

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0240
- Klageren:** XX
2500 Valby
- Indklagede:** Rejsekort Kundecenter v/DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Opkrævning på 200 kr. vedrørende tank-op-aftale samt rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger, i alt 701,41 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker fritagelse for betaling af kravet og gør gældende, at han med det samme ændrede betalingskortoplysninger, samt at det ikke fremgik af selvbetjeningen, at hans konto var i minus, hvorfor han måtte kunne gå ud fra, at han ikke skyldte noget
- 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 19. februar 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af optankningen på 200 kr. Det falder uden for ankenævnets virke at tage stilling til inkassofirmaets opkrævning af rykkergebyrer, inkassoomkostninger og renter.

Beløbet 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 200 kr. på rejsekortet, når saldoen på kortet kommer under 50 kr. Efterfølgende hæves beløbet på det betalingskort, som klageren har tilknyttet til aftalen.

Den 13. august 2019 indsatte DSB i henhold til aftalen 200 kr. på klagerens rejsekort, men beløbet kunne ikke hæves på det tilknyttede betalingskort, fordi klageren havde skiftet bank og i den forbindelse fået nyt betalingskort, hvilket han ikke havde meddelt til Rejsekort Kundecenter eller i Rejsekorts selvbetjening.

Uddrag af kontoudtog fra DSB's bogholderi vedrørende automatiske optankninger på klageren rejsekort:

30-06-2019		B	178 betaling af FO	43	30-06-2019	0,00	-200,00	-200,00
30-06-2019	FO	43			01-07-2019	200,00	0,00	0,00
13-08-2019	FO	06			13-08-2019	200,00	0,00	200,00
28-08-2019		B	137 betaling af FO	50	28-08-2019	0,00	-200,00	0,00
28-08-2019	FO	50			28-08-2019	200,00	0,00	200,00
16-09-2019		B	110 betaling af FO	44	16-09-2019	0,00	-200,00	0,00
16-09-2019	FO	44			16-09-2019	200,00	0,00	200,00
03-10-2019		B	127 betaling af FO	35	03-10-2019	0,00	-200,00	0,00
03-10-2019	FO	35			03-10-2019	200,00	0,00	200,00
24-10-2019		B	152 betaling af FO	71	24-10-2019	0,00	-200,00	0,00
24-10-2019	FO	71			24-10-2019	200,00	0,00	200,00
29-10-2019		FO	106 Indb. Inkasso		29-10-2019	0,00	-200,00	0,00
11-11-2019		B	156 betaling af FO	52	11-11-2019	0,00	-200,00	-200,00
11-11-2019	FO	52			11-11-2019	200,00	0,00	0,00

Den 16. august 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 13/08/2019 på Ålholm St., 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.

”

Klageren loggede den 28. august 2019 ind på Rejsekorts selvbetjeningside og ændrede betalingskortoplysningerne. Herefter tjekkede han rejsekortets saldo, der som følge af optankningen var positiv, hvilket han fejlagtigt opfattede som udtryk for, at det skyldige beløb var blevet hævet på hans betalingskort. Klageren valgte derfor at se bort fra de betalingsopkrævninger, som han modtog fra DSB, idet han troede, at de måtte have krydset hans betaling via betalingskortet.

Ifølge det oplyste blev der sendt to betalingsopkrævninger til klageren af henholdsvis 20. august 2019 og 17. september 2019. Opkrævningerne var benævnt rykker 1 og rykker 2, men der blev ikke opkrævet rykkergebyr i forbindelse hermed.

Rykker 1:

”

Rykker 1 KOPI

Rykkernummer	<input type="text"/>
Kundenummer	<input type="text"/>
Rykkerdato	20-08-2019
Forfaldsdato	03-09-2019
Udskriftsdato	04-11-2019
Valuta	DKK

Rejsekort

Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
13-08-2019	13-08-2019	<input type="text"/>	Faktura	200,00
Oprindelig total				200,00
Ny total				200,00

Vi sender denne rykker til dig, da det har vist sig, at der mangler betaling for ovenstående faktura, der dækker en optankning af dit Rejsekort.

Vi vil bede dig benytte denne opkrævning til at betale det skyldige beløb. Du kan benytte indbetalingskortet på forrige side.

At du modtager denne rykker, kan f.eks. skyldes, at du har fået et nyt betalingskort, eller har skiftet bank, og ikke fået ændret betalingskortoplysningerne på din betalingsaftale.

Du skal være opmærksom på, at din betalingsaftale ophører, hvis du ikke indbetaler beløbet rettidigt. Du kan stadig bruge dit rejsekort.

Du er velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33, hvis du har spørgsmål til denne rykker.

Rejsekort Kundecenter har åbent alle hverdage mellem klokken 10 og klokken 17.

Med venlig hilsen

DSB, Debitorafdelingen
Rejsekortregnskab@dsb.dk

”

Rykker 2:

”

Rykker 2 KOPI

Rykkernummer	<input type="text"/>
Kundenummer	<input type="text"/>
Rykkerdato	17-09-2019
Forfaldsdato	01-10-2019
Udskriftsdato	04-11-2019
Valuta	DKK

Rejsekort

Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
13-08-2019	13-08-2019	<input type="text"/>	Faktura	200,00
Oprindelig total				200,00
Ny total				200,00

Du har tidligere modtaget en rykker, hvor vi har orienteret dig om, at ovenstående faktura ikke er betalt. Vi vil derfor bede dig om at benytte denne opkrævning til, at betale det skyldige beløb. Du bedes benytte indbetalingskortet på forrige side.

Du skal være opmærksom på, at vi har lukket din tank-op aftale. Der vil derfor ikke længere ske automatisk optankning ved check-in, hvilket gælder for alle de Rejsekort, som er tilknyttet til din betalingsaftale.

Hvis vi ikke modtager din betaling inden for betalingsfristen, vil sagen blive overdraget til inkasso. Du skal være opmærksom på, at dette vil påføre dig yderligere omkostninger i form af gebyrer, salær og renter.

Rejsekortet kan fortsat bruges, men du skal selv indsætte penge på Rejsekortet enten på stationen eller via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk.

Du er velkommen til at kontakte RejsekortKundecenter på 70 11 33 33, hvis du har spørgsmål til denne rykker.

Rejsekort Kundecenter har åbent alle hverdage mellem klokken 10 og klokken 17.

Med venlig hilsen

DSB, Debitorafdelingen
Rejsekortregnskab@dsb.dk

”

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.

Da betaling fortsat udeblev, overdrog DSB fordringen til et eksternt inkassobureau, som den 15. oktober 2019 sendte klageren en opkrævning pålagt et inkasogebyr på 100 kr., inkasoomkostninger på 400 kr. og renter på 1,41 kr. Det samlede skyldige beløb var opgjort til 701,41 kr.

Klageren rettede den 21. oktober 2019 henvendelse til inkassobureauet og oplyste, at hans rejsekort på intet tidspunkt havde været i minus, at han havde ændret den automatiske optankning til at blive betalt fra hans nye bankkonto, og at han ikke kunne se, at han skyldte penge for en automatisk optankning.

Inkassobureauet fastholdt den 22. oktober 2019 kravet, hvorefter klageren korresponderede med DSB om, hvorvidt kravet var berettiget. DSB fastholdt deres afgørelse om overdragelse af kravet til

inkasso med henvisning til, at klageren ikke havde indbetalt 200 kr. for optankningen den 13. august 2019 og endvidere ikke havde reageret på DSB's rykkerskrivelser.

DSB har indsendt kopi af klagerens rejsekorthistorik, som viser, at der er foretaget en automatisk optankning på 200 kr. den 13. august 2019, og at klageren har forbrugt beløbet til rejser foretaget med rejsekortet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

På baggrund af oplysninger fra klageren og fra DSB, som administrerer klagerens rejsekortaftale, lægger ankenævnet til grund, at der ikke kunne hæves betaling for optankningen på 200 kr. til klagerens rejsekort den 13. august 2019 på det betalingskort, som klageren havde tilknyttet til tank-op-aftalen, fordi klageren i forbindelse med et bankskifte havde fået nyt betalingskort, hvilket han ikke havde indmeldt i rejsekortsystemet.

Klageren modtog en e-mail fra Rejsekort Kundecenter den 16. august 2019, hvor han fik oplyst, at han ville modtage et indbetalingskort med posten eller via sin netbank, 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 han havde opdateret betalingskortoplysningerne i selvbetjeningen, ændrer ikke ved, at fakturaen faktisk forblev ubetalt, hvilket dokumenteres af kontoudtoget fra DSB's bogholderi.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren har foretaget rejser svarende til det optankede beløb i perioden fra den 13. august 2019 til den 28. august 2019, hvor der på ny skete en automatisk optankning på 200 kr. Dette er dokumenteret af de fremlagte udskrifter fra klagerens rejsekorthistorik.

Under hensyn til, at klageren ikke indbetalte beløbet på 200 kr., som han 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 klageren ifølge det oplyste har modtaget såvel Rejsekort Kundecenters e-mail som DSB's to rykkerskrivelser. Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren troede, at en positiv saldo på rejsekortet var ensbetydende med, at der var betalt for den omhandlede optankning.

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

Ankenævnet har med tilfredshed noteret sig, at Rejsekort Kundecenter efter det oplyste nu har ændret formulering af den e-mail, som sendes til kunden, når betaling for en optankning ikke kan trækkes på kundens betalingskort, ligesom ankenævnet noterer sig, at der arbejdes på en forbedring af selvbetjeningssiden, således at skyldige beløb fremgår tydeligere.

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. Vilklårene 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 værgeren 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 skrivelser 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 har fået ny bank og har automatisk optankning på mit rejsekort, så det ikke går i minus. I august fik jeg at vide, at det ikke var muligt at lave automatisk optankning og at jeg skulle betale 200 kroner på en faktura. Jeg checkede på rejsekort.dk, at mit kort ikke var i minus og fik tilknyttet nyt visa-/dankort og synes, sagen var i orden. Jeg fik en rykker for manglende betaling og regnede med, at den måtte have krydset min opdatering. Jeg har automatisk optankning for ikke at risikere at gå i minus på rejsekortet. Sagen blev sendt til inkasso selvom jeg ikke var klar over, at jeg skyldte penge overhovedet - mit kort viste jo et plus. Nu var regningen på 700 kroner.

Det viser sig, at teknikken består i, at DSB overfører egne midler til mit kort, hvorpå de hæver pengene fra mit dankort. Så det plus, der var på mit kort, var altså et minus fordi det ikke var mine egne penge. Altså et kvik-lån. DSB er det eneste firma, jeg har oplevet i forbindelse med et bankskifte, der driver udlånsvirksomhed og noterer skyldnerbeløb med et plus på min kontooversigt, der forleder mig til at tro, at jeg ikke skylder penge. Brobizz er sammenligneligt. Her skulle jeg også ændre oplysninger. Jeg får en oversigt over det skyldige beløb, som de så trækker. De giver besked om, at de ikke har kunnet hæve pengene, men de fjerner ikke det skyldige beløb fra min oversigt og viser, at der ikke er overtræk, og sender ikke en faktura. Jeg har reageret med det samme - som de andre steder, jeg har haft skrevet mit gamle kort op - og har checket, at mit Rejsekort stod i plus, bragt sagen i orden. Det jeg ikke kan se er en usædvanlig forretningspraksis, hvor DSB har ydet mig et lån og lader mit konto hos dem optræde, som var der et plus. Derfor handlede jeg ikke.”

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 200 kroner på klagers rejsekort, når sal-

doen 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 13. august 2019 et beløb på 200 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 han har skiftet bank og derfor har fået nyt Visa/Dankort. DSB havde forud for optankningen foretaget den 13. august 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 16. august en mail til klager med besked om, at der var problemer med betaling for optankningen sket den 13. august, 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 13. august.

DSB har for optankningen den 13. august ud over mailen sendt 2 betalingspåmindelser til klager hhv. den 20. august og den 17. september 2019. Disse er sendt via Nets til klagers adresse. Klager har oplyst at have modtaget DSB's betalingsopkrævninger. DSB har ikke tilskrevet gebyrer eller renter for de rykkere, DSB har sendt til klager.

Betalingsfristen på DSB's betalingspåmindelse fra den 17. september var den 1. oktober 2019. Da DSB inden denne frist ikke modtog klagers indbetaling eller en henvendelse fra klager, blev sagen overdraget til et eksternt inkassobureau den 11. oktober.

Der er fra Inkassobureauet Collectia sendt en betalingsopkrævning til klager den 15. oktober 2019. Der er i den forbindelse tilskrevet salær, gebyr og renter. Den samlede gæld var den 15. oktober opgjort til 701,41 kroner.

Den 24. oktober henvendte klager sig telefonisk til DSB om den manglede 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 28. august 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 teknisk muligt bagudrettet at hæve betaling for ubetalte optankninger, som er fra før den 28. august. Klager blev i mailen fra Rejsekort den 16. august gjort tydelig opmærksom på, at optankningen fra den 13. august skulle betales manuelt ved at benytte den betalingsopkrævning, som ville blive sendt med posten.

Det er ikke muligt ud fra saldoen på rejsekortet at afgøre, hvorvidt der er gæld for optankninger. Saldoen på rejsekortet viser det indestående på kortet, som er til disposition for betaling af rejser.

På klagers selvbetjeningsprofil hos Rejsekort er det fremgået af klagers kontoudtog vedrørende optankninger, at der udestår betaling for én optankning á 200 kroner.

Den anvendte praksis, hvor der optankes til rejsekortet i overensstemmelse med den indgåede aftale, også når der ikke er tilknyttet et aktivt betalingskort, er valgt for at sikre, at kunden fortsat har mulighed for at betale for sin rejse med rejsekort. Alternativet ville være en for lav saldo uden mulighed for at benytte rejsekortet.

Det skal også bemærkes, at DSB i en mail til klager tydeligt har gjort opmærksom på, at der er opstået en gæld for optankning til klagers rejsekort, og at denne kun kan betales ved at anvende den betalingsopkrævning, som klager vil modtage 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 13. august 2019 ikke indmeldt informationer om, at han havde fået nyt Visa-/Dankort
- f Der er sendt flere betalingsopkrævninger og en mail til klager om den manglende betaling på 200 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 200 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 200 kroner
- f DSB har flere gange gjort klager opmærksom på at der var opstået en gæld for optankning til klagers rejsekort
- f Da klager ikke indbetalte de fremsendte betalingsopkrævninger eller tog kontakt til DSB inden sagen blev overdraget til inkasso, er der ikke grundlag for at annullere de opkrævede gebyrer, renter og inkassosalær.
- f Klager har, uden at have været i kontakt med DSB, antaget, at der ikke var gæld til DSB trods modtagelse af flere rykker-skrivelser

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand