

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2022-0300
Klageren:	XX 2840 Holte
Indklagede:	DSB
CVR-nummer:	25 05 53 00
Klagen vedrører:	Ca. 4.000 kr. som klageren har betalt via tank-op-aftale på et Rejsekort, der er blevet misbrugt af en anden person
Parternes krav:	Klageren ønsker at få refunderet beløbet, da hun ved en fejl spærrede et forkert Rejsekort, og derfor ikke var klar over, at det mistede Rejsekort blev misbrugt Indklagede afviser kravet
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Jacob Ruben Hansen Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 14. juni 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at afvise klagerens krav.

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

-oOo-

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

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

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren var indehaver af fire Rejsekort, fordi familiens Rejsekort var købt i hendes navn. I august måned 2022 mistede hun sit Rejsekort og bad derfor via selvbetjeningen Rejsekort Kundecenter om at spærre kortet den 18. august 2022. Imidlertid oplyste hun nummeret på et af de andre Rejsekort Flex i familien, hvorfor det var dette kort, der blev spærret.

Rejsekort Kundecenter sendte efterfølgende en mail til klageren med oplysning om nummeret på det Rejsekort, der var blevet spærret pr. 18. august 2022 kl. 16:28, og som herefter ikke kunne anvendes.

Klageren havde en tank-op-aftale på det Rejsekort, hun havde mistet. Men da Rejsekortet fortsat blev anvendt/misbrugt, skete der i perioden 10. september til den 30. oktober 11 optankninger á 300 kr. til det mistede kort.

Ved hver optankning sendte Rejsekort Kundecenter autogenererede mails til klagerens e-mail-adresse om hvor og hvornår der var sket optankning på Rejsekortet.

Ifølge klageren læser hun sjældent mails eller tjekker sin bankkonto, og da der var flere Rejsekort i hendes navn tænkte hun ikke over, hvilket Rejsekort optankningerne vedrørte. Hun reagerede derfor først den 31. oktober 2022, hvor hun kontaktede Rejsekort Kundecenter telefonisk.

Herefter fik hun tilsendt en tro- og loveerklæring med henblik på at få refunderet de debiterede beløb for rejser, hun ikke havde foretaget.

Den 9. december 2022 tilbød Rejsekort Kundecenter at refundere 186,20 kr., svarende til rejser foretaget i perioden efter den 18. august 2022, hvor Rejsekortet blev spærret, indtil dagen efter Rejsekort Kundecenter den 10. september 2022 sendte den første mail til klageren om, at der var sket en optankning via tank-op-aftalen på det Rejsekortnummer, som klageren havde mistet.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, da der er hævet i alt ca. 4.000 kr. i henhold til tank-op-aftalen på det mistede Rejsekort, som hun ikke vil hæfte for, da det tydeligt er blevet misbrugt, da rejserne er ikke foretaget i nærheden af hendes bopæl.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Den oprindelige spærring af et forkert Rejsekort beroede på klagerens egen fejl, idet hun spærrede et andet Rejsekort end dét, hun havde mistet.

Det fremgår af Rejsekort Kortbestemmelser, som kunden accepterer ved køb af et Rejsekort, at

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, i rejsekort-automater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter.

Hvis klageren, som det foreskrives, havde tjekket Rejsekorthistorikken på selvbetjeningen, ville hun have kunnet se, at Rejsekortet var blevet anvendt til rejser, som hun ikke havde foretaget, idet hun har oplyst, at rejserne foregik langt fra hendes bopæl.

Hertil kommer at klageren pr. e-mail 11 gange modtog besked om, at og hvor, der var sket optankning af 300 kr., uden at hun reagerede derpå.

På den baggrund sammenholdt med Rejsekort Kortbestemmelser pkt. 5.2., hvorefter kortindehaveren hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug frem til spærringen med et maksimalt beløb på 4.000 kr., hvis kortindehaveren ikke snarest muligt har rettet henvendelse til Rejsekort Kundecenter efter mistanke om, at Rejsekortet var blevet misbrugt, finder ankenævnet, at Rejsekort Kundecenter v/DSB er berettiget til at afvise klagerens krav.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at klageren var eller burde være bekendt med optankningen i den første orienteringsmail dateret den 10. september 2022. Den omstændighed, at klageren ikke læste eller studerede over indholdet, kan ikke føre til en anden bedømmelse.

RETSGRUNDLAG:

Fra Rejsekort Kortbestemmelser fra 1. maj 2022.

Pkt. 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 & Rejseplan 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 betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-opaftale/fornyelsesaftale.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er forkerte, er Rejsekort & Rejseplan 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, i rejsekort-automater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter.

Kortindehaveren er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse er forkerte. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Kortindehaveren er forpligtet til snarest muligt at fremsætte indsigelse overfor Rejsekort Kundecenter, hvis kortindehaveren er af den opfattelse, at prisen ikke er korrekt. Der henvises i øvrigt til afsnit 5.3 om indsigelsesfrister.

Kortindehaveren skal straks spærre sit rejsekort, hvis det bortkommer eller ved mistanke om misbrug. Se nærmere om spærring af rejsekort i afsnit 4.1.

Et rejsekort personligt kan inddrages, hvis det konstateres, ved fx billetkontrol, at kortet benyttes af en anden end kortindehaver. Se nærmere om inddragelse af rejsekort personligt i afsnit 4.5.

Pkt. 5.2. Hæftelse for rejsekort med tank-op-aftale og fornyelsesaftale

Kortindehaver, eller en værge, som hæfter på vegne af et barn, hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med rejsekort. For rejsekort med tank-op-aftale og/eller med fornyelsesaftale dækker Rejsekort & Rejseplan A/S tab hos kortindehaver som følge af andres uberettigede brug af rejsekort, hvis der snarest muligt efter, at den uberettigede brug kommer til kortindehaverens kendskab, rettes henvendelse til Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på spærring af det pågældende rejsekort.

Hvis Rejsekort & Rejseplan A/S imidlertid kan godtgøre, at kortindehaveren ikke snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet var bortkommet, stjålet eller under mistanke om at være misbrugt, rettede henvendelse til Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på at spærre kortet, hæfter kortindehaveren for tab som følge af andres uberettigede brug frem til spærringen med et maksimalt beløb på 4.000 kr. Se mere om spærring af rejsekort under afsnit 4.1. Kortindehaveren skal efterfølgende betale kortprisen for genanskaffelse af et rejsekort ved spærring, hvis årsagen til spærringen kan henføres til kortindehaveren.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Sagen drejer sig om et mistet rejsekort, hvor jeg er uenig i afgørelsen.

Alle rejsekort i familien er købt i mit navn, og i august havde jeg derfor fire rejsekort. Da jeg mistede mit kort, spærrede jeg ved en fejl det forkerte kort. På relativt kort tid, er der blevet trukket næsten 4.000 kr. via automatisk optankning.

Jeg tjekker hverken bank eller mail særlig ofte, og reagerede derfor med det samme, da jeg opdagede optankningerne. Det er tydeligt, at rejsekortet er blevet brugt af en anden end mig, da adresserne ikke er i nærheden af min bolig.

Rejsekort-selskabet argumenterer for, at jeg har fået en mail om automatisk optankning, men nå man som mig har flere kort, tænker man ikke over, om optankningen tilhører det korrekte kort eller ej.

I øvrigt kan jeg slet ikke forstå, at man kan nå at bruge så mange penge via automatisk optankning på så kort tid - det burde ikke være muligt.”

Indklagede anfører følgende:

” DSB kan oplyse, at klager den 18. august 2022 via Rejsekorts selvbetjenings sider har spærret et Flex rejsekort. Der blev i den forbindelse sendt følgende besked til klager på mail, hvoraf det fremgik hvilket rejsekortnummer, hun havde spærret:

Kære

Rejsekort med kortnr. 308430 6 er blevet spærret d. 18-08-2022 kl. 16:28:30 og kan ikke længere bruges.

Af sikkerhedshensyn kan det pågældende rejsekort ikke genåbnes.

Saldoen på det spærrede rejsekort

En eventuel restsaldo på det spærrede kort vil blive overført til din NemKonto i løbet af 10-14 dage. Er saldoen på kortet negativ, sender vi dig i stedet en faktura på beløbet.

Har du stadig brug for et rejsekort?

Du kan købe et nyt rejsekort på rejsekort selvbetjening. Du skal bare logge ind og vælge den type af rejsekort, der passer til dig.

Sådan kan du rejse

Indtil du får et nyt rejsekort, skal du selv sørge for at have en anden form for kort eller billet til dine rejser.

Find svaret på rejsekort.dk

På vores hjemmeside finder du alt, hvad der er værd at vide om, hvordan du bruger rejsekort og rejsekort med pendler kombi. Det er også her du kan læse om de særlige regler, der gælder for bl.a. check flere ind og saldo på rejsekort med pendler kombi. Du kan selvfølgelig også læse om priser, rabatter, rejseregler, kortbestemmelser og meget andet.

Brug selvbetjeningen og spring ventetiden over Rejsekort.dk er også din vej ind til selvbetjeningen, hvor du blandt andet kan se dine rejser, tanke op og spærre dit rejsekort. Har du et rejsekort med pendler kombi, kan du forny perioden på det her.

Du er også altid velkommen til at kontakte os på 70 11 33 33.

Med venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

Den 31. oktober 2022 kontaktede klager Rejsekort Kundecenter telefonisk, da hun havde opdaget, at hun tilbage i august fik lukket et andet rejsekort end ønsket, og at det rejsekort, hun troede var lukket, fortsat var i brug, og at der efter den 18. august var foretaget 11 automatiske optankning á 300 kroner til dette rejsekort.

Klager udfylder herefter en formular, som hun indsender til Rejsekort Kundecenter, og anmodede om at få tilbagebetalt det beløb, som var anvendt til betaling for rejser fra det rejsekort, som hun troede, hun havde lukket den 18. august.

Rejsekort Kundecenter svarede klager den 9. december og oplyste, at det kun var muligt at tilbyde tilbagebetaling af det beløb, der var brugt til betaling for rejser i perioden fra den 20. august til 11. september med den begrundelse, at der den 10. september var sendt en mail til klager om, at der var foretaget en optankning til det rejsekort, som klager troede hun havde lukket. Klager havde fra denne dato dermed information om, at kortet fortsat var i brug.

Denne afgørelse blev truffet i overensstemmelse med kortbestemmelserne for brug af rejsekort hvoraf følgende kan fremhæves:

[Kortbestemmelser-privat.ashx \(rejsekort.dk\)](http://kortbestemmelser-privat.ashx (rejsekort.dk))

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 & Rejseplan 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 betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-opaftale/fornyelsesaftale.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er forkerte, er Rejsekort & Rejseplan 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, i rejsekortautomater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter. Kortindehaveren er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse er forkerte. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Kortindehaveren er forpligtet til snarest muligt at fremsætte indsigelse overfor Rejsekort Kundecenter, hvis kortindehaveren er af den opfattelse, at prisen ikke er korrekt. Der henvises i øvrigt til afsnit 5.3 om indsigelsesfrister. Kortindehaveren skal straks spærre sit rejsekort, hvis det bortkommer eller ved mistanke om misbrug. Se nærmere om spærring af rejsekort i afsnit 4.1.

Et rejsekort personligt kan inddrages, hvis det konstateres, ved fx billetkontrol, at kortet benyttes af en anden end kortindehaver. Se nærmere om inddragelse af rejsekort personligt i afsnit 4.5.

4. Spærring, lukning og udbetaling af saldo og restperiode på rejsekort

4.1. Kortindehavers spærring af rejsekort

Kortindehaver skal straks spærre et Rejsekort Personligt eller et Rejsekort Flex, hvis:

- kortet bortkommer eller bliver stjålet eller
- kortindehaver får mistanke om, at kortet er blevet – eller bliver – misbrugt.

Kortindehaver eller kortihænde-haver kan spærre et rejsekort på selvbetjeningen på www.rejsekort.dk eller ved telefonisk henvendelse til Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33, som har døgnåbent for spærring alle ugens syv dage.

Når anmodningen om spærring af et rejsekort er modtaget, bekræftes tidspunktet for spærringen skriftligt over for kortindehaver, fortrinsvis via e-mail. Se mere om hæftelse og indsigelser under afsnit 5.

Et spærret rejsekort kan ikke genåbnes. Ved spærring udbetales en eventuel restsaldo og/eller værdi af en restperiode ved spærringstidspunktet, og en eventuel negativ saldo vil blive opkrævet, se nærmere i afsnit 4.4. Kortindehaveren skal efterfølgende betale kortprisen for genanskaffelse af et rejsekort, medmindre årsagen til spærringen kan henføres til Rejsekort & Rejseplan A/S.

Rejsekort Anonymt kan ikke spærres. En kortihænde-haver af et Rejsekort Anonymt kan dog lukke kortet ved henvendelse på et salgssted eller ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter, jf. også afsnit 4.3 og 4.4.

5. Hæftelse for brug af rejsekort

5.1. Hæftelse for rejsekort uden tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Kortindehaver, eller en værge, som hæfter på vegne af et barn, hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med rejsekort. For rejsekort uden tank-op-aftale eller fornyelsesaftale dækker Rejsekort & Rejseplan A/S ikke tab som følge af andres uberettigede brug før det tidspunkt, hvor der er rettet henvendelse til Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på spærring af det pågældende rejsekort. Fra tidspunktet for henvendelsen hæfter Rejsekort & Rejseplan A/S. Se mere om spærring af rejsekort under afsnit 4.1.

5.2. Hæftelse for rejsekort med tank-op-aftale og fornyelsesaftale

Kortindehaver, eller en værge, som hæfter på vegne af et barn, hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med rejsekort. For rejsekort med tank-op-aftale og/eller med fornyelsesaftale dækker Rejsekort & Rejseplan A/S tab hos kortindehaver som følge af andres uberettigede brug af rejsekort, hvis der snarest muligt efter, at den uberettigede brug kommer til kortindehaverens kendskab, rettes henvendelse til Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på spærring af det pågældende rejsekort.

Hvis Rejsekort & Rejseplan A/S imidlertid kan godtgøre, at kortindehaveren ikke snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet var bortkommet, stjålet eller under mistanke om at være misbrugt, rettede henvendelse til Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på at spærre kortet, hæfter kortindehaveren for tab som følge af andres uberettigede brug frem til spærringen med et maksimalt beløb på 4.000 kr. Se mere om spærring af rejsekort under afsnit

4.1. Kortindehaveren skal efterfølgende betale kortprisen for genanskaffelse af et rejsekort ved spærring, hvis årsagen til spærringen kan henføres til kortindehaveren.

5.3. Indsigelsesfrister

Indsigelser mod en uautoriseret eller fejlagtig transaktion på rejsekort skal være Rejsekort Kundecenter i hænde snarest muligt og senest 36 måneder efter datoen for den pågældende transaktion, jf. § 3, stk. 1 i forældelsesloven. Ved vurdering af om indsigelser er fremsat rettidigt, vil der blandt andet blive lagt vægt på kortindehaverens/kortihænderens pligt til løbende at kontrollere posteringer af rejser, se afsnit 1.8.1 og 1.8.2

Herunder er en oversigt over de datoer, der er sendt en mail til klager om, at der er foretaget en optankning til det formodede lukkede rejsekort, samt et eksempel på indhold i disse mails.

Email	kortnr	Kundenr	Kunde navn	Beløb	Dato	mailtype
h@gmail.com	308430 206	571 5 101		st 300,00	30-10-2022	Tankop aftale mails
h@gmail.com	308430 206	571 5 101		st 300,00	22-10-2022	Tankop aftale mails
h@gmail.com	308430 206	571 5 101		st 300,00	17-10-2022	Tankop aftale mails
h@gmail.com	308430 100	704 4 101		st 300,00	11-10-2022	Tankop aftale mails
h@gmail.com	308430 206	571 5 101		st 300,00	11-10-2022	Tankop aftale mails
h@gmail.com	308430 206	571 5 101		st 300,00	05-10-2022	Tankop aftale mails
h@gmail.com	308430 206	571 5 101		st 300,00	03-10-2022	Tankop aftale mails
h@gmail.com	308430 206	571 5 101		st 300,00	02-10-2022	Tankop aftale mails
h@gmail.com	308430 206	571 5 101		st 300,00	29-09-2022	Tankop aftale mails
h@gmail.com	308430 206	571 5 101		st 300,00	21-09-2022	Tankop aftale mails
h@gmail.com	308430 206	571 5 101		st 300,00	15-09-2022	Tankop aftale mails
h@gmail.com	308430 206	571 5 101		st 300,00	10-09-2022	Tankop aftale mails
h@gmail.com	308430 204	836 6 101		st .	22-06-2022	Mail vedr. Manglende mcu Info-mail
h@gmail.com	308430 206	571 5 101		st 300,00	06-06-2022	Tankop aftale mails

Til:
E-mail adresse

Emne:
Advisering om automatisk tank-op af rejsekort nr. [REDACTED]

*** Denne e-mail er sendt automatisk og kan ikke besvares ***

Kære [REDACTED]

Der er foretaget automatisk tank-op af dit rejsekort på nedenstående tidspunkt, og beløbet bliver opkrævet i henhold til din betalingsaftale.

Rejsekort nr. 308430 [REDACTED]

Dato	Tid	Sted	Beløb kr.
24-12-2014	14.56	Nørreport st.	300,00
24-12-2014	14.56	Nørreport st.	300,00

I alt kr. 600,00

Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33. Se åbningstiderne på www.rejsekort.dk.

Med venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

Husk, at du på selvbetjeningen selv kan vælge tank-op-beløb, antallet af gange, der tankes op pr. døgn samt den beløbsgrænse, der udløser tank-op. Vær opmærksom på, at du kan risikere at løbe tør for penge undervejs på en længere rejse, hvis du nedsætter standardindstillingerne.

Klager har på sin selvbetjeningsprofil hos Rejsekort adgang til at følge med i forbrug på et rejsekort, ligesom klager har adgang til en kontooversigt, der viser beløb optanket til et rejsekort. Klager har dermed på flere måder haft adgang til informationer om, at det rejsekort, hun formodede var lukket, fortsat var aktivt og jævnligt blev brugt til betaling for rejser.

De forhold:

- At klager ved en fejl fik lukket et forkert rejsekort den 18. august
- At klager ikke har været opmærksom på de mails, der er sendt til klager om adskillige optankninger til det formodede lukkede rejsekort
- At klager ikke har holdt sig orienteret på selvbetjeningen på Rejsekorts hjemmeside, hvor det er fremgået, at det formodede lukkede rejsekort fortsat var i brug

kan ikke danne grundlag for, at DSB kan påtage sig det økonomiske ansvar og dække klagers udgifter til rejser, som er foretaget efter den 11. september 2022.

På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand