

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0113
- Klageren:** XX
2880 Bagsværd
- Indklagede:** Rejsekort Kundecenter v/DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Opkrævning på 300 kr. vedrørende tank-op-aftale samt rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger, i alt 903,04 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker fritagelse for betaling af kravet og gør gældende, at hun ændrede betalingskortoplysninger straks, hun blev gjort opmærksom derpå, og at DSB derfor har haft adgang til at hæve beløbet på hendes betalingskort
- Indklagede fastholder betalingskravet
- 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 klagerens betaling af optankningen på 300 kr. Det falder uden for ankenævnets virke at tage stilling til inkassofirmaets opkrævning af rykkergebyrer, inkassoomkostninger og renter.

Beløbet på de 300 kr. 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.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 29. januar 2019 indsatte DSB i henhold til aftalen 300 kr. på klagerens rejsekort, men beløbet kunne 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 faktura med girokort med posten til klageren:

”

Rejsekort	<input type="text"/>		
Dato	Beskrivelse	Sted	Beløb
29-01-2019	Tank-op via aftale	Rigshospitalet Syd	300,00
Total rejsekort	<input type="text"/>		300,00
Total			300,00
Momsgrundlag, beløb	0,00		
Momsbeløb 25%	0,00		
Momstret beløb	300,00		

”

Den 31. januar 2019 blev der sendt følgende e-mail til klageren fra Rejsekort Kundecenter:

”

Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at betalingen for din seneste tank-op den 29/01/2019 på Rigshospitalet Syd, på rejsekort med kortnummer ikke er trukket på dit betalingskort. Årsagen kan være, at du har fået nyt betalingskort.

I løbet af nogle uger vil du derfor modtage et indbetalingskort med posten. Alternativt modtager du et elektronisk indbetalingskort, hvis du er tilmeldt denne service i din netbank. Det er vigtigt, at du indbetaler beløbet til tiden, da din betalingsaftale ellers vil blive lukket.

Sådan fornyer du din tank-op-aftale

Vil du fortsat have en tank-op-aftale på dit rejsekort, skal du ændre oplysningerne for dit nye betalingskort. Det gør du på selvbetjeningen på rejsekort.dk ved at vælge 'Betalingsaftale'. Herefter ændrer du betalingsoplysningerne ved at trykke 'Skift betalingskort'. Betalingsoplysningerne bliver også ændret for andre rejsekort, som er tilknyttet betalingsaftalen.

Husk, at du skal aktivere tank-op-aftalen inden for 30 dage, fra du oprettede den. Det gør du ved at bruge dit rejsekort. Skal du ikke rejse, kan du nøjes med enten at checke ind og straks derefter ud checke igen eller at lægge dit rejsekort på Det Blå Punkt i en rejsekortautomat.

Har du ændret oplysningerne for dit nye betalingskort for nylig, beder vi dig se bort fra denne e-mail. Du skal dog fortsat indbetale beløbet på det indbetalingskort, du modtager med posten eller i din netbank. Det skyldes, at vi ikke har mulighed for at trække beløbene for de tank-op, som vedrører det betalingskort, der ikke længere er aktivt.

Har du spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33.

”

Ved modtagelse af e-mailen loggede klageren ind i selvbetjeningen og ændrede sine betalingskortoplysninger. Af rejsekorthistorikken kunne hun se, at der var tanket op med 300 kr. den 29. januar 2019:

Uddrag af klagerens rejsekorthistorik:

122	29-01-19	15:53	Linje : 150S Rigshospitalet Syd	16:18	Bagsværd St.	-26,00	348,30
	29-01-19	15:53	Tank-op-aftale		Linje : 150S Rigshospitalet Syd	300,00	374,30
121	29-01-19	07:41	Bagsværd St.	08:12	Linje : 150S Nørre	-26,00	74,30

Hun antog imidlertid fejlagtigt, at den postering, hun kunne se i rejsekorthistorikken, var udtryk for, at beløbet var hævet på hendes betalingskort, og derfor ikke kunne være et beløb, som DSB havde lagt ud for hende. Hun valgte derfor at se bort fra den faktura af 29. januar 2019 på 300 kr., som hun modtog i begyndelsen af februar.

Da klageren ikke betalte for optankningen, sendte DSB den 5. februar 2019 og den 5. marts 2019 rykkerskrivelser til hende. Der blev ikke opkrævet rykkergebyr i forbindelse hermed. Af 2. rykker-skrivelse fremgik det, at fordringen ved fortsat udebleven betaling ville blive overdraget til inkasso, hvilket kunne påføre klageren yderligere omkostninger i form af gebyrer, salær og renter.

Uddrag af kontoudtog fra klagerens selvbetjeningsprofil:

05-03-2019	Rykker	R00	DSB	Bogført	19-03-2019	0,00	300,00
26-02-2019	Betaling		DSB	Bogført	26-02-2019	-300,00	300,00
26-02-2019	Faktura	F01	DSB	Betalt	26-02-2019	300,00	600,00
08-02-2019	Betaling		DSB	Bogført	08-02-2019	-300,00	300,00
08-02-2019	Faktura	F01	DSB	Betalt	08-02-2019	300,00	600,00
05-02-2019	Rykker	R00	DSB	Bogført	19-02-2019	0,00	300,00
29-01-2019	Faktura	F01	DSB	Bogført	29-01-2019	300,00	300,00
16-01-	Betaling		DSB	Bogført	16-01-2019	-300,00	0,00

Klageren har oplyst, at hun ikke modtog rykkerskrivelserne fra DSB. Ifølge DSB blev rykkerskrivelserne fremsendt til klageren på samme måde som fakturaen via Nets.

Da betaling fortsat udeblev overdrog DSB fordringen til et inkassobureau, som den 28. marts 2019 sendte et inkassovarsel til klageren og pålagde et rykkergebyr på 100 kr. og renter på 1,79 kr., således at det skyldige beløb nu udgjorde 401,79 kr.

Den 16. april 2019 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 3,04 kr., således at det samlede krav lød på 903,04 kr.

Den 24. april 2019 kontaktede klageren telefonisk DSB's kundeservice, som henviste hende til at kontakte inkassobureauet.

Herefter fulgte en korrespondance mellem klageren og DSB/inkassobureauet, hvor klageren anførte som ovenfor, at hun af rejsekorthistorikken kunne se, at der var hævet 300 kr. den 29. januar 2019, hvorfor hun ikke mente at skyldte DSB dette beløb.

DSB fastholdt kravet og henviste til, at fakturaen af 29. januar 2019 på 300 kr. fortsat henstod ubetalt, og at det var oplyst, at denne faktura skulle have været betalt via det fremsendte girokort, hvilket ikke var sket.

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 29. januar 2019 på det betalingskort, som klageren havde tilknyttet til tank-op-aftalen, hvilket skyldtes, at klageren havde fået nyt betalingskort uden at indmelde dette i rejsekortsystemet.

Klageren modtog en e-mail fra Rejsekort Kundecenter den 31. januar 2019, hvor hun fik oplyst, at hun ville modtage en faktura for optankningen, og at det var vigtigt, at beløbet blev betalt rettidigt via det medsendte girokort.

Den omstændighed, at klageren fejlagtigt troede, at beløbet ville blive hævet fra det nye betalingskort, når hun med det samme opdaterede betalingskortoplysningerne i selvbetjeningen, ændrer ikke ved, at fakturaen faktisk forblev ubetalt, hvilket dokumenteres af kontoudtoget fra selvbetjeningen.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren har foretaget rejser svarende til det optankede beløb i perioden fra den 29. januar 2019 til den 8. februar 2019, hvor der på ny skete en optankning på 300 kr. Dette er dokumenteret af de fremlagte udskrifter fra klagerens rejsekorthistorik. Klagerens betaling af 300 kr. den 8. februar 2019 via tank-op-aftalen, var således ikke en betaling af det udestående beløb fra den 29. januar 2019, som klageren fortsat var DSB skyldig.

Under hensyn til, at klageren ikke indbetalte beløbet på 300 kr., som hun skyldte 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 bemærker, at rykkerskrivelserne fra DSB uden rykkergebyrer ifølge det oplyste fra DSB blev sendt på samme måde som fakturaen, som klageren har modtaget.

Det falder uden for ankenævnets virke, at tage stilling til inkassobureauets opkrævning af rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger.

Klageren har gjort gældende, at hun regnede med, at der ikke var nogen gæld, når hendes betalingsaftale ikke var blevet lukket, som det havde stået i orienteringsmailen af 31. januar 2019 ved udebliven betaling.

Ankenævnet finder, at dette ikke ændrer ved klagerens pligt til at betale de 300 kr., men ankenævnet anbefaler, at teksten i orienteringsmailen ændres, således at der fx står, at betalingsafta-

len "kan" blive lukket ved manglende betaling.

Ankenævnet anbefaler videre, at det overvejes at flytte afsnittet om pligten til under alle omstændigheder at betale den faktura, man modtager med posten, op efter 2. afsnit i skrivelsen, således at kunderne tidligere/tydeligere gøres opmærksom på pligten til at betale.

Herudover anbefaler ankenævnet, at det overvejes at tydeliggøre skyldige beløb i Rejsekorts selvbetjening.

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:

" d.31.1 modtager jeg e-mail fra Rejsekort.dk angående, at det ikke har været muligt at trække sædvanlige tank-op beløb på mit rejsekort. Jeg har ganske rigtigt fået nyt Visa-Dankort og skynder mig straks at opdatere oplysninger på dette og konstaterer, at 300 kr. står registreret som hævet d. 29.1.2019.

Dagevis efter modtager jeg så med posten (som leveres 2 x ugentligt) et girokort på 300 kr. fra DSB. Jeg antager dog, at da dette har været adskillige dage undervejs og samme beløb er hævet d. 29.1.2019 (og hæves igen 8.2.2019 og jævnligt herefter som altid) via min tank-op aftale, så er det ikke længere aktuelt - og dermed overflødigt at indbetale.

Herefter hører jeg ikke mere, mens mit kort som sædvanligt optages jævnligt med 300 kr., før jeg d. 24. april modtager brev fra inkassofirmaet Collectia Finansservice, som præsenterer mig for en regning på 903,90 kr.(hovedstol 300 kr. + omkostninger).

Jeg kontakter DSB kundeservice for at oplyse, at der må være tale om en misforståelse. En sød (sikkert studentermedhjælper) ansat er behjælpelig med at oplyse, hvor jeg kan sende min skriftlige klage hen. Efter samtalen deltager jeg i en tilfredshedsundersøgelse, hvor jeg skal svare på hvordan jeg har oplevet samtalen. Hvad vil DSB egentlig bruge den viden til? At jeg har haft en behagelig samtale med medarbejder sammenholdt med, at jeg synes det er helt forrykt at sende en regning på 903,90 kr. for noget, som burde være ordnet online, eftersom DSB har alle relevante informationer.

Jeg vælger at klage til Ankenævnet, da jeg ikke har modtaget yderligere varsler mellem tilsendte girokort og brev fra inkasso, hvilket derfor ikke opfylder krav til gældende lovgivning om varsling og anerkendelse af skyldige beløb. Jeg er efterfølgende blevet præsenteret for rykkerbrev nr.2 i onlineversion af Collectia Finansservice, hvor der bl.a. står, at DSB sætter min tank-op aftale i bero. Jeg har aldrig modtaget rykkerbrev nr. 2 og jeg har aldrig været berørt af manglende tank-op aftale.

Bør jeg indbetale pengene med det samme og eller vente og afvente jeres svar?"

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.

DSB optankede den 29. januar 2019 et beløb på 300 kroner til klagers rejsekort. Efterfølgende var det dog ikke muligt for DSB at få betaling fra klager for det optankede beløb, da klagers betalingskort ikke længere var gyldigt.

Klager har oplyst, at hun havde fået nyt Visa/Dankort. DSB havde forud for optankningen foretaget den 29. januar ikke fået oplysninger fra klager om det nye Visa/Dankort, hvorfor det ikke var muligt automatisk at hæve betaling for optankningen. Rejsekort sendte derfor den 31. januar en mail til klager med besked om, at der var problemer med betaling for optankningen sket den 29. januar, og at klager derfor i stedet ville modtage en betalingsopkrævning med posten. Det blev i denne mail til klager understreget, at det var vigtigt, at klager benyttede den betalingsopkrævning, som ville blive sendt med post til at betale for optankningen fra den 29. januar.

DSB har for optankningen den 29. januar sendt 3 betalingsopkrævninger til klager hhv. den 29. januar, den 5. februar og den 5. marts 2019. Betalingsopkrævningerne er sendt via Nets til klagers adresse Østerhegn 20, 2880 Bagsværd. 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 5. marts var den 19. marts 2019. 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 Collectia sendt 2 betalingsopkrævninger til klager hhv. den 28. marts og den 16. april 2019. Der er i den forbindelse tilskrevet salær, gebyr og renter. Den samlede gæld var den 16. april opgjort til 903,04 kroner.

Den 24. april henvendte klager sig telefonisk til DSB om den manglende betaling for tank-op. Da sagen var overdraget til et inkassobureau, blev klager henvist hertil. Inkassobureauet har i et skriftligt svar til klager fastholdt betalingskravet.

Klager har den 31. januar 2019 opdateret sin selvbetjeningsprofil på Rejsekorts hjemmeside og her indtastet informationer om nyt Visa-/Dankort. Automatiske optankninger efter denne dato er blevet betalt uden problemer.

Det er ikke muligt bagudrettet at hæve betaling for ubetalte optankninger, som er fra før den 31. januar. Klager blev i mailen fra Rejsekort den 31. januar gjort tydelig opmærksom på, at optankningen fra den 29. januar skulle betales manuelt ved at benytte den betalingsopkrævning, som ville blive sendt med posten.

DSB og inkassobureauet har fastholdt betalingskravet baseret på følgende:

- f I henhold til kortbestemmelserne er klager, ansvarlig for at sikre, at DSB har adgang til et aktivt betalingskort og via dette automatisk kan hæve betaling for optankninger til rejsekort
- f Klager havde på sin profil hos Rejsekort på tidspunktet for tank-op den 29. januar ikke indmeldt informationer om, at hun havde fået nyt Visa-/Dankort
- f Der er sendt flere betalingsopkrævninger og en mail til klager om den manglende betaling på 300 kroner, som klager ikke har reageret på

- f 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
- f 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
- f Da klager ikke indbetalte de fremsendte betalingsopkrævninger eller tog kontakt til DSB, 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:

" Da jeg blev opmærksom paa den manglende opdatering af information om nyt betalingskort, foretog jeg straks denne handling.

Jeg kunne ikke efterfølgende se paa min online opgoerelse af indbetalinger paa Rejsekortet, at pengene (300 kr) IKKE var haevet d.29 januar (da de forblev angivet som haevet) og derfor antog jeg, at fordi jeg handlede hurtigt, saa forblev beloebet haevet.

Der gik ogsaa flere uger foer at girokortet kom med posten og jeg havde forstaaet at der saa kunne "ses bort fra dette".

Jeg har ikke modtaget flere breve fra DSB undervej, selvom DSB paastaar dette."

Indklagede har herefter stillet følgende spørgsmål til klageren:

" Klager oplyser:

"Jeg kunne ikke efterfølgende se paa min online opgoerelse af indbetalinger paa Rejsekortet, at pengene (300 kr) IKKE var haevet d.29 januar (da de forblev angivet som haevet) og derfor antog jeg, at fordi jeg handlede hurtigt, saa forblev beloebet haevet."

DSB skal anmode om oplysninger om hvilken online opgørelse, som klager henviser til, samt bede om dokumentation for den omtalte hævning fra den 29. januar, således at dette kan undersøges nærmere.

Klager anfører endvidere:

"Der gik ogsaa flere uger foer at girokortet kom med posten og jeg havde forstaaet at der saa kunne "ses bort fra dette"."

DSB skal anmode om at få uddybet, hvad der gav anledning til klagers opfattelse af, at der kunne ses bort fra de betalingsopkrævninger, som blev modtaget fra DSB."

Hertil har klageren svaret følgende:

" Jeg vedhæfter oversigt over aktiviteter på mit rejsekort, inklusiv hævning af penge.

Bemærk venligst, at der optankes både 29.1.2019 samt allerede igen 1.2.2019.

Herefter optankes igen henholdsvis 8.februar og 26. februar. Da jeg efterfølgende modtager brev med opkrævning af 300 kr. antager jeg selvfølgelig, at disse er hævet for længst, da DSB har fri adgang til mit kort og hæver kontinuerligt.

Da S-togs personalet gik i strejke forleden slog det mig, at personalet føler sig dårligt behandlet på linje med kunderne og er ligeså frustrerede over en inkompetent ledelse.

Oversigt over automatiske indbetalinger på rejsekort

Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+ 127	01-02-19	18:20	Linje : 5C Glasvej	18:30	Linje : 5C Husumvej/Frederikssundsv.	-12,80	234,00
+ 126	01-02-19	17:02	Bagsværd St.	17:24	Linje : 21 Birkedommervej	-20,50	246,80
+ 125	01-02-19	09:36	Herlev St.	12:13	Bagsværd St.	-49,00	267,30
+ 124	01-02-19	09:36	/Endre tank-op-aftale Herlev St.				316,30
+ 124	31-01-19	13:50	Linje : 200S Nørre Gymnasium	14:13	Bagsværd St.	-16,00	316,30
+ 123	30-01-19	09:44	Linje : 200S Nørre Gymnasium	10:13	Bagsværd St.	-16,00	332,30
+ 122	29-01-19	15:53	Linje : 150S Rigshospitalet Syd	16:18	Bagsværd St.	-26,00	348,30
+ 121	29-01-19	15:53	Tank-op-aftale Linje : 150S Rigshospitalet Syd			300,00	374,30
+ 121	29-01-19	07:41	Bagsværd St.	08:12	Linje : 150S Nørre Campus	-26,00	74,30
+ 120	28-01-19	15:30	Linje : 150S Rigshospitalet Syd	15:57	Bagsværd St.	-26,00	100,30

Bemærk venligst, at der optankes både 29.1.2019 samt allerede igen 1.2.2019.

Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+ 136	08-02-19	17:11	Bagsværd St.	17:58	Københavns Lufthavn	-32,00	327,60
+ 135	08-02-19	17:11	Tank-op-aftale Bagsværd St.			300,00	359,60
+ 135	06-02-19	17:02	Linje : 184 Rigshospitalet Syd	17:24	Bagsværd St.	-26,00	59,60
+ 134	06-02-19	08:34	Bagsværd St.	09:09	Linje : 15E Rigshospitalet Syd	-26,00	85,60
+ 133	05-02-19	21:09	Ørestad St.	21:53	Bagsværd St.	-20,80	111,60
+ 132	05-02-19	17:10	Linje : 42 Rigshospitalet Syd	17:33	Ørestad St.	-16,00	132,40
+ 131	05-02-19	07:40	Bagsværd St.	08:08	Linje : 15E Rigshospitalet Syd	-26,00	148,40
+ 130	04-02-19	18:44	Vesterport St.	19:13	Bagsværd St.	-20,80	174,40
+ 129	04-02-19	15:48	Bagsværd St.	16:15	Vesterport St.	-26,00	195,20
+ 128	01-02-19	22:03	Linje : 200S Husum Torv	22:34	Bagsværd St.	-12,80	221,20
+ 127	26-02-19	13:54	Tank-op-aftale Linje : 150S Rigshospitalet Syd			300,00	368,00
+ 147	26-02-19	07:25	Bagsværd St.	07:55	Linje : 150S Rigshospitalet Syd	-26,00	68,00

Der optankes igen henholdsvis 8.februar og 26. februar. Da jeg efterfølgende modtager brev med opkrævning af 300 kr. antager jeg selvfølgelig, at disse er hævet for længst, da DSB har fri adgang til mit kort og hæver kontinuerligt."

Hertil har indklagede bemærket:

" Den oversigt, som klager den 2. juli har indsendt til Ankenævnet, er en oversigt fra klagers selvbetjeningsprofil hos Rejsekort "Mine rejser". Af oversigten fremgår betaling for klagers rejser samt beløb á 300 kroner indsat af DSB på klagers rejsekort.

Klagers betalinger til DSB for DSB's optankninger á 300 kroner vil fremgå af klagers bankudskrifter. Klager vil her kunne konstatere, at der ikke er hævet betaling for optankningen fra den 29. januar. At denne betaling udestår fremgår også af klagers tank-op kontoudtog hos Rejsekort.

Eksempel på kontoudtog:

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 pendlerkort
- Følg dit nye rejsekort

Mine oplysninger

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

Kontoudtog

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 05-08-2018 til 05-09-2019

Udskriftsdato: 05-09-2019

Adresse: [Redacted] Valuta: kr.

Kundenummer: 100090689

DSB

Adresse: DSB
Telegade 2
2630 Taastrup

Telefon: 70113333

CVR nummer: 25050053

Dato	Type	Fakturanr.	Trafiksekskab	Status	Forfaldsdato	Beløb	Kontosaldo
08-08-2019	Betaling		DSB	Bogført	08-08-2019	-100,00	0,00
08-08-2019	Faktura	F020032710	DSB	Betalt	08-08-2019	100,00	100,00
31-07-2019	Betaling		DSB	Bogført	31-07-2019	-100,00	0,00
31-07-2019	Faktura	F019931902	DSB	Betalt	31-07-2019	100,00	100,00
22-07-2019	Betaling		DSB	Bogført	22-07-2019	-100,00	0,00
22-07-2019	Faktura	F019843435	DSB	Betalt	22-07-2019	100,00	100,00

Kontosaldoen vil på klagers profil angive et minus på 300 kroner.

Af dokumentationen indsendt af klager fremgår tre optankninger af hver 300 kroner foretaget af DSB hhv. den 29. januar, 8. februar og 26. februar. For optankningen foretaget af DSB den 29. januar var det ikke muligt for DSB efterfølgende at hæve dette beløb på klagers bankkonto, da klager endnu ikke havde indmeldt oplysninger om et nyt betalingskort. Af denne årsag var DSB nødsaget til i stedet at sende en betalingsopkrævning til klager. Klager bekræfter, at hun har modtaget denne betalingsopkrævning.

DSB har også fremsendt en mail til klager om problemer med betaling for optankningen til klagers rejsekort. Både af betalingsopkrævningen og mailen er det tydeligt fremgået, at betaling for optankningen foretaget af DSB den 29. januar skulle ske ved at benytte den fremsendte betalingsopkrævning. Det er også fremgået af mailen, at den fremsendte betalingsopkrævning skulle benyttes til betaling for den fejllende tank-op, selvom klager efterfølgende har opdateret sine betalingskortoplysninger.

Da klager ikke har reageret på DSB's betalingsopkrævninger, har der været et berettiget grundlag for at lade et inkassobureau stå for inddrivelse af gælden. At klager har antaget, at der ikke udestod betaling

for en tank-op fra den 29. januar, og derfor har ignoreret betalingsopkrævningerne fra DSB, må være klagers eget ansvar.”

Klageren har videre bemærket:

”Jeg konstaterer, at der i brev fra modparten påstås, at det fremgår af min saldo at der ikke blev trukket 300 kr. Dette er efter min bedste overbevisning ikke korrekt. I har min fulde tilladelse til at gå ind og kigge på mine aktiviteter på rejsekort. dk.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand