplan 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.

Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo ved at logge ind på Selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, i Rejsekortautomater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter. Kortindehaveren er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse er forkerte. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Kortindehaveren er forpligtet til snarest muligt at fremsætte indsigelse overfor Rejsekort Kundecenter, hvis kortindehaveren er af den opfattelse, at prisen ikke er korrekt. Der henvises i øvrigt til afsnit 5.3 om indsigelsesfrister. **Kortindehaveren skal straks spærre sit Rejsekort, hvis det bortkommer eller ved mistanke om misbrug. Se nærmere om spærring af Rejsekort i afsnit 4.1.**

3.1 Indgåelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Kortindehavere af Rejsekort Personligt eller Rejsekort Flex kan indgå en aftale med Rejsekort & Rejseplan 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 oprettes en betalingsaftale, ved at der tilknyttes et betalingskort (dankort, VISA eller Mastercard). 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 i det valgte område efter udløb af den forudgående periode. Hvis en betalingsaftale ikke bliver brugt i over 180 dage, lukkes aftalen af Nets. Hvis lukningen medfører, at efterfølgende betalinger fejler, vil kunden modtage information herom. Det tilknyttede betalingskort kan skiftes manuelt, og tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen vil fortsat være aktiv. **Hvis der ikke længere er et gyldigt betalingskort tilknyttet aftalen, eksempelvis hvis betalingskortet er udløbet eller spærret, så der ikke længere kan trækkes penge, fremsendes i stedet en faktura.** Hvis betalingsoplysningerne ikke opdateres, kan tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen blive annulleret.

Når der ikke automatisk kan hæves betaling via kundens betalingskort, er det nødvendigt i stedet at opkræve betaling for optankningen manuelt, og der sendes derfor en betalingsopkrævning til kunden med post/e-mail/e-boks. Der sendes også en varsel til kunden på mail om, at den automatiske opkrævning af betaling for optankningen er fejlet, og at kunden derfor vil modtage en faktura med posten/e-mail/e-boks, som skal benyttes til betalingen. Ud over dette, sendes der også en mail til kunden om, at der er foretaget en optankning til et Rejsekort, samt hvor og hvornår dette er sket.

Det vil sige, at for hver optankning til kundens Rejsekort, hvor der ikke automatisk kan hæves betaling via kundens betalingskort, bliver der sendt to mails samt en betalingsopkrævning til kunden.

Klager har oplyst, at han fik nyt betalingskort i august 2024, og ikke har informeret DSB om dette. Klager har også oplyst, at han ikke kan vedkende sig krav om betaling af 13 optankninger á 300 kroner foretaget til klagers Rejsekort i perioden 7. december 2024 til 3. januar 2025 – i alt 3.900 kroner.

Begrundelsen fra klager er, at det ikke er ham, der har benyttet Rejsekortet, og derfor ikke skal betale for de foretagne rejser. Klager oplyser, at Rejsekortet har været udlånt til klagers barn, men på et tidspunkt er bortkommet og må være benyttet uretmæssigt.

DSB fastholder krav om betaling af de 13 optankninger, da klager som indehaver af Rejsekortet hæfter for det forbrug, der har været. Hvis et Rejsekort uretmæssigt benyttes eller er bortkommet, er kunden forpligtiget til at spærre Rejsekortet, så det ikke længere kan benyttes. I Kortbestemmelserne afsnit 4.1 og 5.2 er følgende oplyst:

4.1 Kortindehavers spærring af Rejsekort

Kortindehaver skal straks spærre et Rejsekort Personligt eller et Rejsekort Flex, hvis:

- Kortet bortkommer eller bliver stjålet.
- Kortindehaver får mistanke om, at kortet er blevet – eller bliver – misbrugt. Kortindehaver eller kortihænder kan spærre et Rejsekort på Selvbetjeningen på www.rejsekort.dk eller ved telefonisk henvendelse til Rejsekort Kundecenter på telefon +45 70 11 33 33, som har døgnåbent for spærring alle ugens syv dage. Når anmodningen om spærring af et Rejsekort er modtaget, bekræftes tidspunktet skriftligt over for kortindehaver, fortrinsvis via e-mail. Se mere om hæftelse og indsigelser under afsnit 5.

5.2 Hæftelse for Rejsekort med tank-op-aftale og fornyelsesaftale Kortindehaver, en værge, som hæfter på vegne af et barn, eller en kortindehaver, som har delt sin betalingsaftale med en anden voksen, hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med Rejsekort. For Rejsekort med tank-op-aftale og/eller med fornyelsesaftale dækker Rejsekort & Rejseplan A/S tab hos kortindehaver som følge af andres uberettigede brug af Rejsekort, hvis der snarest muligt efter, at den uberettigede brug kommer til kortindehaverens kendskab, rettes henvendelse til Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på spærring af det pågældende Rejsekort. Hvis Rejsekort & Rejseplan A/S imidlertid kan godtgøre, at kortindehaveren ikke snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet var bortkommet, stjålet eller under mistanke om at være misbrugt, rettede henvendelse til Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på at spærre kortet, hæfter kortindehaveren for tab som følge af andres uberettigede brug frem til spærringen med et maksimalt beløb på 4.000 kr. Se mere om spærring af Rejsekort under afsnit 4.1. Kortindehaveren skal efterfølgende betale kortprisen for at bestille et nyt Rejsekort ved spærring, hvis årsagen til spærringen kan henføres til kortindehaveren. Det nye Rejsekort er omfattet af de til enhver tid gældende kortbestemmelser.

I forbindelse med de automatiske optankninger til klagers Rejsekort, december og januar måned, blev der sendt adskillige mails og betalingsopkrævninger til klager (26). Den 13. november betalte klager også en faktura for en optankning foretaget den 31. oktober. Klager må derfor have været vidende om, at hans Rejsekort var i brug og

blev optanket som aftalt med DSB. Hvis klager mente, at hans Rejsekort uretmæssigt blev benyttet, skulle klager på dette tidspunkt have spærret kortet.

Det må derfor konkluderes, at klager ikke snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet var bortkommet og uretmæssigt blev benyttet rettede henvendelse til Rejsekort eller DSB for at få kortet spærret. Med henvisning til afsnit 5.1 i kortbestemmelserne hæfter klager derfor selv for det uberettigede forbrug på klagers Rejsekort.

I bilaget til sagen er der en oversigt over de 26 beskeder, der er sendt til klager i perioden 7. december 2024 til 27. februar 2025 om optankninger og brug af hans Rejsekort.

DSB har ikke grund til at tro, at klager ikke modtog mails og betalingsopkrævninger, da klager betalte en betalingsopkrævning 13. november 2024 som vedrørte en optankning fra den 31. oktober 2024.

Først den 13. januar 2025 kontaktede klager DSB angående gælden for optankninger, og der foregik her en korrespondance mellem klager og DSB. Undervejs i dette forløb, blev gælden overdraget til et eksternt inkassobureau. DSB har dog annulleret inkasso-sagen. DSB's krav om betaling af hovedstolen på 3.900 kroner fastholdes, da klager ikke sørgede for at få Rejsekortet spærret, straks han blev bekendt med at kortet uden hans accept blev benyttet.

Det skal også nævnes, at klager på sin selvbetjeningskonto hos Rejsekort, har haft adgang til at følge med i den rejseaktivitet, der har været på kortet, ligesom klager her har fået oplysninger om gælden for de 13 optankninger.

Endelig skal det bemærkes, at der den 9. december blev sendt en mail til klager vedrørende korrektion for en billetbetaling den 23. november. Denne mail reagerede klager ikke på.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav."

Hertil har klageren gjort gældende:

"DSB sendte en rykkerskrivelse den 31.10.24, efter at DSB har erfaret, at der ikke var et gyldigt betalingskort bag rejsekortet. I den rykkerskrivelse skriver DSB "at min betalingsaftale ophører hvis jeg ikke betaler rettidigt", hvilket jeg på daværende tidspunkt (31.10.2024) allerede ikke havde gjort. Så med en ikke bare overskredet rykkerskrivelse men også uden et gyldigt kreditkort, som jo kræves for overhovedet at få et rejsekort, vælger DSB, helt frem til midten af januar med at holde rejsekortet åbent og fortsætter med at sætte penge ind på, et i DSBs egne øjne, ugyldigt rejsekort. DSB har allerede erfaret, at der ikke er et gyldigt kreditkort tilknyttet til rejsekortet. DSB har også erfaret at rykker ikke bliver betalt, dermed er rejsekort ugyldigt og bør lukkes. DSB har i 2½ måned, siden 31.10. 2024 truet med at lukke betalingsaftalen og ikke gjort det. Når så DSB stadig holder rejsekortet åbent og DSB fortsætter med at sætte penge ind på det, må DSB selvfølgelig også selv bære tabet."

Til dette har DSB svaret:

”Indledningsvis skal DSB præcisere, at klagers Rejsekort ikke har været ”ugyldigt”, som klager oplyser.

Når en kunde har oprettet en automatisk tank-op aftale, hvor der opstår gæld for optankninger, vil et Rejsekort ikke blive lukket.

Hvis betalingsfristen på rykker to fra DSB ikke bliver overholdt, vil tank-op aftalen blive annulleret. Rejsekortet vil fortsat kunne anvendes herefter.

Da der i sagen kun er sendt én rykker til kunden for hver er de foretagne optankninger, har DSB ikke annulleret tank-op aftalen.

DSB skal henlede opmærksomheden på, at der er sendt adskillige beskeder til klager om, at hans Rejsekort var i brug. Dette har klager undladt at reagere på. Klager var den nærmeste til at vide, at Rejsekortet uretmæssigt var i brug, og klager er forpligtiget til at gøre opmærksom på dette til Rejsekort og få kortet spærret.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand