

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0198
- Klageren:** XX
2830 Virum
- Indklagede:** Rejsekort Kundecenter v/DSB
CVRnummer: 25050053
- Klagen vedrører:** Opkrævning på 300 kr. vedrørende tank-op-aftale samt rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger, i alt 905,82 kr.
- Parternes krav:** Klageren kræver fritagelse for betaling af det fulde beløb
- Indklagede fastholder opkrævningen for optankningen samt betaling af rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. december 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af optankningen på 300 kr. Ankenævnet har ikke kompetence til at tage stilling til inkassofirmaets opkrævning af rykkergebyrer, inkassoomkostninger og renter.

Det skyldige beløb skal betales til DSB, som sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er indehaver af et rejsekort med en tilknyttet tank-op aftale, som administreres af DSB. Aftalen indebærer, at der indsættes 300 kr. på rejsekortet, når saldoen på kortet kommer under 50 kr. Efterfølgende hæves beløbet på det betalingskort, som klageren har tilknyttet til aftalen.

Den 1. maj 2018 indsatte DSB i henhold til aftalen 300 kr. på klagerens rejsekort. Beløbet kunne imidlertid ikke hæves på det tilknyttede betalingskort, fordi klageren havde fået nyt betalingskort, hvilket hun ikke havde meddelt til Rejsekort Kundecenter eller i Rejsekorts selvbetjening. DSB sendte derfor samme dag en betalingsopkrævning til klageren:

”

Rejsekort	<input type="text"/>		
Dato	Beskrivelse	Sted	Beløb
01-05-2018	Tank-op via aftale	Sorgenfri St.	300,00
Total rejsekort	<input type="text"/>		300,00
Total			300,00
Momsgrundlag, beløb	0,00		
Momsbeløb 25%	0,00		
Momsfrit beløb	300,00		”

DSB har oplyst, at opkrævningen blev sendt til klageren via Nets. Ifølge det oplyste indebærer dette, at opkrævningen enten kan være blevet sendt med post til klagerens bopælsadresse eller elektronisk til hendes netbank, hvis hun har aftalt med sin bank at modtage alle betalingsopkrævninger elektronisk. DSB har oplyst, at de ikke er bekendt med forsendelsesmetoden, da det er Nets, som på vegne af DSB har forestået udsendelse af opkrævningen.

Den 4. maj 2018 blev der sendt følgende e-mail til klageren fra Rejsekort Kundecenter v/DSB:

”

Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at betalingen for din seneste tank-op den 01/05/2018 på Sorgenfri St., på rejsekort med kortnummer: ikke er trukket på dit dankort. Årsagen kan være, at du har fået nyt dankort.

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 dankort. Det gør du på selvbetjeningen på rejsekort.dk ved at vælge 'Betalingsaftale'. Herefter ændrer du betalingsoplysningerne ved at trykke 'Skift dankort'. 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 dankort 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 dankort, der ikke længere er aktivt. Har du spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33. "

Klageren loggede den 5. maj 2018 ind på Rejsekort selvbetjeningssiden og ændrede sine betalingskortoplysninger. Ifølge klageren modtog hun ikke betalingsopkrævningen af 1. maj 2018, og da hun ikke havde forstået, at hun skyldte 300 kr. for en optankning foretog hun sig ikke yderligere.

Da DSB ikke modtog betaling for optankningen, blev der den 8. maj og den 11. juni 2018 sendt rykkerskrivelser til klageren. Der blev ikke i forbindelse hermed opkrævet rykkergebyr. Det fremgik af 2. rykkerskrivelse, at fordringen ved fortsat udebleven betaling ville blive overdraget til inkasso, hvilket kunne påføre klageren yderligere omkostninger i form af gebyrer, salær og renter. DSB har oplyst, at rykkerskrivelserne ligesom betalingsopkrævningen blev sendt til klageren via Nets.

Da betaling udeblev overdrog DSB fordringen til et inkassobureau, som den 5. juli 2018 sendte et inkassovarsel til klageren og pålagde et rykkergebyr på 100 kr. og renter på 4,30 kr., således at det skyldige beløb nu udgjorde 404,30 kr.

Klageren kontaktede Rejsekort Kundecenter telefonisk den 9. juli 2018. Ifølge DSB blev hun henvist til at kontakte inkassobureauet, som fordringen var overdraget til. Ifølge klageren fik hun at vide, hvordan tank-op-ordningen fungerede, og hun har oplyst, at hun derfor efterfølgende gik ind i Rejsekorts selvbetjeningen og foretog en optankning på 300 kr. til rejsekortet.

Dette beløb var imidlertid disponibelt til betaling for nye rejser på rejsekortet og kunne derfor ikke udligne det beløb på 300 kr., som klageren skyldte. Dette havde klageren dog misforstået, hvorfor hun ikke indbetalte opkrævningen eller kontaktede inkassobureauet.

Den 27. juli 2018 skrev inkassobureauet til klageren, at gælden var overdraget til inkasso og pålagde yderligere et rykkergebyr på 100 kr. og inkassoomkostninger på 400 kr. Renten var nu opgjort til 5,82 kr., således at det samlede krav lød på 905,82 kr.

Den 31. juli 2018 anmodede klageren om at blive fritaget for betaling af hele ovenstående beløb og anførte følgende:

”

The screenshot shows the 'Rejsekort' website interface. The main heading is 'Rejsekort' with a navigation menu on the left. The central content area is titled 'Detaljer - bestillinger til rejsekort' and displays the following information:

- Bestillingstype:** Bestilt tank-op
- Status:** Afventer første check ind
- Bestilt af:** [Redacted]
- Bestillingsdato:** 09-07-2018 14:53
- Bestilling annulleres:** 08-08-2018 00:00
- Betaling:** Afventer

Below this information, there is a summary table for the tank-op transaction:

Du har bestilt en tank-op til dit rejsekort	
Tank-op-beløb	kr. 300,00

There is also a table showing transaction details:

Dato	Handling
09-07-2018 14:53	Godkendt
09-07-2018 16:17	Udstedt

A button labeled 'Gå til bestillinger' is visible at the bottom of the details section.

I maj måned fik jeg nyt dankort og blev gjort opmærksom på via mail, at der ikke kunne tankes op på mit rejsekort og at det måske skyldes nyt dankort. Jeg gik straks ind på selvbetjening og opdaterede mit kort.

Jeg tror at alt er i den skønneste orden hvor jeg pludselig modtager et brev fra RKI om at jeg skylder 300 kr. + gebyr?

Jeg ringer straks til rejsekort, som dér fortæller mig at selv om jeg har tank-op ordningen, hvor rejsekortet automatisk bliver tanket op, når beløbet er under 50 kr, bliver det ikke tanket op ved kortændring! Det gav absolut ikke nogen mening for mig, men jeg gik ind og tankede selv de 300 kr op. Jeg fik da også en mail hvori, der stod at pengene var sat ind. Rejsekort fortæller mig, at jeg har modtaget to mails med rykker. Den eneste mail jeg har modtaget er ovennævnte! Det viser sig så at inde på selvbetjening, er der smidt to rykkere ind? Det giver ingen mening, at hvis jeg skal gøres opmærksom på at pengene ikke er indsat og hvordan det foregår, at jeg i det tilfælde ikke får det på min mail, men at det ligger inde på rejsekort-selvbetjening?

Det kan simpelthen ikke passe, at noget så vigtigt som en rykker diskret bliver lagt på selvbetjening, når alt andet bliver sendt direkte til min hotmail? Er det overhovedet lovligt? Jeg forbinder det med bevidst bondefangeri! Jeg bruger ikke mit rejsekort særlig ofte og når alt andet kommunikation kommer til min hotmail, hvordan skal man så gætte sig frem til, at der er lagt vigtig information der?

Dette blev jeg heller ikke informeret om ved telefonsamtalen, KUN at rejsekort havde sendt mig to rykkere som jeg nægtede at have modtaget?!

Jeg tager på ferie og gud hjælpe mig, om der ikke ligger et nyt brev fra RKI med gebyr når jeg kommer hjem?

Jeg går ind og tjekker på rejsekortet, pengene er registreret men tilsyneladende ikke aktiveret? Det viser sig efter lang tids søgen, at det først bliver trukket når jeg bruger mit rejsekort? Se vedhæftede jpg-fil.

Det er simpelthen det værste bondefangeri jeg nogensinde har været udsat for! Ydermere bliver de ting ikke fortalt, selv når jeg i første omgang ringer forvirret ind til rejsekort og slet ikke kan forstå, at jeg har fået et brev fra RKI. Der er ingen information om hvordan og hvad man skal være opmærksom på!

Nu er jeg tvunget til at tage en tur med toget for at pengene officielt kan blive trukket?! Jeg forlanger at RKI og Rejsekort får afstemt dette bondefangeri, og at jeg bliver frigjort fra denne sag!
Jeg er kort og godt rystet over denne behandling! ”

Rejsekort Kundecenter fastholdt den 6. august 2018 det fulde beløb og oplyste, at beløbet skulle indbetales til inkassobureauet via den tilsendte opkrævning. Rejsekort Kundecenter forklarede i svaret, hvordan kravet på 300 kr. var opstået, ved at beløbet ikke havde kunnet trækkes på klageren betalingskort, og at der var blevet sendt faktura og rykkerskrivelser til klageren, ligesom der var blevet informeret om, at fordringen ville blive overdraget til inkasso, hvis klageren ikke indbetalte beløbet.

Klageren bestred den 7. august 2018 over for Rejsekort Kundecenter at have modtaget faktura og rykkerskrivelser fra Rejsekort Kundecenter v/DSB og anførte videre:

” De to rykkere er kun lagt på min selvbetjeningside og her knækker filmen. Det er IKKE en side man tjekker idet man tror det hele er i skønneste orden. Jeg mener at noget så vigtig som rykker skal tydeligt frem ex den vej i normalt kommunikerer eller via e-boks.

Jeg føler stadig at dette er bondefangeri og jeg slet ikke bliver hørt i min sag.
Jeg går videre med dette”

Inkassobureauet fastholdt i en e-mail af den 16. august 2018, at klageren skulle indbetale 907,15 kr. senest den 3. september 2018, idet der nu var pålagt yderligere renter.

Ankenævnet har under klagesagen modtaget oversigter over alle klagerens rejser i den omhandlede periode.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

På baggrund af oplysningerne fra DSB, som administrerer klagerens rejsekortaftale, lægger ankenævnet til grund, at der ikke kunne hæves betaling for optankningen på 300 kr. til klagerens rejsekort den 1. maj 2018 på det betalingskort, som klageren havde tilknyttet til tank-op-aftalen, hvilket skyldtes, at klageren havde fået nyt betalingskort.

Klageren modtog en e-mail fra Rejsekort Kundecenter den 4. maj 2018, hvoraf det fremgik, at beløbet ikke kunne hæves, og at klageren derfor ville modtage en faktura på det pågældende beløb. Endvidere blev det oplyst, at klageren skulle ændre sine betalingskortoplysninger i Rejsekorts selvbetjening, hvilket klageren gjorde dagen efter.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren har foretaget rejser svarende til det optankede beløb den 1. maj 2018, hvilket dokumenteres af de fremlagte udskrifter fra rejserne på klagerens rejsekort.

Det er ankenævnet opfattelse, at klageren på baggrund af den e-mail, som hun modtog fra Rejsekort Kundecenter den 4. maj 2018 om, at hun skyldte 300 kr. for en optankning, som ikke kunne trækkes på hendes betalingskort, burde have reageret, hvis hun ikke, således som hun har gjort gældende, modtog en opkrævning herfor, idet det var klagerens ansvar at sørge for at betale det skyldige beløb til DSB.

Ankenævnet bemærker, at den indbetaling/optankning på 300 kr., som klageren foretog til sit rejsekort den 9. juli 2018, ikke kunne udligne klagerens gæld, idet denne optankning var til brug for kommende rejser på klagerens rejsekort.

Under hensyn til, at klageren ikke reagerede på den oplysning, som hun havde fået om, at hun skyldte 300 kr. for en optankning, og at beløbet er forbrugt af klageren, finder ankenævnet, at DSB har været berettiget til at opretholde sit krav om betaling af beløbet. DSB har endvidere været berettiget til at overdrage fordringen til inkasso.

Ankenævnet har ikke kompetence til at tage stilling til inkassobureauets opkrævning af rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger.

Rejsekort Kundecenter v/DSB skal fremsende en faktura til klageren, således at klageren ved, hvor hun skal indbetale beløbet.

RETSGRUNDLAG:

Uddrag af rejsekort kortbestemmelser:

”

1.8 Forpligtelser ved brug af rejsekort

1.8.1 Rejsekort personligt og rejsekort flex

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

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

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

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

2 Kortsaldo, tank-op og fornyelse af periode

2.1 Rejsekort – saldo

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

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

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

2.2 Tank-op af saldo og fornyelse af periode

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

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

2.2.1 Tank-op og fornyelse af periode via www.rejsekort.dk

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

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

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

3 Tank-op-aftale og fornyelsesaftale

3.1 Indgåelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

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

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

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

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

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

3.2 Ændring af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

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

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

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

”

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

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

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

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

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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg vil gerne klage over rejsekort metode til at undlade at sende vigtige beskeder til ens hotmail, e-boks eller med post, men i stedet lægge det online på selvbetjeningsiden og efterfølgende ikke give besked herom. Jeg får al min post i min hotmail fra rejsekort- troede jeg da.

Jeg fik nyt dankort og blev gjort opmærksom via mail at rejsekort ikke kunne tanke op, og det kunne muligvis skyldes nyt kort, ny bank eller lign. Jeg går straks ind og ændre mit kort og tror at alt er godt.

Pludselig modtager jeg et brev fra RKI om at jeg skylder dem penge via rejsekort?

Jeg ringer med det samme til kundeservice, som påstår at jeg har modtaget to rykkere fra dem? Det har jeg på ingen måde modtaget. Der bliver slet ikke forklaret at jeg har fået rykkerne på selvbetjening, der bliver ikke forklaret at jeg skal aktivere mit rejsekort når jeg selv manuelt tanker de 300 kr op som hele sagen drejer sig om. Blot at jeg selv skal tanke op og de har sendt de rykkere hjem til mig!

Jeg modtager et nyt brev fra RKI med yderligere gebyr og jeg kan simpelthen ikke forstå hvorfor de sender mig de breve, da jeg for længst har tanket de 300 kr op?

Jeg går alle sider igennem inde på selvbetjening og der opdager jeg at der ligger to rykkere. Jeg opdager også at mine penge ikke er registreret da kortet først skal tjekkes ud og ind?

Ind til videre er sagen løbet op i 905,85 kr, for penge (300 kr) jeg for længst har betalt, men på ingen måde er blevet forklaret hvor bøvlet det system er.

Jeg sender en klage til Rejsekort, som hurtigt meddeler mig via min hotmail at de fastholder sagen og jeg skal indbetale pengene til RKI.

Idet moment kan jeg se at der er vedhæftet 4 pdf'er, som de påstår at have sendt til min hotmail. Den ene udførligt forklarer hvordan man skal tanke op med kortskifte, hvad man skal være opmærksom på mm

De to andre er de to rykkere jeg heller aldrig har modtaget.

Jeg mener det er decideret groft bedrageri og i den grad frækt at lægge de filer ind og så påstå at jeg har modtaget dem. Jeg er overbevist om at de godt ved, de har lavet en stor fejl, men det er mig som får regningen- det er simpelthen uacceptabelt og jeg håber i kan se, at et offentligt system som rejsekort ikke må lægge vigtig information på Selvbetjeningsiden, men sikre sig at kunden modtager det.

Denne klage sendte jeg til rejsekort og deres RKI. den 31/7-2018

Jeg har dog indsat dato'er på, så I bedre kan følge med

Efterfølgende den 7/8-18, har jeg brev fra kundecenter i Rejskort at de fastholder de har sendt dokumenter, som rykkere mm. Det passer simpelthen ikke. Hvis jeg havde modtaget en rykker, ville jeg selvfølgelig reagere på det!"

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 har i henhold til denne aftale automatisk indsat 300 kroner på klagers rejsekort, når saldoen på kortet kom under en valgt beløbsgrænse på 50 kroner. DSB har efterfølgende hævet et tilsvarende beløb på det betalingskort, som klager har valgt at tilknytte tank-op aftalen.

For en optankning foretaget den 1. maj 2018 var det dog ikke muligt for DSB at hæve betaling for det optankede beløb via klagers betalingskort.

Klager har oplyst, at hun i maj 2018 fik nyt Dankort. DSB havde forud for optankningen foretaget den 1. maj 2018 ikke fået oplysninger fra klager om det nye Dankort, og kunne derfor ikke hæve betaling for optankningen. DSB sendte den 1. maj i stedet en betalingsopkrævning til klager med posten, samt en mail hvori klager blev informeret om den manglende betaling for DSB's optankning samt at hun ville modtage en betalingsopkrævning fra DSB.

DSB har for optankningen den 1. maj sendt i alt 3 betalingsopkrævninger til klager hhv. den 1. maj, den 8. maj og den 11. juni 2018. Betalingsopkrævningerne er sendt via Nets til klagers adresse [Xx]vej, 2830 Virum. DSB har ikke tilskrevet gebyrer eller renter for de rykkere, DSB har sendt til klager.

Såfremt klager hos sin bank har valgt at modtage alle betalingsopkrævninger elektronisk, vil DSB's betalingsopkrævninger være blevet leveret elektronisk til klagers netbank. DSB har ikke adgang til informationer omkring dette, da dette er en aftale mellem klager og hendes bank.

Betalingsfristen på DSB's faktura fra den 11. juni 2018 var den 25. juni 2018. Da DSB inden denne frist ikke modtog klagers indbetaling eller en henvendelse fra klager, blev sagen overdraget til et eksternt inkassobureau.

Der er fra Inkassobureauet Intrum Justitia sendt 2 betalingsopkrævninger til klager hhv. den 5. juli og den 27. juli 2018. Der er i den forbindelse tilskrevet salær, gebyr og renter. Den samlede gæld var den 27. juli opgjort til 905,82 kroner.

Den 9. juli henvendte klager sig telefonisk til DSB om den manglede betaling for tank-op. Da sagen var overdraget til et inkassobureau, blev klager henvist hertil.

Da klager ikke rettede henvendelse til Inkassobureauet eller indbetalte det opkrævede beløb, som anvist på betalingsopkrævningen fra inkassobureauet, blev der den 27. juli sendt endnu en rykker til klager.

DSB kan oplyse, at klager den 9. juli indsatte 300 kroner på sit rejsekort. De 300 kroner, som klager indsatte på rejsekortet, har været disponibelt til betaling for nye rejser, og kunne derfor ikke udligne den gæld, som klager havde pådraget sig i forbindelse med den automatiske optankning fra den 1. maj. Ligesom beløbet på 300 kroner ikke modsvarede klagers gæld til DSB og inkassobureauet.

Der udestod derfor fortsat betaling af 300 kroner for DSB's automatiske tank-op til klagers rejsekort samt betaling for gebyr, salær og renter til inkassobureauet.

Det er fremgået tydeligt både af betalingsopkrævningerne fra DSB og fra Inkassobureauet, hvordan disse skulle betales.

DSB og inkassobureauet har fastholdt betalingskravet baseret på følgende:

- I henhold til kortbestemmelserne er det klager, der er ansvarlig for at sikre, at DSB har adgang til et aktivt betalingskort og via dette automatisk kan hæve betaling for optankninger til rejsekort
- Klager havde på sin profil hos Rejsekort på tidspunktet for tank-op den 1. maj ikke indmeldt informationer om, at hun i maj 2018 fik nyt Dankort
- DSB har sendt flere betalingsopkrævninger og en mail til klager om den manglende betaling på 300 kroner, som klager ikke har reageret på
- Klager har på sin selvbetjeningsprofil på Rejsekorts hjemmeside også adgang til et kontoudtog, der viser transaktioner og eventuelle skyldige beløb for en tank-op aftale. Heraf er det fremgået, at der har været en gæld til DSB på 300 kroner
- Klager har adgang til via sin rejsehistorik at følge med i rejseforbrug samt automatiske og manuelle optankninger. Ved at sammenholde disse informationer med transaktioner på klagers bankkonto ville det fremgå, at der udstod betaling for en automatisk optankning på 300 kroner
- Da klager ikke indbetalte de fremsendte betalingsopkrævninger eller tog kontakt til inkassobureauet, er der ikke grundlag for at annullere de opkrævede gebyrer, renter og inkassosalær.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav.”

Hertil har klageren bemærket:

” De skriver at de har sendt 3 rykkere til min hjemmeadresse på [Xx]vej i Virum. Dette passer simpelthen ikke, jeg har ALDRIG modtaget disse breve. Jeg har kun modtaget breve fra RKI og reagerer selvfølgelig øjeblikkeligt på dem.

Jeg har en optanknings-aftale og ikke nogen som helst ide om at DSB ”låner” mig 300 kr og indsætter dem på min konto til rejsekortet. Det er her at hele misforståelsen opstår. De fortæller mig ikke at de har lånt mig penge selv når jeg taler med dem telefonisk og at der derfor står de 300 kr på mit rejsekort.

Det ser fint ud med de dokumenter som påstået at jeg har modtaget. Finder det meget mærkeligt at 3 uafhængige breve sendt med post ikke kommer frem til mig, når alle andre breve gør? Hvis det blot var tilfældet ville vi ikke være i denne situation. Disse mails har heller ikke ligget i min indboks ej heller i spam som jeg tjekker dagligt. Jeg er tidligere grafiker og ved hvor mistet mail kan gå galt og hvor nemt det er at sætte email adresse ind på vedhæftet mail. Jeg finder det så uforskammet og frækt.

Jeg kan slet ikke forstå at det overhoved er lovligt at låne penge til rejsekortet uden at jeg ved noget om det. Var der ikke blevet tanket op, så havde jeg nok fundet ud af at der var noget galt og taget opfølgning på dette.”

Hertil har indklagede bemærket:

” DSB har i overensstemmelse med den betalingsaftale, som klager selv har oprettet til sit rejsekort, indsat penge på rejsekortet, når saldoen på kortet kom under det selvvalgte minimumsbeløb.

Problemet med betaling af de optankede beløb, som DSB har indsat på klagers rejsekort, er opstået, da klager ikke har informeret DSB om, at hun i maj måned fik et nyt Dankort.

Hvis klager ikke har modtaget DSB's betalingsopkrævninger med posten, kan dette skyldes, at klager hos sin bank har valgt at modtage betalingsopkrævninger elektronisk. DSB's betalingsopkrævninger vil da via Nets være blevet sendt til klagers bank. Dette har klager mulighed for at undersøge nærmere hos sin bank."

Indklagede har endvidere på sekretariatets anmodning indsendt følgende oplysninger:

"I de to vedhæftede dokumenter er der dokumentation for hhv. klagers rejsehistorik samt kontoudtog, som viser tank-op foretaget af DSB og klagers betalinger herfor. Som det fremgår af kontoudtoget, udstår der betaling af 300 kroner.

DSB har ikke adgang til klagers selvbetjeningside. I stedet er herunder indsat et eksempel på, hvilke informationer kunderne får vist på selvbetjeningsiden.

Under menupunktet "Mine oplysninger/Kontoudtog" får kunderne vist de seneste aktiviteter i forbindelse med deres tank-op aftale. Er der gæld til DSB, vil dette fremgå under "kontosaldo". I det viste eksempel er der ingen gæld til DSB. Klager har på denne side fået vist, at der var et udestående på 300 kroner.

Mit rejsekort

- Mit rejsekort
- Detaljer
- Tank-op
- Tank-op-aftaler
- Betalingsaftaler
- Bestillinger til mit rejsekort
- Mine rejser
- Spær rejsekort
- Erstat rejsekort
- Min rabat
- Rejsekort indstillinger

Nyt rejsekort

- Køb rejsekort
- Køb periodekort
- Følg dit nye rejsekort

Mine oplysninger

- Mine oplysninger
- Mine værgforhold
- Kontoudtog**
- Brugernavn/adgangskode

Kontoudtog Udskriv

Nedenfor ser du en oversigt over opkrævninger og betalinger relateret til dine rejsekort. Evt. rykkere vil også blive vist på oversigten.

Oversigten indeholder kun information om transaktioner på selvbetjening eller via din betalingsaftale.

Du ser kun transaktioner for de seneste 13 måneder.

Periode: Fra 15-10-2017 til 15-11-2018

Udskriftsdato: 15-11-2018

Adresse: [Redacted] Valuta: kr.

Kundennummer: [Redacted]

DSB Adresse: DSB
Telegade 2
2630 Taastrup

Telefon: 70113333

CVR nummer: 25050053

Dato	Type	Fakturanr.	Trafiksekskab	Status	Dato	Beløb	Kontosaldo
11-11-2018	Betaling		DSB	Bogført	11-11-2018	-100,00	0,00
11-11-2018	Faktura	F016617505	DSB	Betalt	12-11-2018	100,00	100,00
27-10-2018	Betaling		DSB	Bogført	27-10-2018	-100,00	0,00
27-10-2018	Faktura	F016433867	DSB	Betalt	29-10-2018	100,00	100,00
03-08-2018	Betaling		DSB	Bogført	03-08-2018	-150,00	0,00
03-08-2018	Faktura	F015417544	DSB	Betalt	03-08-2018	150,00	150,00
17-07-2018	Betaling		DSB	Bogført	17-07-2018	-100,00	0,00
17-07-2018	Faktura	F015259466	DSB	Betalt	17-07-2018	100,00	100,00

Som det fremgår af dokumentationen herunder, har klager den 5. maj 2018 ændret sine betalingsoplysninger på selvbetjeningen.

05-05-2018 11:59:53		
Betalmiddel		
Oprettelse		
Websalg		
Detaljer	Før	Nu
Betalingskort udløbsdato		28-02-2022
Betalingskorttype præfix		Dankort
Aftaledato		05-05-2018
Udløbsdato		28-02-2022
Faktureringsadresse linje 1		<input type="text"/>
Faktureringsadresse linje 2		<input type="text"/>
Fakturerings landekode		DK
Faktureringsnavn		<input type="text"/>
Betalingsaftalenr.		
Betalingsaftale status		Aktiveret
Betalingsaftale type		NetsACC
Trafikvirksomhed		DSB
Kilde		REJ

[Udskriv](#)

Herunder er indsat kopi af log, der viser noterne fra telefonsamtalen den 9. juli 2018. Heraf fremgår, at kunden er blevet henvist til inkassobureauet Intrum.

ESS Sag Parter Dokumenter Historik Notifikationer

Genåbn Genåbn og luk vindue X Fjern Quick links Referencer Primære

Standardværdier Opdater Opdater Undersøgt Beskrivelse Løsning Opsummering Opret ny

Opdater Historik Parter Dokumenter Gå til

Status

Henv. via Telefon Trafikvirksomhed DSB

Modtaget dato 09-07-2018 Sagsbehandler

Sagens status Afsluttet Prioritet Normal

Fristdato Indtast dato Sagstype Kvik

Opretter evar 2018-820449-R Oprettet d. 09-07-2018 14:14:5 Sidst rettet d. 09-07-2018 14:14:5

Anonym kunde Nyt underspørgsmål

Opsummering

1. Saldo og Rabattrin, Afsluttet

Kort nr. Korttype Flex Emne 04 04 Saldo og Rabattrin

Dato Indtast dato Landsdel Ekstern ref.

Angiv håndlæsesdatoen

Interne noter

Tal	Beskrivelse
-----	-------------

Beskrivelse

09-07-2018 14:14:55 ep0912db - information givet ved: itrum

Guidelines

Orienter kunden om:

- Selvbetjeningen på rejsekort.dk, hvor saldo og rabattrin kan findes, på de d kan gå op til 10 dage, inden data er overført)
- Rejsekortautomat: Kunden kan foretage en 0 rejse (check ind og herefter et rejsekort i en rejsekortautomat og se saldo og rabattrin.

Såfremt vi skal informere om pris/rabattrin: se forbehold i instruks og vær opm optjener mængderabat, når man rejser øst for Storebælt. Læs mere [her](#)

Specielt for rejsekort med pendler og pendler kombi

Rejsekort med pendler

Bliver udstedt med rabattrin 0/0/0

Rabattrin har ingen betydning for prisberegningen

Algebyr Beløb 0,00 Udb. kode

Lukket dato 09-07-2018 Via Bank regionlo Udb. CPR nr. Hist kan Vælg CPR

Løsning Økonomi

DSB har ved en beklagelig fejl fået oplyst at det var den 1. maj at der blev sendt en mail til klager. Dette er rettelig den 4. maj, at der er sendt en mail.

”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnensformand