

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0112
- Klageren:** XX  
4000 Roskilde
- Indklagede:** Rejsekort Kundecenter v/DSB Fjern- og Regionaltog  
**CVR-nummer:** 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Spærring af rejsekort, betaling af 125 kr. for at blive slettet af kunderegistret samt 50 kr. for at få udstedt et nyt rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker et nyt rejsekort uden omkostninger og med samme rabattrin som det forrige, da spærringen skete uden varsel, fordi han ikke modtog advarselse-mails.
- Indklagede fastholder spærringen og vilkårene for at udstede et nyt rejsekort
- 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 30. oktober 2019 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

DSB er berettiget til at opretholde kravet om betaling af 125 kr. i administrationsgebyr for at slette klageren af kunderegistret samt betaling af 50 kr. for at udstede et nyt rejsekort uden rabattrin, idet det var berettiget at spærre klagerens tidligere rejsekort.

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

-oOo-

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

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har et rejsekort personligt, som han i perioden fra 8. maj 2018 til 20. april 2019 glemte at checke ud på 14 rejser. Når rejsekortet ikke checkes ud, gives en advarselslyd ved næste check ind, og der fremkommer følgende tekst på standerens display:



Klageren indmeldte efterfølgende nogle, men ikke alle rejserne på Check Udvej-appen. Ifølge Bruger vilkår for Check Udvej-appen, er appen en:

*"service og en nødløsning til dig, der undtagelsesvist glemmer eller er forhindret i at checke ud på en check ud-kortlæser. Ved brug af Check Udvej kan du sende en indmelding om manglende check ud, og indmeldingen vil blive behandlet i løbet af nogle dage.*

*Check Udvej er en mulighed (ikke en rettighed) for dig til at efterindmelde et manglende check ud med henblik på at undgå sanktioner som advarsel og/eller spærring af rejsekortet."*

Henholdsvis den 2. juli, 20. august og 19. oktober 2018 samt den 28. januar 2019 sendte rejsekortsystemet advarselsmails til klagerens e-mailadresse om manglende check ud på tidligere rejser samt besked om, at hans rejsekort kunne blive spærret, hvis der gentagne gange blev foretaget rejser uden check ud, jf. Rejsekort Kortbestemmelser afsnit 4.2.2. og 6.1.

På ny den 20. april 2019 rejste klageren uden at checke ud, og den 26. april 2019 skrev Rejsekort Kundecenter til klagerens e-mailadresse, at hans rejsekort ikke længere kunne anvendes, fordi der tre gange på et år ikke var foretaget korrekt check ud. Endvidere anførte de:

" Vi har tidligere sendt disse advarsler:  
19-10-2018 Til: [klagerens mail]  
28-01-2019 Til: [klagerens mail]

I forbindelse med den sidste advarsel blev du orienteret om, at dit/dine rejsekort uden varsel kunne blive spærret, næste gang der

ikke blev foretaget korrekt check ud, jf. kortbestemmelserne, afsnit 4.2, 4.2.2 og afsnit 6.1.

Hvad betyder det?

Spærringen af dit/dine rejsekort betyder:

- \* at du ikke længere kan bruge dit/dine rejsekort.
- \* at du er registreret i vores kunderegister og ikke kan købe et nyt rejsekort i et år fra spærringen af dit/dine rejsekort.
- \* at du ikke længere kan benytte Check Udvej for ovenstående rejsekort.

De trafikselskaber, som er tilsluttet rejsekort, har alle fået besked om, at dit/dine rejsekort vil blive spærret.

.....

Er du utilfreds med spærringen af dit/dine rejsekort, kan du kontakte Rejsekort Kundecenter via rejsekort.dk <<http://www.rejsekort.dk>> eller på telefon 70 11 33 33, hvor du også kan høre om mulighederne for at efterbetale de rejser, der mangler check ud, og derved få mulighed for igen at bestille et rejsekort.

Vær opmærksom på, at du ud over efterbetaling af rejser også skal betale et gebyr på 125 kr., hvis du ønsker at komme ud af kunderegistret.

Hvis du, efter en eventuel dialog med Rejsekort Kundecenter, fortsat ikke er tilfreds, kan du klage over grundlaget for spærringen til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Det kan fx være tilfældet, hvis du er uenig i, at du ikke har checket korrekt ud, eller du mener, at rejsekortudstyret var fejlbehæftet.”

Rejsekortet blev efter det oplyste spærret den 27. april 2019, hvilket klageren fandt ud af på en rejse til Jylland.

Den 29. april 2019 sendte han derfor en indsigelse over spærringen til Rejsekort Kundecenter og gjorde gældende, at han ikke havde modtaget nogen advarselse-mails.

Rejsekort Kundecenter svarede den 1. maj 2019 til klagerens e-mailadresse, som de hele tiden havde anvendt, at de pr. kulance kunne tilbyde ham at købe et nyt rejsekort personligt, hvis han indbetalte det manglende beløb for rejserne og et ekspeditionsgebyr på 125 kr., i alt 203,80 kr., hvorefter han ville blive slettet af kunderegistret.

Det nye rejsekort ville ikke få overført et eventuelt optjent rabattrin på det spærrede rejsekort og skulle købes på almindelige vilkår til en pris på 50 kr.

Klageren indbetalte 203,80 kr. og bestilte et nyt rejsekort personligt, samtidigt med at han indgav klage til ankenævnet over spærringen af det gamle rejsekort.

Klageren har under ankenævnsagen gjort gældende, at han ikke har modtaget nogen advarselse-mails – heller ikke i spam-filteret, at der i Check Udvej-appen ikke var nogen ventende betalinger, ligesom de rejser, han ikke havde betalt for, heller ikke fremgik i appen.

Til dette har Rejsekort Kundecenter v/DSB oplyst, at brugeren skal foretage en særskilt tilmelding for at modtage notifikationer i Check Udvej-appen, og at det må skyldes en opsætning på klagerens computer, hvis han ikke har modtaget deres e-mails.

## SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Rejsekort A/S har på forespørgsel oplyst, at data vedrørende klagerens rejsekort i Check Udvej-appen ser ud som nedenfor. Der er tale om to rejser, som ikke er kommet ind i appen, hvilket kan skyldes fx midlertidigt, kortvarigt strømsvigt, at systemet mangler at modtage data, mv., men at klageren i sin rejsekorthistorik ville have kunnet se de manglende check ud, og at rejsekortsystemet vedrørende rejsen den 11. oktober 2018 har sendt en advarselse-mail til klageren om det manglende check ud:

| Glemt CU         | Indmeldt via CU-vej                | RejseKommetIndiCheckUdvej | Sanktion   |
|------------------|------------------------------------|---------------------------|------------|
| 8. maj 2018      | Ja, indmeldt den 9. maj 2018       | Ja                        |            |
| 18. maj 2018     | Ja, indmeldt den 22. maj 2018      | Ja                        |            |
| 29. maj 2018     | Ja, indmeldt den 30. maj 2018      | Ja                        |            |
| 29. maj 2018     | Ja, indmeldt den 04. juni 2018     | Ja                        |            |
| 27. juni 2018    | Nej                                | Ja                        |            |
| 15. august 2018  | Ja, indmeldt den 16. august 2018   | Ja                        |            |
| 22. august 2018  | Ja, indmeldt den 24. august 2018   | Ja                        |            |
| 11. oktober 2018 | Nej                                | Nej                       | Advarsel 1 |
| 1. november 2018 | Ja, indmeldt den 10. november 2018 | Ja                        |            |
| 6. november 2018 | Ja, indmeldt den 10. november 2018 | Ja                        |            |
| 25. januar 2019  | Nej                                | Ja                        | Advarsel 2 |
| 3. april 2019    | Nej                                | Ja                        |            |
| 5. april 2019    | Nej                                | Nej                       |            |
| 20. april 2019   | Ja, indmeldt den 29. april 2019    | Ja                        | Spærring   |

Vedrørende notifikationer i appen har udviklerne oplyst, at de ikke har log på, om kunden har modtaget notifikation på en specifik rejse. Hvis kunden har slået notifikationer til i profilen i appen, kan de se dette, men kunden kan alligevel have slået det fra på device/OS niveau, hvilket de ikke har nogen log af.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Den 1. maj 2019 kl. 11:55 skrev Rejsekort Kundecenter til klagerens e-mail, at han mod at betale 203,80 kr. kunne blive slettet af kunderegisteret og bestille et nyt rejsekort, samt at han kunne klage over spærringen til ankenævnet.

Den 1. maj 2019 kl. 15:37 indsendte klageren sin klage til ankenævnet, hvori han oplyste, at han samme dag havde betalt 203 kr. for at kunne købe et nyt rejsekort.

Herefter lægger ankenævnet til grund, at klageren klagede til ankenævnet på baggrund af e-mailen af 1. maj 2019 fra Rejsekort Kundecenter, som han derfor anses for at have modtaget. Ankenævnet bemærker, at klageren desuden har modtaget alle e-mails fra ankenævnet under sagens forberedelse.

Rejsekort Kundecenter har fremlagt kopi af advarsels-mailene, der alle blev sendt til klagerens e-mailadresse. Ankenævnet lægger derfor til grund, at det må have beroet på forhold hos klageren, hvis han ikke modtog disse e-mails.

Betingelserne for at spærre klagerens rejsekort, nemlig tre manglende check ud inden for en periode på 12 måneder samt fremsendelse af to advarselsbreve til kortindehaveren, anses således for opfyldt.

Rejsekort Kundecenter v/DSB er herefter berettiget til efter Rejsekort Kortbestemmelser at afvise klagerens krav om at få udstedt et nyt rejsekort uden omkostninger med samme rabattrin som det foregående og om at få refunderet ekspeditionsgebyret på 125 kr.

Ankenævnet har særligt lagt vægt på, at klageren ved hvert efterfølgende check ind har modtaget besked med lyd og tekst på kortlæseren om, at noget var galt, og at der manglede check ud på den forrige rejse.

Vedrørende de to uafsluttede rejser, som systemet af ukendte årsager ikke har meldt ind i Check Udvej-appen, og som derfor ikke fremgik af oversigten over uafsluttede rejser, bemærker ankenævnet, at Check Udvej-appen ifølge sine vilkår er et tilbud og en nødløsning ved glemt check ud. Ankenævnet bemærker videre, at der efter det manglende check ud den 11. oktober 2018, som ikke fremgår af Check Udvej-appen, blev sendt en advarselse-mail til klageren den 19. oktober 2018 om den uafsluttede rejse.

Endelig bemærker ankenævnet, at kortindehaveren kan holde sig opdateret om sin rejsekorthistorik via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), og at klageren i denne sag havde en særlig anledning hertil. Hvis klageren således løbende havde undersøgt sin rejsekorthistorik, ville han have kunnet se de rejser, hvorpå der ikke var foretaget check ud.

DSB har oplyst, at det kræver en aktiv tilmelding for at modtage notifikationer i appen, hvorfor ankenævnet antager, at klageren ikke har tilmeldt sig denne funktion og derfor ikke automatisk på sin telefon har modtaget push-beskeder om manglende check ud.

## **RETSGRUNDLAG:**

### **Fra Rejsekort Kortbestemmelser:**

"4.2 Rejsekort A/S' spærring af rejsekort

#### 4.2.2 Undladt check ud

Hvis der tre gange inden for 12 måneder undlades at checke ud ved afslutningen af en rejse, er Rejsekort A/S berettiget til at spærre samtlige af en kortindehavers rejsekort efter at have sendt to advarsler til kortindehaveren via e-mail, brev eller e-Boks. Spærring relaterer sig til et kundeforhold og en kortindehavers overtrædelse

af kortbestemmelserne og knytter sig således ikke til et enkelt rejsekort. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i Rejsekort kunderegister, jf. afsnit 6.2.1.

For rejsekort anonymt gælder særligt, at dette kan spærres af Rejsekort A/S straks, hvis check ud er undladt efter endt rejse mindst to gange indenfor en 12 måneders periode.

.....

## Kunderegister

6.1 Formål med kunderegisteret Undlader en kortindehaver flere gange at checke ud, skylder en kortindehaver Rejsekort A/S eller en trafikvirksomhed mere end 500 kr., eller foreligger der særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug, kan kortindehaveren blive opført i Rejsekort kunderegister, og vil hverken kunne købe et rejsekort personligt, et rejsekort flex eller et pendlerkort i op til to år.

Ved spærring mistes rettighederne til den eventuelle mængderabat (de rabattrin), der er optjent på det pågældende rejsekort. Rejsekort A/S registrerer i kunderegisteret oplysninger om navn, adresse, CPR-nummer samt årsag til, at et rejsekort er spærret, og at kortindehaver ikke kan erhverve et nyt rejsekort personligt rejsekort flex eller pendlerkort i en angiven periode, jf. nedenfor.

Formålet med registreringen er at undgå tab ved manglende betalinger for brug af rejsekort/ pendlerkort ved at undlade at udstede rejsekort eller pendlerkort til – og indgå tank-op-aftaler eller fornyelsesaftaler med – personer, der er opført i registeret som følge af tidligere misligholdelse af aftaler, jf. nedenfor. Rejsekort A/S kan ved registrering i kunderegisteret spærre samtlige af en kortindehavers rejsekort og pendlerkort, hvis der foreligger begrundet mistanke om misbrug.

Registreringen kan mod gebyr slettes efter individuel sagsbehandling, hvor kunden har betalt det skyldige beløb, jf. afsnit 1.5.

.....

## 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-mailadresse
- 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.

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](http://www.rejsekort.dk), i rejsekortautomater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter.”

## Fra brugervilkår om Check Udvej-appen:

### ”1.2 Om Check Udvej

Check Udvej er at betragte som en service og en nødløsning til dig, der undtagelsesvist glemmer eller er forhindret i at checke ud på en check ud-kortlæser.

Ved brug af Check Udvej kan du sende en indmelding om manglende check ud, og indmeldingen vil blive behandlet i løbet af nogle dage.

Check Udvej er en mulighed (ikke en rettighed) for dig til at efterindmelde et manglende check ud med henblik på at undgå sanktioner som advarsel og/eller spærring af rejsekortet.

Check Udvej er ikke et alternativ til brug af en check ud-kortlæser. Hvis en kortlæser er ude af funktion, skal en anden kortlæser opsøges. Hvis du ikke kan checke korrekt ud på en kortlæser, bør du snarest muligt indmelde det manglende check ud til Check Udvej for at minimere risikoen for sanktioner.

En indmelding i Check Udvej betyder ikke, at der umiddelbart efter er foretaget et check ud på en rejse - heller ikke, når den efterfølgende er blevet godkendt og afregnet. Det betyder, at du kan risikere en sanktionering inden indmeldingen er blevet behandlet og evt. godkendt. Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til at sende infomails, uddele advarsler og ved gentagne tilfælde spærre dit rejsekort samt registrere dig i kunderegistret, så snart de registrerer en manglende check ud rejse, jf. Rejsekort & Rejseplan A/S' kortbestemmelser.”

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

### **Klageren anfører følgende:**

”Mit rejsekort 30[xxx] er lukket uden varsel. Jeg er ikke fået meddelelse om manglende betaling, og i App Udvej har jeg ingen ventende betalinger. I Udvej er de ture jeg ikke skulle have betalt heller ikke registreret. Hverken i min mailboks, [[klagerens](#) e-mail], eller i Spam er der meddelelser om de ture DSB har registreret som manglende udtjek på. I kan selv søge i min sag og se, at jeg ret omgående har indbetalt for manglende tjek ud. Jeg har indbetalt bøden d.d. På 203 kr.

Som fast bruger af tog i dagligdagen gennem mere end 40 år føler jeg mig krænket over sprogbrugen og behandlingen.

Selv om jeg efter 14 dage tages til nåde, har jeg ingen sikkerhed for, at de ”skjulte” fejl ikke kommer igen. Den usikkerhed mener jeg ikke man skal finde sig i.

Jeg skal også have min bonus igen.

DSB refererer alene til, hvad de kan se i oversigt over ind og udtjek. DSB forholder sig ikke til hvad jeg har kunnet se på Udvej, og her fremgik manglende betaling IKKE for de fire manglende rejser.

Det fremgår også af Udvej, at jeg har betalt, enten når jeg selv er kommet i tanke om manglende betaling, eller når DSB har sendt en mail.

DSB forholder sig heller ikke til, at der kan være fejl i deres system. Blandt andet har jeg IKKE modtaget den første mail om, at mit kort ville blive lukket. Det opdagede jeg på rejse i Jylland.

Det fremgår også af oversigten over mine check ind og ud, at jeg er daglig bruger af DSB, mest ifm rejse fra Roskilde til Kbh. og retur, og ofte med cykel. Når jeg så bliver behandlet som bevidst snyder, hvad der også ses igen i DSBs svar til Ankenævnet. Det krænker.

Jeg måtte købe nyt rejsekort og er frataget min optjente rabat.

Jeg fastholder derfor krav om at blive kompenseret for mine omkostninger og få min optjente rabat tilbage.”

### **Indklagede anfører følgende:**

DSB kan oplyse, at klagers rejsekort på grund af flere manglende check ud blev spærret den 27. april 2019. Klager blev orienteret om spærringen i en mail fra Rejsekort den 26. april 2019.

Når rejsen ikke afsluttes med check ud, kan rejsens pris ikke beregnes og opkræves, hvorfor der alene betales forudbetalingen på 25 kroner.

Af hensyn til sikring af billetindtægter vil gentagne manglende check ud føre til en spærring af et rejsekort.

Klagers rejsekort er blevet spærret i overensstemmelse med de gældende kortbestemmelser: (<https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/kortbestemmelser/2018/175253-kortbestemmelser-privat-februar-2018-m65-laese.pdf>):

#### **4.2 Rejsekort A/S' spærring af rejsekort**

Når Rejsekort A/S spærret et rejsekort, vil kortindehaver hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil. Rejsekort 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 A/S' og de tilsluttede trafikvirksomheders behandling af persondata.

**Rejsekort A/S er berettiget til at spærre en kundes rejsekort** efter at have varslet det pr. e-mail, brev eller e-Boks 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.

#### **4.2.2 Undladt check ud**



Hvis der tre gange inden for 12 måneder undlades at checke ud ved afslutningen af en rejse, er Rejsekort A/S berettiget til at spærre samtlige af en kortindehavers rejsekort efter at have sendt to advarsler til kortindehaveren via e-mail, brev eller e-Boks. Spærring relaterer sig til et kundeforhold og en kortindehavers overtrædelse af kortbestemmelserne og knytter sig således ikke til et enkelt rejsekort. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i Rejsekort kunderegister, jf. afsnit 6.2.1.

Klager har i perioden 8. maj 2018 til 20. april 2019 foretaget 14 rejser, som ikke er blevet afsluttet med et check ud. For 8 af disse rejser er der efterfølgende blevet indmeldt et check ud via check udvej. Det er manglende check ud på de øvrige 6 rejser, som var årsag til spærring af klagers rejsekort. Det drejer sig om følgende rejser: [Udeladt. Gengivet ovenfor]

Der er fra Rejsekort sendt 5 mails til klager om de manglende check ud. Kopi af disse mails fremgår af bilaget i sagen.

Ved førstkommande check ind, efter en rejse som ikke er blevet afsluttet med et check ud, er klager blevet gjort opmærksom på det manglende check ud i displayet på rejsekortstanderne, hvor følgende oplyses:

[udeladt. Gengivet ovenfor]

Ligeledes vil det på klagers brugerprofil på selvbetjeningen på rejsekort.dk være fremgået af klagers rejsehistorik, at der er rejser, som ikke er afsluttet med et check ud.

Klager har fået mulighed for at generhverve et rejsekort mod betaling af et gebyr samt betaling for fuld billetprisen for de 6 rejser, som ikke er blevet afsluttet med check ud eller indmeldt via check udvej.

DSB kan oplyse, at der med et rejsekort ikke kan opnås mængderabat til rejser lokalt på Sjælland. Da klager alene har benyttet sit rejsekort til betaling for rejser på Sjælland, har det således ingen betydning for billetprisen, at klager skal anskaffe sig et nyt rejsekort.

Da spærring af klagers rejsekort er sket i overensstemmelse med regler og vilkår for brug af rejsekort, kan DSB ikke imødekomme klagers krav.

Når en rejse bliver betalt med rejsekort, er det, af hensyn til muligheden for at kunne opkræve korrekt billetbetaling, et krav, at der for alle rejser foretages check ud efter endt rejse. Når en rejse ikke afsluttes med et check ud, får trafikelskaberne ikke korrekt betaling for rejsen, hvilket kan medvirke til tab af billetindtægter. Af denne årsag vil en kunde efter gentagne manglende check ud få lukket sit rejsekort. De nærmere regler for lukning af et rejsekort er beskrevet her:

(<https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/kortbestemmelser/2018/175253-kortbestemmelser-privat-februar-2018-m65-laese.pdf>).

Kunder, der står over for at få deres rejsekort lukket, vil forinden modtage en varsling på mail. Denne varlingsmail er sendt til klager den 26. april 2019 – kopi af mailen findes i dokumentationen i sagen. Hvis klager ikke har modtaget denne mail, må dette skyldes forhold, som DSB ikke er ansvarlig for.

Klager har på flere måder fået information om de manglende check ud:

- Mails fra Rejsekort
- Information på check ind stander ved næste rejse
- Information i rejsehistorikken på selvbetjeningen hos Rejsekort
- Notifikationer i check udvej appen – kræver særskilt tilmelding

Når et rejsekort lukkes på baggrund af gentagne manglende check ud, vil kunden være udelukket fra at benytte et personligt rejsekort i 12 måneder. Da klagers manglende check ud skyldes forglemmelser, har klager dog fået tilbudt mulighed for at generhverve et rejsekort før udløb af de 12 måneder mod betaling af fuld billetpris for de rejser, der ikke er afsluttet med check ud. Denne mulighed kan klager fortsat benytte. Det vil koste klager 50 kroner at anskaffe sig et nyt rejsekort.

Da klager alene rejser lokalt på Sjælland, er det ikke muligt at opnå mængderabatter. Erhvervelse af et nyt rejsekort vil derfor ikke påvirke klagers billetbetaling.

DSB kan på denne baggrund fortsat ikke imødekomme klagers krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand