

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0433

Klageren: XX
4930 Maribo

Indklagede: DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53

Klagen vedrører: Refusion af 536,04 kr. på Rejsekort

Parternes krav: Klageren ønsker, at DSB skal tilbagebetale beløbet til hende, og gør gældende, at hun har betalt for den automatiske optankning på 500 kr., som DSB foretog

Indklagede fastholder, at klageren ikke har betalt de 500 kr., og har udbetalt de resterende 36,04 kr. til klageren, da hun lukkede sit Rejsekort

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Nikola Kiørboe
Dorthe Thorup
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 26. februar 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav.

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde et personligt Rejsekort, som hun via www.rejsekort.dk bestilte en optankning på 500 kr.

Når der fra Rejsekorts hjemmeside bestilles optankninger til et Rejsekort, bliver beløbet først optanket til Rejsekortet, næste gang kortet er i kontakt med en kortlæser, og først på dette tidspunkt bliver der opkrævet betaling for den bestilte optankning fra det betalingskort, som kunden oplyser ved bestillingen af optankningen.

Men da det betalingskort, som klageren havde indtastet, var udløbet, kunne DSB ikke trække beløbet fra klagerens kort efter, at de 500 kr. blev overført til klagerens Rejsekort den 9. april 2024, hvor klagerens Rejsekort var i kontakt med en kortlæser på Maribo st., som det fremgår nedenfor (gul overstregning):

	RejseNrCard	SystemModtagelse	TransaktionsDato	TransaktKortNrLang	TransaktionsType	StopPunkt	Pa
75	1	06-03-20	06mar24:14:18:2	-18, -3084302044312836	CSC Fare product check in	Sundhedscenter Maribo	Pe
77	156	12-03-2024	12mar24:14:21:32	500 3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Åparken	.
78	156	09-04-2024	09apr24:08:42:27	500 3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Maribo St. (tog)	.
10	189	25-02-2025	25feb25:15:25:56	500 3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Nykøbing Falster St. (tog)	.

DSB sendte efterfølgende en faktura til klageren med anmodning om at betale 500 kr. til DSB.

Den 25. februar 2025 overførte klageren 500 kr. til sit Rejsekort. Den 29. april 2025 lukkede klageren sit Rejsekort, men da hun ikke havde betalt de betalingsopkrævninger, som DSB havde sendt til hende, blev restsaldoen på 536,04 kr. ikke i første omgang udbetalt til klagerens Nemkonto.

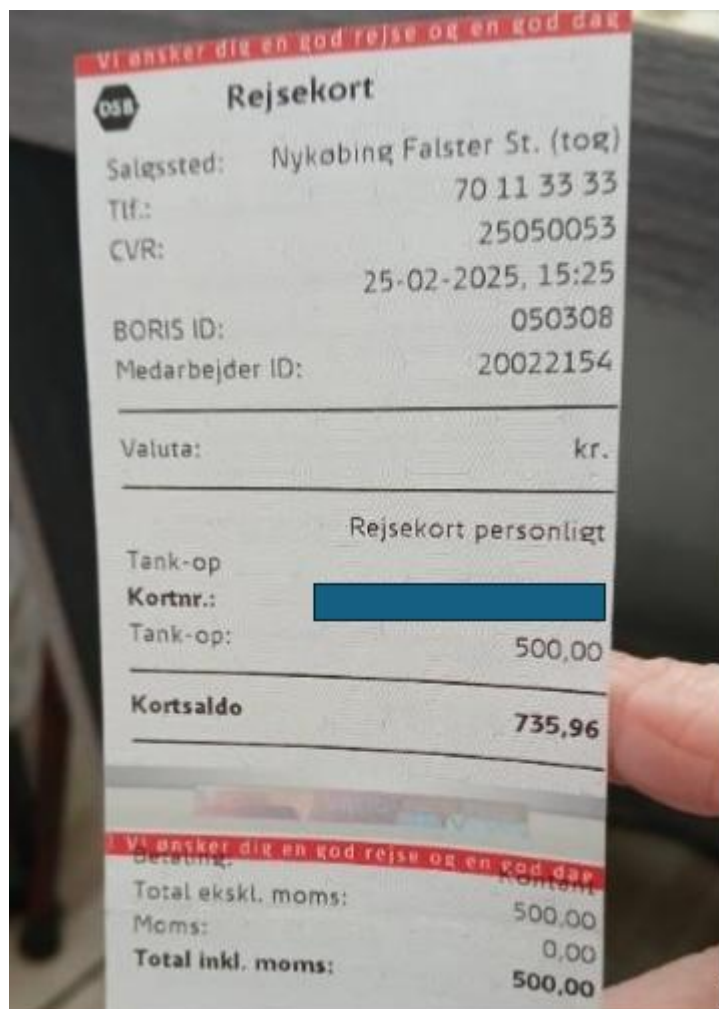
DSB har oplyst, at det af regnskabstekniske årsager, er det ikke muligt at "udligne" gæld for en optankning med restsaldoen på et Rejsekort. Ved gæld for optankninger, vil restsaldoen på et lukket Rejsekort derfor først blive udbetalt, når gælden er blevet betalt. DSB rykkede for betaling af fakturaen fra den 9. april 2024 den 16. april og den 14. maj 2024, uden at klageren betalte den.

Rejsekort (Websalg)							
Dato	Type	Nummer	Trafiksekskab	Status	Fortalddato	Beløb	Saldo
07-05-2025	Kreditnota	E004040518	Rejsekort (Websalg)	Bogført	10-06-2025	-536,04	-36,04
14-05-2024	Rykkergebyr	B003052525	Rejsekort (Websalg)	Bogført	28-05-2024	0,00	500,00
16-04-2024	Rykkergebyr	B003051979	Rejsekort (Websalg)	Bogført	30-04-2024	0,00	500,00
09-04-2024	Faktura	E019530449	Rejsekort (Websalg)	Betalt	09-04-2024	500,00	500,00
05-11-2022	Betaling		Rejsekort (Websalg)	Bogført	05-11-2022	-400,00	0,00
05-11-2022	Betaling		Rejsekort (Websalg)	Bogført	05-11-2022	-400,00	400,00
04-11-2022	Faktura	E017002974	Rejsekort (Websalg)	Betalt	04-11-2022	400,00	800,00
04-11-2022	Faktura	E017002980	Rejsekort (Websalg)	Betalt	04-11-2022	400,00	400,00

Klageren gør på sin side gældende, at hun betalte for optankningen på de 500 kr. fra den 9. april 2024 den 25. februar 2025 på Nykøbing Falster Station. Klager har som dokumentation herfor indsendt nedenstående kvittering. Den indsendte kvittering fra den 25. februar 2025 vedrører dog

endnu en optankning på 500 kroner, som klager foretog på Nykøbing Falster Station denne dag. Herunder er vist data fra klagers Rejekort, hvoraf det fremgår, at der er indsat 500 kroner på Rejekortet både den 9. april 2024 og den 2. februar 2025.

Klagerens kvittering for betaling af en optankning på 500 kr. til Rejekortet på Nykøbing Falster st.:



Men da en optankning ikke udligner en ubetalt faktura, og da klageren stadig ikke havde betalt fakturaen for optankningen den 9. april 2024, kunne DSB ikke udbetale den overskydende saldo på 536,04 kr. til klageren, da hun lukkede sit Rejekort.

Da DSB's udestående hos klageren fortsat udgjorde 500 kr., har DSB beholdt dette beløb, da de ekstraordinært udlignede klagerens rejsekortsaldo med deres udestående, og udbetalte 36,04 kr. til hende.

Transaktionsoversigt for rejser på og saldo/indbetalinger til klagerens Rejekort:

TransaktionsDato	Transaktio	TransaktionsType	StopPunkt
06mar24:14:18:21	-18,75	CSC Fare product check in	Sundhedscenter Maribo
06mar24:14:27:17	3,37	CSC Fare product check out	Maribo St.
12mar24:14:21:32	500	CSC Tpurse product operation	Åparken
09apr24:08:42:27	500	CSC Tpurse product operation	Maribo St. (tog)
09apr24:08:42:32	0	CSC Fare product check in	Maribo St. (tog)
09apr24:08:42:33	-43,75	CSC Fare product check in	Maribo St. (tog)
09apr24:09:26:09	-29,75	CSC Fare product check out	Nykøbing Falster St. (tog)
01maj24:23:49:47	0	CSC Fare product check in	Københavns Lufthavn (tog)
01maj24:23:49:47	-43,75	CSC Fare product check in	Københavns Lufthavn (tog)
02maj24:00:15:34	6,65	CSC Fare product check out	København H St. (tog)
02maj24:18:18:31	0	CSC Fare product check in	København H (Metro) (tog)
02maj24:18:18:31	-43,75	CSC Fare product check in	København H (Metro) (tog)
02maj24:19:01:49	12,6	CSC Fare product check out	København H (Metro) (tog)
03maj24:11:59:19	0	CSC Fare product check in	Nykøbing Falster St. (tog)
03maj24:11:59:20	-42,5	CSC Fare product check in	Nykøbing Falster St. (tog)
03maj24:12:33:43	0	CSC Fare product check in	Maribo St.
03maj24:12:37:03	-14,62	CSC Fare product check out	Åparken
06jun24:08:18:35	0	CSC Fare product check in	Maribo St. (tog)
06jun24:08:18:35	-42,5	CSC Fare product check in	Maribo St. (tog)
06jun24:08:59:04	-28,9	CSC Fare product check out	Nykøbing Falster St. (tog)
06jun24:22:00:03	-17,5	CSC Fare product check in	Nykøbing Falster St. (tog)
06jun24:22:37:55	0	CSC Fare product check in	Maribo St.
06jun24:22:40:31	-6,02	CSC Fare product check out	Gasværksvej
23jun24:09:14:57	0,82	CSC Tpurse product operation	Maribo St. (tog)
23jun24:09:15:00	0	CSC Fare product check in	Maribo St. (tog)
23jun24:09:15:00	-42,5	CSC Fare product check in	Maribo St. (tog)
23jun24:10:02:01	-14,62	CSC Fare product check out	Nykøbing Falster St. (tog)
08jul24:20:04:39	-17,5	CSC Fare product check in	Nykøbing Falster St. (tog)
08jul24:20:04:44	17,5	CSC Fare product check out	Nykøbing Falster St. (tog)
08jul24:20:04:50	0	CSC Fare product check in	Nykøbing Falster St. (tog)
08jul24:20:04:50	-42,5	CSC Fare product check in	Nykøbing Falster St. (tog)
08jul24:20:35:46	0	CSC Fare product check in	Maribo St.
08jul24:20:38:48	-14,62	CSC Fare product check out	Gasværksvej
17jul24:14:05:17	-17,5	CSC Fare product check in	Maribo St.
17jul24:14:19:54	3,15	CSC Fare product check out	Sundhedscenter Maribo
18sep24:12:04:33	-17,5	CSC Fare product check in	Maribo St.
18sep24:12:16:38	6,02	CSC Fare product check out	Sundhedscenter Maribo
18sep24:14:19:21	-17,5	CSC Fare product check in	Sundhedscenter Maribo
18sep24:14:27:36	3,15	CSC Fare product check out	Maribo St.
14okt24:11:49:09	0	CSC Fare product check in	Maribo St. (tog)
14okt24:11:49:09	-42,5	CSC Fare product check in	Maribo St. (tog)
14okt24:12:28:03	-14,62	CSC Fare product check out	Nykøbing Falster St. (tog)
14okt24:15:19:10	0	CSC Fare product check in	Nykøbing Falster St. (tog)
14okt24:15:19:10	-42,5	CSC Fare product check in	Nykøbing Falster St. (tog)
14okt24:16:02:25	-28,9	CSC Fare product check out	Maribo St. (tog)
02dec24:12:07:39	-17,5	CSC Fare product check in	Maribo St.
02dec24:12:18:02	6,02	CSC Fare product check out	Sundhedscenter Maribo
02dec24:14:17:49	-17,5	CSC Fare product check in	Sundhedscenter Maribo
02dec24:14:25:48	3,15	CSC Fare product check out	Maribo St.
12dec24:09:23:46	0	CSC Fare product check in	Maribo St. (tog)
12dec24:09:23:47	-42,5	CSC Fare product check in	Maribo St. (tog)
12dec24:09:57:14	-28,9	CSC Fare product check out	Nykøbing Falster St. (tog)
13dec24:04:36:52	-17,5	CSC Fare product check in	København H St. (tog)
13dec24:04:57:16	2,66	CSC Fare product check out	Københavns Lufthavn (tog)
20jan25:09:24:45	0	CSC Fare product check in	Nykøbing Falster St. (tog)
20jan25:09:24:46	-42,5	CSC Fare product check in	Nykøbing Falster St. (tog)
20jan25:10:04:41	0	CSC Fare product check in	Maribo St.
20jan25:10:08:08	-28,9	CSC Fare product check out	Gasværksvej
03feb25:11:05:35	-17,5	CSC Fare product check in	Maribo St.
03feb25:11:18:07	5,18	CSC Fare product check out	Sundhedscenter Maribo
25feb25:09:50:41	0	CSC Fare product check in	Maribo St. (tog)
25feb25:09:50:42	-42,5	CSC Fare product check in	Maribo St. (tog)
25feb25:10:31:07	0	CSC Fare product check in	Nykøbing Falster St.

25feb25:12:19:46	0	CSC Fare product check in	Guldborgsund Centret
25feb25:12:22:59	-56,1	CSC Fare product check out	Nykøbing Falster St.
25feb25:15:25:56	500	CSC Tpurse product operation	Nykøbing Falster St. (tog)
25feb25:15:28:07	0	CSC Fare product check in	Nykøbing Falster St. (tog)
25feb25:15:28:07	-42,5	CSC Fare product check in	Nykøbing Falster St. (tog)
25feb25:16:01:19	-28,9	CSC Fare product check out	Maribo St. (tog)
31mar25:09:54:44	0	CSC Fare product check in	Maribo St. (tog)
31mar25:09:54:44	-42,5	CSC Fare product check in	Maribo St. (tog)
31mar25:10:26:40	-28,9	CSC Fare product check out	Nykøbing Falster St. (tog)
31mar25:10:27:30	-17,5	CSC Fare product check in	Nykøbing Falster St. (tog)
31mar25:10:27:32	17,5	CSC Fare product check out	Nykøbing Falster St. (tog)
05apr25:07:45:31	0	CSC Fare product check in	Nykøbing Falster St. (tog)
05apr25:07:45:31	-42,5	CSC Fare product check in	Nykøbing Falster St. (tog)
05apr25:08:37:05	0	CSC Fare product check in	Maribo St.
05apr25:08:47:51	-14,62	CSC Fare product check out	Gasværksvej
07maj25:02:24:40	-536,04	CSC Tpurse product refund	Delocalized
07maj25:02:24:40	0	CSC Fare media refund	Delocalized

Klageren anmodede DSB om at overføre hele saldoen til sig, da hun var den opfattelse, at indbetalingen på 500 kr. den 25. februar 2025 udlignede DSB's udestående på 500 kr.

DSB afviste dette med den begrundelse, at en positiv saldo på Rejsekort ikke kan udbetales, hvis kunden har en ubetalt faktura, hvilket klageren havde. DSB bad hende om at indbetale de 500 kr., hvorefter de ville udbetalte saldoen på 536,04 kr.

Herefter indbragte klageren sagen for DSB's Kundeambassadør, der udtalte, at sagen kunne løses ved, at DSB udbetalte 36,04 kr. til klageren. Kundeambassadøren skrev:

"Efter at jeg har gennemgået alle dokumenterne i din sag, er jeg nået frem til, at sagen kan løses ved at restsaldoen på dit Rejsekort (36,04 kr.), vil blive overført til din NemKonto. Grundlaget for min afgørelse
Det fremgår af data vedrørende dit Rejsekort, at du den 29. april på Rejsekort Selvbetjening bestilte en optankning til dit Rejsekort på 500 kr. Senere samme dag valgte du at lukke Rejsekortet. Da de 500 kroner på dette tidspunkt allerede var overført til Rejsekortet opstod der dermed en gæld til DSB på de 500 kr. I sådan en situation er normal praksis, at du skal betale gælden på de 500 kroner til DSB, og herefter får du de 500 kr. retur fra Rejsekort, når du har lukket kortet. Jeg forstår godt, at denne procedure virker ulogisk, men dette er der både tekniske og regnskabsmæssige årsager til.
Du får ikke ofte mails fra lolland2505@gmail.com. Få mere at vide om, hvorfor dette er vigtigt DSB og Rejsekort har accepteret at gøre en undtagelse denne gang, og du skal derfor ikke betale de 500 kroner. Restsaldoen på dit lukkede Rejsekort er på 36,04 kroner, og dette beløb vil blive udbetalt til din NemKonto".

Dette fik klageren til at skrive til kundeambassadøren, at når hun gik ind på selvbetjeningen på rejsekort.dk og kiggede under "Forfaldne Fakturaer", var der ingen. Hun vedhæftede fotoet:



Herefter svarede kundeambassadøren, at da fakturaen var blevet udlignet med restsaldoen, figurerede der ingen faktura:

”Jeg har på ny gennemgået data vedrørende optankninger til dit Rejsekort. Igen må jeg konstatere, at DSB ikke har modtaget betaling for den optankning, der blev foretaget til dit Rejsekort den 9. april 2024, da du benyttede Rejsekortet på Maribo Station. Herunder kan du se, at der tre gange er indsat 500 kr. på dit Rejsekort med kortnummer [xxxx]. Optankningen markeret med gul er aldrig blevet betalt.

	RejseNrCard	SystemModtagelse	TransaktionsDato	TransakticKortNrLang	TransaktionsType	StopPunkt
75	1	06-03-20	06mar24:14:18:2	-18,3084302044312836	CSC Fare product check in	Sundhedscenter Maribo
77	156	12-03-2024	12mar24:14:21:32	500 3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Åparken
78	156	09-04-2024	09apr24:08:42:27	500 3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Maribo St. (tog)
10	189	25-02-2025	25feb25:15:25:56	500 3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Nykøbing Falster St. (tog)

Du har indsendt nedenstående kvittering, som dokumentation for betaling. Denne kvittering vedrører dog betaling for optankningen den 25. februar 2025 på Nykøbing Falster Station. Da du lukkede dit Rejsekort, var kortsaldoen på 536,04 kroner. Da der var en gæld på 500 kroner for optankningen fra april 2024, er der kun udbetalt 36,04 kroner til din NemKonto. Da Rejsekortet er lukket, og den forfaldne faktura er blevet udlignet med restsaldoen på Rejsekortet, kan du ikke længere se ubetalte fakturaer på din profil hos Rejsekort. Jeg håber, at det hermed er afklaret tilstrækkeligt tydeligt, at optankningen på 500 kroner fra april 2024 ikke tidligere er blevet betalt.”

Dette fik klageren til at skrive på ny, at hvis der havde været en negativ saldo i hele 2024, burde det ikke have været muligt for hende at rejse, uden at nogen sagde noget. Derudover skrev hun, at hun skulle have adgang til sin konto i 5 år.

Kundeambassadøren svarede:

Herunder kan du se data fra dit Rejsekort, der viser, at der den 9. april 2024 blev indsat 500 kroner på dit Rejsekort, da det blev benyttet på Maribo station.

Her foretog du et check ind kl. 8:42 og rejsen blev afsluttet med et check ud kl. 9:26 på Nykøbing Falster Station.

RejseNrCard	SystemModtagel	TransaktionsDat	Transal	KortNrLang	TransaktionsType	StopPunkt
36	20-12-2022	20dec22:12:26:31	500	30843	CSC Tpurse product operation	Vordingborg St. (tog)
51	18-01-2023	18jan23:15:45:12	500	30843	CSC Tpurse product operation	Nykøbing Falster St. (tog)
75	16-02-2023	16feb23:17:35:10	500	30843	CSC Tpurse product operation	Vordingborg St. (tog)
83	25-02-2023	25feb23:15:50:40	500	30843	CSC Tpurse product operation	Nykøbing Falster St. (tog)
117	28-06-2023	28jun23:10:31:22	500	30843	CSC Tpurse product operation	Nykøbing Falster St. (tog)
126	04-08-2023	04aug23:12:31:08	500	30843	CSC Tpurse product operation	Nykøbing Falster St. (tog)
156	12-03-2024	12mar24:14:21:32	500	30843	CSC Tpurse product operation	Åparken
156	09-04-2024	09apr24:08:42:27	500	30843	CSC Tpurse product operation	Maribo St. (tog)
189	25-02-2025	25feb25:15:25:56	500	30843	CSC Tpurse product operation	Nykøbing Falster St. (tog)

Optankningen blev foretaget denne dag, da du havde bestilt optankning af 500 kroner fra Rejsekorts hjemmeside. Der er aldrig blevet betalt for denne optankning. En optankning fra hjemmesiden kan ikke betales kontant på stationen, men der vil blive hævet betaling fra det betalingskort, du indtastede ved bestillingen. Det var dog ikke muligt at hæve betaling fra dit betalingskort den 9. april 2024, og derfor er der også sendt flere rykkere til dig. DSB har sendt betalingsopkrævninger til dig for optankningen den 16. april og 14. maj 2024.

Da optankning på 500 kroner fra den 9. april 2024 ikke blev betalt, er dette beløb blevet modregnet i restsaldoen fra dit nu lukkede Rejsekort. Opgørelsen kan du se herunder.

Dato	Type	Nummer	Trafiksekskab	Status	Forfaldsdato	Beløb	Saldo
07-05-2025	Kreditnota	K004048518	Rejsekort (Websalg)	Bogført	10-06-2025	-536,04	-36,04
14-05-2024	Rykkergebyr	R003052625	Rejsekort (Websalg)	Bogført	28-05-2024	0,00	500,00
16-04-2024	Rykkergebyr	R003051979	Rejsekort (Websalg)	Bogført	30-04-2024	0,00	500,00
09-04-2024	Faktura	F019630449	Rejsekort (Websalg)	Betalt	09-04-2024	500,00	500,00
05-11-2022	Betaling		Rejsekort (Websalg)	Bogført	05-11-2022	-400,00	0,00
05-11-2022	Betaling		Rejsekort (Websalg)	Bogført	05-11-2022	-400,00	400,00
04-11-2022	Faktura	F017002974	Rejsekort (Websalg)	Betalt	04-11-2022	400,00	800,00
04-11-2022	Faktura	F017002960	Rejsekort (Websalg)	Betalt	04-11-2022	400,00	400,00

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, idet hun er af den opfattelse, at DSB fortsat uberettiget tilbageholder 500 kr. af hendes.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

DSB indsatte 500 kr. på klagerens Rejsekort den 9. april 2024. Dette svarede til, at DSB lånte hende 500 kr., som hun skulle betale tilbage via den faktura, som DSB sendte til hendes. Klageren betalte dog aldrig fakturaen, men rejste for de 500 kr., som DSB havde lånt hende. Hun skyldte dermed fortsat 500 kr. til DSB.

Det fremgik både af DSB's faktura og rykkerbreve til klageren og af Rejsekort Kortbestemmelser, at hun først skulle betale fakturaen, før der kunne udbetales en eventuel overskydende rejsekortsaldo, hvis kunden lukker sit Rejsekort. Ankenævnet kan herefter ikke give klageren

ret i, at hun ikke fik besked om, at hun skyldte 500 kr. til DSB.

Da klageren indsatte 500 kr. på sit Rejsekort den 25. februar 2025, udlignede dette beløb dermed ikke klagerens gæld på 500 kr. til DSB, fordi denne gæld kun kunne betales via fakturaen.

Da klagerens rejsekortsaldo var på 536,04 kr. på tidspunktet, hvor hun lukkede Rejsekortet, og da hun stadigvæk ikke havde betalt de 500 kr. i henhold til fakturaen fra 2024, var DSB berettiget til at modregne de 500 kr. i saldoen på klagerens Rejsekort. DSB har gjort klageren en tjeneste ved at modregne i stedet for at fastholde, at klageren først skulle betale fakturaen på 500 kr., inden hun kunne få de 536,04 kr. udbetalt.

Efter at klageren har fået udbetalt restbeløbet på 36,04 kr., fremstår fakturaen ikke længere som forfalden på klagerens selvbetjeningsside, hvilket er baggrunden for, at hun ikke kan se nogen forfaldne fakturaer nu.

Klagerens anmodning om at få udbetalt en godtgørelse, som følge af det ubehag, hun har været udsat for, kan ikke imødekommes. Ankenævnet bemærker hertil, at DSB i medfør af Rejsekort Kortbestemmelser var berettiget til at kræve fakturaen betalt, inden de udbetalte den overskydende saldo.

Klageren ønske om at kunne se bevægelser tilbage i tiden, falder uden for ankenævnets kompetence, da spørgsmålet enten henhører under Forbrugerombudsmanden som et led i dennes tilsyn med betalingsloven, eller Datatilsynet for så vidt behandlingen af data.

RETSGRUNDLAG:

Fra Rejsekort Kortbestemmelser pkt. 4.4:

"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."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Da er mange ulogiske svar ikke dokumenteret fra forskellige personer i rejsekort , de nægter at udlevere korrekt afgørelse jeg har allerede sendte hele sagen med beviser som ANKENÆVNET FIK FRA MIN EMAI , bedes stoppe de svindel taktik rejsekort praktiserer da mine beviser dokumenterer de har stjålet de 536,04 kr .og der er ingen forfaldne faktura at vise dog selv har de lavet falske anklager med falske skrivelse lavet lige . fik aldrig ordenli AFGØRELSE SOM BURDE VÆRE DOKUMENTERT OG UNDERSKREVET MED MINIMUM TO PERSONER , de ignorerer jura og har mig offer for intet , tro de kan bare sende hurtigt skrevet styk. papir og bilde mig deres løgn samt de gig i min side og lavede ulovlig bevægelser , jeg har det inden de lukkede adgang til min side og det burde være adgang så længe sagen er i gang dog da burde i arkiver minimum 5 år . adgang til min side , det klart fremgår deres manipulationer.

Ønsker at opnå: det jeg forventer som offer af kriminel rejsekort tyveri at dette stoppes og jeg får mine 536,04 retur med renter og ale omkostninger , samt man kan se på ale de svar både fra politi trafik ministeriet de gider ikke være seriøs og skriver vildledende . Som 76 årig er ikke lige til med de teknologiske derfor sendte fra min e mail til Ankenævnets e mail og beder de tag hensyn til det er ikke lige nemt med den klage at sende "

Indklagede anfører følgende:

"DSB kan oplyse, at klager havde et personligt Rejsekort, som DSB den 9. april 2024 indsatte 500 kroner på, da klager på Rejsekorts hjemmeside havde bestilt denne optankning. Ved klagers bestilling af optankningen på 500 kroner angav klager fra hvilket betalingskort, der skulle hæves betaling, når DSB indsatte de 500 kroner på klagers Rejsekort.

Når der fra Rejsekorts hjemmeside bestilles optankninger til et Rejsekort, bliver beløbet først optanket til Rejsekortet, næste gang kortet er i kontakt med en Rejsekort stander, og først på dette tidspunkt bliver der opkrævet betaling for den bestilte optankning fra det betalingskort, som blev oplyst ved bestillingen. Da det betalingskort, klager havde oplyst ved bestillingen, ikke længere var tilgængeligt for DSB, har DSB i stedet for sendt betalingsopkrævninger til klager med posten.

Herunder er et udsnit af korthistorikken fra klagers Rejsekort, hvoraf det fremgår, at der den 9. april blev optanket 500 kroner til klagers Rejsekort. Dette skete, da klagers Rejsekort var i kontakt med en check ind stander på Maribo Station, hvor der samtidig med klagers check ind blev optanket 500 kroner på klagers Rejsekort:

L	RejseNrCard	SystemModtagelse	TransaktionsDato	TransakticKortNrLang	TransaktionsType	StopPunkt	Pe
75	1	06-03-20	06mar24:14:18:2	-18, 3084302044312836	CSC Fare product check in	Sundhedscenter Maribo	Pe
77	156	12-03-2024	12mar24:14:21:32	500 3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Åparken	.
78	156	09-04-2024	09apr24:08:42:27	500 3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Maribo St. (tog)	.
10	189	25-02-2025	25feb25:15:25:56	500 3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Nykøbing Falster St. (tog)	.

Klager har ikke betalt de betalingsopkrævninger, som DSB har sendt og da klager den 29. april 2025 lukkede sit Rejsekort, blev restsaldoen på Rejsekortet ikke udbetalt, på grund af gælden til DSB.

Af regnskabstekniske årsager, er det ikke muligt at "udligne" gæld for en optankning med restsaldoen på et Rejsekort. Ved gæld for optankninger, vil restsaldoen på et lukket Rejsekort derfor først blive udbetalt, når gælden er blevet betalt. I denne konkrete sag har DSB dog gjort en undtagelse og foretaget en udligning, og den 10. juni 2025 udbetalt en restsaldo på 36,04 kroner til klager og herved har DSB fået betaling for optankningen på 500 kroner fra den 9. april 2024 ved at modregne dette beløb i restsaldoen på klagers Rejsekort.

Kopi af DSB's betalingsopkrævninger til klager fremgår af bilaget til sagen.

Klager har oplyst, at der er betalt for optankningen fra den 9. april 2024 på 500 kroner den 25. februar 2025 på Nykøbing Falster Station. Klager har som dokumentation herfor indsendt nedenstående kvittering.

Den indsendte kvittering fra den 25. februar 2025 vedrører dog endnu en optankning på 500 kroner, som klager foretog på Nykøbing Falster Station denne dag. Herunder er vist data fra klagers Rejsekort, hvoraf det fremgår, at der er indsat 500 kroner på Rejsekortet både den 9. april 2024 og den 2. februar 2025.

RejseNrCard	SystemModtagel	TransaktionsDat	Transak	KortNrLang	TransaktionsType	StopPunkt
36	20-12-2022	20dec22:12:26:31	500	3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Vordingborg St. (tog)
51	18-01-2023	18jan23:15:45:12	500	3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Nykøbing Falster St. (tog)
75	16-02-2023	16feb23:17:35:10	500	3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Vordingborg St. (tog)
83	25-02-2023	25feb23:15:50:40	500	3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Nykøbing Falster St. (tog)
117	28-06-2023	28jun23:10:31:22	500	3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Nykøbing Falster St. (tog)
126	04-08-2023	04aug23:12:31:08	500	3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Nykøbing Falster St. (tog)
156	12-03-2024	12mar24:14:21:32	500	3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Åparken
156	09-04-2024	09apr24:08:42:27	500	3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Maribo St. (tog)
189	25-02-2025	25feb25:15:25:56	500	3084302044312836	CSC Tpurse product operation	Nykøbing Falster St. (tog)

Da restsaldoen på klagers Rejsekort er dels blevet udlignet med gæld til DSB (500 kr.) og dels udbetalt til klager (36,04 kr.) kan DSB ikke imødekomme klagers krav.”

Hertil har klageren gjort gældende:

” TAK FOR SVAR VIL BEGYNDE MED , AT JEG ANERKENDER IKKE DET FALSKE NOGET.

1) ENHVER BEVIS SKAL HAVE UNDERSKRIFT og hvor står det når jeg ikke kunne i et år se noget og nu i slut lukker de helt så jeg intet kan kontrollere og det burde være åben minimum 5 år.

2) DE LUKKEDE MIN SIDE SÅ JEG KUNNE IKKE SE DE SIDSTE MINIMUM 2 ÅR.

3) HVIS , JEG I ET ÅR KUNNE BENYTTE MIN BLÅ REJSEKORT TIL REJSE OG FIK ALDRIG NOGEN BESKED OM DET LØGN (om nogen restance, var det så kunne jeg ikke rejse da vil de vil tal alt jeg satte ind)

DE NU ER BEGYNDT SKRIVE VIL SE REDEGØRELSE ,
HVOR FÅR I ET ÅR FIK INGEN BREV , MEN DET JEG TIL SIDST FIK FRA MIN KONTO
INDEN DE LUKKEDE FOR DEN OG DET BURDE MAN IKKE SÅ LÆNGE SAGEN ER I GANG.

4) MIN BEVIS HVOR DER STÅ KLART

„ Der er ikke nogen forfaldne fakturaer at vise „ har de ignoreret og ville ikke

skriver om den bare lader de som den ikke findes MEN DEN NETOP BEVISER JEG I INGEN RESTANCE HAR,

SAMT SOM SAGT DET VILLE IKKE VÆRE MULIGT OG REJSE HVIS DA INGEN PENGE VAR.

SÅ DET ER GROFT DOKUMENTFALSK DE VISER OG IGEN FIK ALDRIG AT VIDE I ET ÅR
JEG SKAL BETALE NOGET, NÅR DA INGEN FORFALDNE FAKTURAER AT VISE.

5) MEGET PRIMITIV MÅDE AT STJÆLE MED DOKUMENTFALSK ,
Hver gang JEG HENVENDTE MIG SKRIV DE UDEN OM OG HVER GANG NOGEN ANDEN NAVN ELLER INGEN .

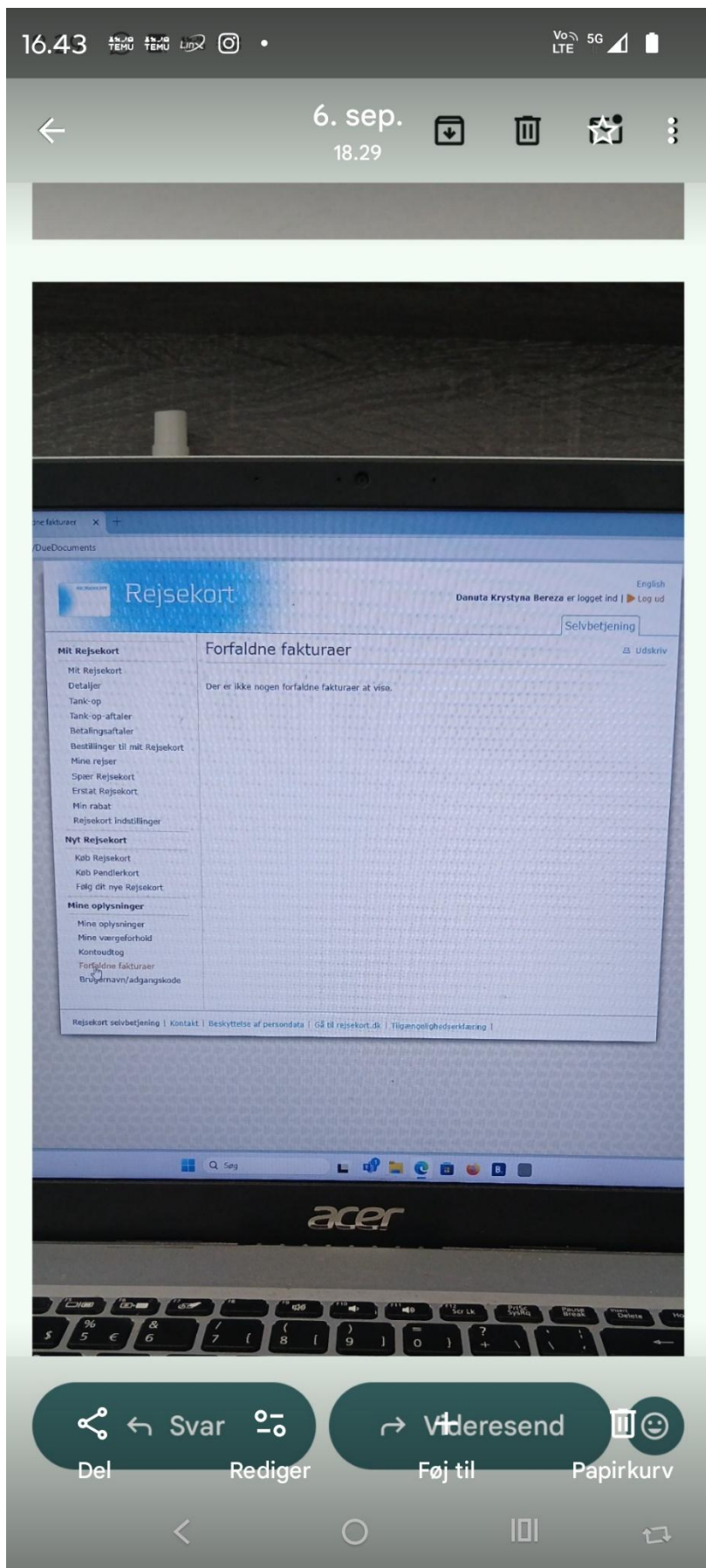
DE SIDSTE JEG INDBETALTE TRUEDE SKAL BRUGE ,M EN SÅ SKIFTEDE TIL APPEN SOM VISTE SIG
VAR MIN TRAGEDIE

DA DE VIL STJÆLE DE 537,00 KR. CA. SKANDALE, AT SYSTEM TILLADER DET .

6) *De skal betale renter for al den ubehag de udsætter mig for.*

Håber nu Ankenævnet se deres svindel taktik bare, at skrive noget ud af ingen sammenhæng og lukke min adgang til min side

Sagen er i gang og dokumenterer deres onde kriminelle hensigter. Igen vedh . Min bevis.



Til dette har DSB svaret:

"DSB kan oplyse, at det på selvbetjeningen på Rejsekorts hjemmeside, er muligt at se rejsehistorik og betalingshistorik for de seneste 13 måneder. Jeg medsender historikken fra klagers Rejsekort fra den 6. marts 2024, hvori den ubetalte optankning på 500 kroner er markeret med gul.

DSB har vanskeligt ved helt at forstå indholdet i klagers bemærkninger, men det er min vurdering, at de omtalte emner allerede er blevet besvaret af DSB."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand