

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

**Journalnummer:** 2013-0094

**Klageren:** XX  
2450 København SV

**Indklagede:** Rejsekort A/S  
**CVRnummer:** 27 33 20 72

**Klagen vedrører:** Spærring af klagerens Rejsekort grundet 3 manglende check-ud.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 17. marts 2013

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 22. april 2013

**Sagens omstændigheder:** Klageren var indehaver af et *rejsekort personligt*, på hvilket man kan opnå de mest fordelagtige priser på rejser.

I rejsekortsystemet er der noteret følgende manglende tjek-ud på klagerens rejser:

03aug12 16:48:18	Roskilde st. (tog)
06aug12 09:34:17	Enghave st. (tog)
08aug12 12:58:21	Ørestad st. (tog)
28sep12 19:56:56	Emdrup st.
16nov12 07:12:54	Enghave st. (tog)
11dec12 14:26:29	Roskilde st. (tog)
17dec12 15:51:30	Slagelse st. (tog)
27dec12 13:38:05	Vejle st (tog)
18feb13 14:50:33	Slagelse st. (tog)
07mar13 13:57:47	Nyborg st (tog)
13mar13 15:22:45	Slagelse st. (tog)

Den 11. september 2012 sendte Rejsekort A/S informationsmail til klageren, om at der ikke var foretaget tjek-ud den 3., 6., og 8. august 2012 med følgende ordlyd: "

Vi skriver til dig for at orientere dig om, at der ikke er checket korrekt ud på følgende rejse, der er påbegyndt:

**03-08-2012 16:48 Check ind: Roskilde st.**  
**06-08-2012 09:34 Check ind: Enghave st.**  
**08-08-2012 12:58 Check ind: Ørestad st.**

Det betyder, at rejsen har kostet den forudbetaling, der blev trukket, da du checkede ind, og at du ikke har optjent rabat på den pågældende rejse.

#### Husk at checke ud!

Husk altid at checke ud når du rejser med rejsekort, så du betaler den rigtige pris for din rejse og optjener rabat til dine kommende rejser. Skifter du transportmiddel undervejs på din rejse, skal du altid checke ind ved hvert skift.

#### Yderligere information:

Du kan få mere information på [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk).

Du er altid velkommen til at ringe til os på 70 11 33 33. Vi er klar ved telefonerne alle ugens dage kl. 7.00-22.00.

Venlig hilsen  
Rejsekort Kundecenter

Den 9. oktober 2012 sendte Rejsekort Kundecenter følgende advarselsmail til klageren: "

#### Advarsel - manglende check ud rejsekortnummer 000189125.

Vi har konstateret, at der ikke er foretaget korrekt check ud på følgende rejse, der er påbegyndt:

**28-09-2012 19:57 Check ind: Emdrup st.**

Det betyder, at rejsen har kostet den forudbetaling, der blev trukket, da du checkede ind, og at du ikke har optjent rabat på den pågældende rejse. Undlader du gentagne gange at checke ud på dine rejser, vil dit rejsekort blive spærret, jf. kortbestemmelser, afsnit 4.2.2.

#### Husk at checke ud!

Husk altid at checke ud når du rejser med rejsekort, så du betaler den rigtige pris for din rejse og optjener rabat til dine kommende rejser. Skifter du transportmiddel undervejs på din rejse, skal du altid checke ind ved hvert skift.

#### Yderligere information:

Du kan få mere information på [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk).

Du er altid velkommen til at ringe til os på 70 11 33 33. Vi er klar ved telefonerne alle ugens dage kl. 7.00-22.00.

Venlig hilsen  
Rejsekort Kundecenter

Den 4. januar 2013 sendte Rejsekort Kundecenter følgende 2. advarselskrivelse til klagerens e-mail-adresse: "

#### Anden advarsel - manglende check ud rejsekortnummer 000189125.

Vi skriver til dig for at orientere dig om, at der ikke er checket korrekt ud på følgende rejse, der er påbegyndt:

**16-11-2012 07:13 Check ind: Enghave st.**  
**11-12-2012 14:26 Check ind: Roskilde st.**  
**17-12-2012 15:51 Check ind: Slagelse st.**  
**27-12-2012 13:38 Check ind: Vejle St (tog)**

Det betyder, at rejsen har kostet den forudbetaling, der blev trukket, da du checkede ind, og at du ikke har optjent rabat på den pågældende rejse. Vi har tidligere sendt en skriftlig advarsel. Vær opmærksom på, at dit rejsekort vil blive spærret næste gang, du undlader at checke ud - jf. kortbestemmelser, afsnit 4.2.2.

#### Hvad betyder det?!

Spærrer vi dit rejsekort betyder det:

- At du ikke længere kan bruge dit rejsekort.
- At du bliver optaget i Rejsekort A/S advarselsregister.
- At du hverken kan købe et rejsekort personligt eller et rejsekort flex i et år, fra datoen for spærring af dit kort.

#### Husk at checke ud!

Husk altid at checke ud når du rejser med rejsekort, så du betaler den rigtige pris for din rejse og optjener rabat til dine kommende rejser. Skifter du transportmiddel undervejs på din rejse, skal du altid checke ind ved hvert skift.

#### Yderligere information:

Du kan få mere information på [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk).

Du er altid velkommen til at ringe til os på 70 11 33 33. Vi er klar ved telefonerne alle ugens dage kl. 7.00–22.00.

Venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

”

Klageren reagerede ikke på disse skrivelser.

Den 15. marts 2013 sendte Rejsekort Kundecenter et brev med posten til klageren, om at Rejsekort A/S havde spærret hans rejsekort: ”

#### Spærring af rejsekort – manglende check ud

Vi skriver til dig for at orientere dig om, at Rejsekort A/S pr. dags dato har spærret dit rejsekort, fordi der mindst tre gange inden for et år, ikke har været foretaget korrekt check ud efter dine rejser. Følgende rejse(r) har udløst spærringen:

**18-02-2013 14:51 Check ind: Slagelse st.**

**07-03-2013 13:58 Check ind: Nyborg st**

Det betyder, at rejsen har kostet den forudbetaling, der blev trukket, da du checkede ind.

Vi har tidligere sendt disse skriftlige advarsler:

9.10.2012

4.1.2013

-----  
I forbindelse med den sidste advarsel blev du orienteret om, at dit rejsekort ville blive spærret næste gang, du undlod at checke ud – jf. kortbestemmelser, afsnit 4.2.2.

#### Hvad betyder det?

Spærringen af dit rejsekort betyder:

- at du ikke længere kan bruge dit rejsekort.
- at du er optaget i Rejsekort A/S advarselsregister, og
- at du hverken kan bestille et rejsekort personligt eller et rejsekort flex i et år fra datoen for spærring af dit kort.

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

#### Udbetaling af saldo

Eventuel positiv restsaldo, vil blive udbetalt til din NemKonto i løbet af de næste 10 arbejdsdage.

#### Få mere at vide

Du er velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33 for at få mere at vide. Vi er klar ved telefonerne alle ugens dage kl. 7.00–22.00.

#### Ønsker du at klage

Ønsker du at klage over forløbet, skal du henvende dig til Datatilsynet, Borgergade 28, 5., 1300 København K, tlf.: 33 19 32 00.

Med venlig hilsen

”

Den 17. marts 2013 sendte klageren en klage til Datatilsynet og til ”DSB Rejsekort” på en e-mailadresse: [rejsekortaccounting@dsb.dk](mailto:rejsekortaccounting@dsb.dk): ”

#### Kære Datatilsynet og DSB Rejsekort

Jeg henvender mig til jer, idet begge er oplyst som referencer i de breve, jeg har modtaget angående hhv. spærring af mit rejsekort og opkrævning af beløb.  
Jeg har nogle konkrete klagepunkter, jeg anmoder jer om at kigge på:

#### Vedr. spærring

Jeg har netop modtaget et brev fra jer, der melder, at jeg desværre har fået spærret mit rejsekort, hvilket jeg er meget ked af. Jeg må beklageligvis sige, at det højst 2 gange skyldtes min distræthed plus begynder-vanskeligheder, hvilket jeg allerede blev opmærksom på efterfølgende arbejdsmorgen, hvor jeg tjekkede ind på stationen. Den seneste "overtrædelse" undrer mig, idet jeg havde tjekket korrekt ind og ud dagen forinden, dog beklageligvis uden, at jeg straks rettede henvendelse til jer da der efterfølgende morgen blev meldt "mangler check ud".

Jeg er ked af, at jeg nu som regelmæssig pendler er tvunget til at undvære rejsekort, hvorfor jeg anmoder om dispensation/tilgivelse i denne sag. Jeg skal sørge for at forbedre mig og sikre, at alt er registreret korrekt, så dette forhåbentlig ikke gentager sig.

Jeg arbejder som forsker i Region Sjælland, og har ingen interesse i at snyde eller misbruge systemet. Jeg har også fuld forståelse for, at der naturligvis opstår nogle fejl i jeres system så længe, det stadig er nyt. Jeg håber I vil se positivt på min henvendelse, og ser frem til at høre fra jer, "

#### Den 19. april 2013 fastholdt Rejsekort Kundecenter spærringen:"

Jeg kan forstå på din henvendelse, at du er træt af at dit rejsekort er blevet spærret på grund af for mange manglende check ud.

Vi har gennemgået din henvendelse og din rejsekorthistorik, og kan ikke imødekomme dit ønske om at få annulleret spærringen.

Du skriver, at nogle af de manglende check ud skyldes fejl på udstyr.

Vi kan ikke se, at du på noget tidspunkt skulle have henvendt dig til os for at få undersøgt disse fejl. Hverken når du blev opmærksom på et manglende check ud, ved et senere check ind, eller når du har modtaget information fra os, om at du var blevet registreret for et manglende check ud.

Spærringen af dit rejsekort betyder, at du først vil kunne bestille et nyt rejsekort Personligt eller et nyt Flex rejsekort 1 år fra dato, som dit rejsekort blev spærret. Se yderlige oplysninger om spærringen, i den mail du modtog fra os den 15/3 2013 "

Klageren har oplyst, at han endnu ikke har modtaget svar fra Datatilsynet på sin henvendelse.

#### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker annullering af spærringen af sit rejsekort personligt og mulighed for at købe et nyt rejsekort personligt inden udløbet af den 12 måneders frist, som nu er gældende. Til støtte herfor har klageren gjort gældende,

at han ikke var korrekt checket ud 3 gange inden for 1 år. De 2 første gange skyldes begynder-vanskeligheder/distræthed, mens den sidste gang skyldtes teknisk fejl, som han desværre ikke fik indrapporteret. Ingen forbarmelse, han er glad uregelmæssig pendler mellem København og Slagelse, og bliver nu straffet dyrt, idet han skal bruge klippekort pga. fejl i udstyr. Han har ingen intentioner om at snyde, men vil blot drage nytte af Rejsekort fordele.

Han ønsker eventuel kompensation for unfair behandling med betydelige udgifter for ham uden forbehold for tekniske fejl i Rejsekort systemet.

I 2012 gik han på opfordring af DSB over til at bruge Rejsekort - da han er uregelmæssig pendler, og ikke udnyttede sit pendlerkort optimalt. Der forekom her en del begynder-vanskeligheder både fra klagerens og DSBs side. I den kolde vinterperiode var Check-ind tilsyneladende upålidelig pga. frost - til trods for at det udløste en korrekt lyd. Herudover har han oplevet en DSB-kontrollør, der var ved at give ham en kontrolafgift, fordi hun ikke kunne læse hans rejsekort - og fandt til sidst

frem til, at han havde checket ind på Sorø, selvom han aldrig har været på den station med sit Rejsekort. Som det fremgår af Rejsekorts data har han hermed nogle forseelser i 2012.

I 2013 opstår fortsat nogle fejl, som til dels skal tilskrives hans distræthed - og ikke forsøg på at snyde. Han blev gjort opmærksom på forseelserne via e-mail fra Rejsekort med advarsel, som han dog ikke responderede tilbage på.

Torsdag den 7.3.2013 kom han hjem til Kbh. fra Nyborg og checkede efter sin vurdering retmæssigt ud på Enghave station. Næste morgen meldte automaten, at check-ud manglede, hvilket han betragtede som en systemfejl. Hans fejl består her i, at han ikke straks indberettede dette. Som resultat fik han spærret sit Rejsekort uden tilladelse til at købe et nyt.

Den 17.3.2013 skrev han til Rejsekort og Datatilsynet, og hans sag påbegyndtes. Da det blev dyrt for ham med billetter og klippekort, ringede han flere gange til DSB/Rejsekort og redegjorde for sin situation og afventede deres afgørelse. De Rejsekort/DSB-ansatte, han talte med, gav ham mundtligt medhold i hans sag, hvorfor han naturligt ventede et positivt udfald i sagsbehandlingen.

Senest den 19.04.2013 fik han afslag fra DSB Kundecenter med henvisning til sine forseelser.

Han synes, at der ikke tages hensyn til sagens omstændigheder og tekniske begrænsninger i Rejsekort-systemet. Ingen af hans forseelser har været forsætlige men derimod uheldige, og han vil gerne være en glad Rejsekort-bruger igen. Såfremt han fremover skulle opleve fejl som Rejsekort-bruger, vil han straks kontakte DSB og få det korrigeret. Derudover har han lært at tøjle sin distræthed og har indkørt nogle bedre rutiner til brug af Rejsekort.

Han er klar over, at han kan siges at have handlet skødesløst, hvad angår mangelfuld check-ud x flere og efterfølgende manglende henvendelse til Rejsekort. Lad dette være hans lærestreg! Han må samtidig indvende, at de af gode grunde ikke har ressourcer til at kunne monitorere/konstatere fejl på samtlige stationer, i hvert fald ikke de fejl, som han selv og andre har stået over for.

Det er korrekt, at han ved et par af forseelserne har rejst "billigere" pga. manglende check-ud, men det overskygges af de afgifter på 50 kr., der har været gældende for øvrige forseelser ved hans 2-zoners rejser i Kbh. Disse afgifter mm. klager han ikke over, hans klage rettes alene på den længerevarende konsekvens med opskrivning på spærreliste (med tab af Rejsekort-fordele) og Datatilsynets advarselsregister.

Rejsekort påpeger, at han blot kunne have anskaffet et rejsekort anonymt i den 1-årige karantæne-periode, hvilket er korrekt. Men under hans telefoniske korrespondancer med Rejsekort siden marts/april, har han mødt forståelse resulterende i forhåbninger om, at han efter 14 dages sagsbehandling ville få fjernet sin karantæne og dermed atter få personligt rejsekort med dertilhørende fordele til sit pendlerliv. Sagsbehandlingen fortsatte længere tid end ventet, og i mellemtiden brugte han klippekort.

Hans uforsætlige forseelser har allerede givet ham straf nok, som han oprigtigt påtager sig. Men som det efterhånden er almindelig kendt, skyldtes en del af fejlene mangler (sårbarheder) i DSB/Rejsekorts udstyr med dertilhørende opstartsvanskeligheder, hvilket han som kunde har forståelse for - samtidig med, at han så også savner forståelse og mindre firkantet sagsbehandling fra deres side. Han er tilmed klar over, at de allerede i nogen grad har været lempelige i forhold til gældende regler. Det har på intet tidspunkt været hans hensigt at bedrage eller udnytte systemet.

**Indklagede:** Fastholder spærringen af klagerens rejsekort har til støtte herfor gjort følgende gældende:"

Klager oplyser, at han i hvert fald 2 gange, ikke har checket ud, samt at han ved rejse den 7. marts 2013 mener, at han har checket ud, men at dette ikke er registreret af systemet. Klager forklarer de manglende check ud med forglemmelse/distræthed og for så vidt angår det sidst registrerede, med tekniske problemer med rejsekortudstyr og oplyser, at de manglende check ud ikke skyldtes uvilje. Klager ønsker at få annulleret spærringen, så han kan anskaffe sig et nyt rejsekort personligt.

Indledningsvist bemærkes, at en kunde altid kan anskaffe et rejsekort anonymt i den periode, hvor kundens kort på grund af manglende check ud er spærret og kunden som følge heraf er registreret i advarselsregisteret, jf. nærmere nedenfor. Af rejsekort kortbestemmelser pkt. 4.2.2 og 6.2.1 fremgår:

*"4.2.2 Kunden undlader at checke ud*

*Hvis kunden tre gange inden for 12 måneder undlader at checke ud ved afslutningen af rejsen, kan Rejsekort A/S spærre rejsekort personligt og rejsekort flex efter to skriftlige advarsler. Samtidig hermed optages kortindehaver i advarselsregisteret, jf. afsnit 6.2.1."*

*"6.2.1 Rejser, der ikke afsluttes med at checke ud*

*Hvis et rejsekort personligt eller rejsekort flex tre gange inden for 12 måneder undlader at checke ud ved afslutningen af rejser, kan Rejsekort A/S efter to skriftlige advarsler registrere kortindehaver i advarselsregisteret.*

*Rejsekort A/S sletter oplysningen om undladt check ud senest et år efter registreringen."*

Rejsekort A/S har tilladelse fra Datatilsynet til at føre såvel en spærreliste som et advarselsregister. Spærrelisten og advarselsregistrets formål, og de tilknyttede betingelser, fremgår af Datatilsynets tilladelser, jf. nedenfor og vedlagt.

Tilladelse fra Datatilsynet af 7. august 2007 vedrørende oprettelse af spærreliste for rejsekort vedlægges som bilag 2. Datatilsynets betingelser for spærring fremgår af pkt. 1, 3. afsnit:

*"Endvidere må et rejsekort spærres, hvis kunden inden for en periode på et år har glemt at foretage check-ud mindst tre gange, og kunden ved hvert tilfælde er blevet advaret om, at kunden vil blive optaget på spærrelisten tredje gang, vedkommende glemmer at foretage check-ud inden for en periode på et år."*

Tilladelse fra Datatilsynet af 7. august 2007 vedrørende oprettelse af et advarselsregister vedlægges som bilag 3. Datatilsynets betingelser for optagelse i advarselsregistret fremgår af pkt. 3:

*Der må behandles oplysninger om en kunde, der har glemt at foretage check-ud, såfremt denne inden for en periode på et år har glemt at foretage check-ud mindst tre gange, og kunden ved hvert tilfælde er blevet advaret om, at kunden vil blive optaget i registeret tredje gang inden for en periode på et år, vedkommende glemmer at foretage check-ud.*

Ved opslag i rejsekortsystemet kan det konstateres, at Klager ikke har checket ud på følgende 11 rejser der er påbegyndt siden 3. august 2012:

Klager har ikke reageret på informationsmailen eller de to advarsler, men henvendte sig først ved e-mail af 17. marts 2013 til Rejsekort kundecenter og Datatilsynet og anmodede om ophævelse af spærringen, og først da gør gældende, at der for så vidt angår det sidst registrerede manglende checkud skulle være tale om en teknisk fejl.

Rejsekort kundecenter besvarede henvendelsen ved e-mail af 19. april 2013 til Klager og fastholdt, at Rejsekort A/S havde været berettiget til at spærre klagers rejsekort pga. for mange manglende check ud. Rejsekort kundecenter henviste i den forbindelse til, at Klager ikke på noget tidspunkt havde henvendt sig til Rejsekort med henblik på at få undersøgt de mulige tekniske fejl.

Rejsekort A/S kan da heller ikke konstatere, at der skulle have været fejl på nogle af de pågældende stationer de pågældende dage.

Det er således Rejsekort A/S' opfattelse, at Klager har undladt at checke ud mere end 3 gange inden for et år samt at Rejsekort A/S forinden spærring af kortet har sendt 2 advarsler om, at kortet kunne blive spærret som følge af yderligere manglende check ud som foreskrevet i kortbestemmelserne. På denne baggrund fastholder Rejsekort A/S, at det var berettiget at spærre Klagers rejsekort og til at optage Klager i advarselsregistret, da han 18. februar 2013 – på trods af advarslerne – undlod at checke ud.

Det bemærkes i øvrigt, at Rejsekort i en indledende fase har valgt at praktisere sanktionen spærring af rejsekort mere lempeligt end kortbestemmelserne berettiger, netop for at hjælpe kunderne godt i gang med rejsekortet, hvilket også fremgår af det ovenfor beskrevne hændelsesforløb.

Rejsekort A/S skal endvidere gøre opmærksom på, at Klager de facto har rejst billigere ved ikke at checke ud, i forhold til at betale den korrekte pris og har dermed ikke lidt økonomisk tab på sådanne rejser.

Afslutningsvist bemærkes, at adgangen til at spærre rejsekort og til at optage kunder i advarselsregisteret er reguleret i lov om behandling af personoplysninger, og at Rejsekort A/S har opnået specifik tilladelse til behandling af personoplysninger med henblik på førelse af et spærreliste over spærrede rejsekort og et advarselsregister fra Datatilsynet. Da den pågældende klage vedrører spørgsmål, der er reguleret i disse tilladelser, er det Rejsekort A/S' opfattelse, at Datatilsynet må være rette klageinstans, og det er derfor Rejsekort A/S' opfattelse, at det er korrekt, når Rejsekort A/S har oplyst kunden om, at klage kan ske til Datatilsynet, og så vidt vi forstår, har Klager også henvendt sig til Datatilsynet.

Vi vil også understrege, at alle manglende check-ud foretaget efter fremsendelse af anden advarsel den 4. januar 2013, hver for sig, ville have medført spærring. Dette omfatter de manglende checkud foretaget den 18/2, 7/3 respektive 13/3 2013.

Effektivering af spærring foretages efter nøje vurdering, hvor der må påregnes en vis sagsbehandlingstid. Dette kan medføre, at kunden i mellemtiden kan nå at undlade at checkud yderligere gange."

#### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Sekretariatet har bedt Rejsekort A/S undersøge, om der er registeret fejl på en stander på Enghave station den 7. marts 2013 således som klageren gør gældende.

Rejsekort A/S har svaret, at der ikke er registreret fejl på standerne og har medsendt logfiler fra de 6 standere, der viser, at samtlige standere har fungeret den pågældende dag.

#### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

##### ***Retsgrundlaget:***

Fra Rejsekort Kortbestemmelser:



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

Rejsekort A/S kan spærre et rejsekort straks, hvis:

- indehaveren af et rejsekort personligt eller rejsekort flex anmoder herom
- der er rejst for mere end 18.000 kr. på et rejsekort anonymt i løbet af et kalenderår
- kundeforholdet er opsagt, og rejsekort ikke er indleveret
- der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug.

Rejsekort A/S kan spærre et rejsekort efter at have varslet det, hvis:

- betaling for en tank-op-aftale udebliver, jf. afsnit 4.2.1
- kunden undlader at checke ud, jf. afsnit 4.2.2

##### 4.2.1 Manglende betaling for tank-op-aftale

Rejsekort kan spærres af Rejsekort A/S, hvis beløb indsat på et rejsekort via en tank-op-aftale ikke bliver betalt, og kortbetaler ikke efter to skriftlige rykkere har bragt forholdet i orden.

##### 4.2.2 Kunden undlader at checke ud

Hvis kunden tre gange inden for 12 måneder undlader at checke ud ved afslutningen af rejsen, kan Rejsekort A/S spærre rejsekort personligt og rejsekort flex efter to skriftlige advarsler. Samtidig hermed optages kortindehaver i advarselsregisteret, jf. afsnit 6.2.1.

## 5 Advarselsregister

### 6.1 Formål med advarselsregisteret

Rejsekort A/S fører et advarselsregister med oplysninger om navn, adresse, CPR-nummer og årsag til registrering. Formålet er at undgå tab ved at advare trafikvirksomhederne mod at udstede rejsekort og indgå tank-op-aftale med kunder, der er opført i advarselsregisteret.

### 6.2 Hvem registreres i advarselsregisteret?

Både kortindehavere og kortbetalere kan optages i advarselsregisteret.

Kunden vil hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse ved optagelse i advarselsregisteret.

Når en kunde optages i advarselsregisteret, forbeholder Rejsekort A/S sig ret til at spærre kundens andre rejsekort og opsige eventuelle tank-op-aftaler.

Rejsekort A/S sletter oplysningerne i advarselsregisteret senest to år efter registreringen.

#### 6.2.1 Rejser, der ikke afsluttes med at checke ud

Hvis et rejsekort personligt eller rejsekort flex tre gange inden for 12 måneder undlader at checke ud ved afslutningen af rejser, kan Rejsekort A/S efter to skriftlige advarsler registrere kortindehaver i advarselsregisteret.

Rejsekort A/S sletter oplysningen om undladt check ud senest et år efter registreringen.

## 5 Spørgsmål og eventuelle klager

Spørgsmål og eventuelle klager kan rettes til Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33.

Får kunden ikke medhold, kan klage indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby, telefon 36 13 18 91 (telefonid: onsdag-fredag kl. 9.00-11.30), [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk).

Relevante tilsynsmyndigheder er Forbrugerombudsmanden og Finanstilsynet. Der kan klages til Forbrugerombudsmanden og Finanstilsynet i henhold til lov om betalingstjenester. Klager over behandling af personoplysninger skal dog rettes til Datatilsynet.

Fra tilladelsen fra Datatilsynet:

;

## TILLADELSE

til behandling af personoplysninger med henblik på at advare andre mod forretningsforbindelse med eller ansættelsesforhold til en registreret. Tilladelsen meddeles på følgende vilkår:

### Optagelse i advarselsregisteret

1. Der må ikke ske behandling af en fordring på en person eller virksomhed, hvis fordringen er bestridt.
2. Der må kun ske behandling af (indberettede) oplysninger om personer og/eller virksomheder, hvis oplysningerne vedrører skyldforhold til samme kreditor/trafikselskab på mere end 1.000 kr., og kreditor enten har erhvervet den registreredes skriftlige erkendelse af en forfalden gæld eller har foretaget retslige skridt mod den pågældende.
3. Der må behandles oplysninger om en kunde, der har glemt at foretage check-ud, såfremt denne inden for en periode på et år har glemt at foretage check-ud mindst tre gange, og kunden ved hvert tilfælde er blevet advaret om, at kunden vil blive optaget i registeret tredje gang inden for en periode på et år, vedkommende glemmer at foretage check-ud.

### Sletning af oplysninger

11. Oplysninger om en registreret slettes, når gælden er betalt, eller senest 2 år efter, at registrering er sket.
12. Oplysninger om en registrering i check-ud-registeret skal slettes senest 1 år efter den handling, der har begrundet registreringen.

### Klageadgang

13. Henvendelser fra en registreret om sletning, berigtigelse eller blokering af oplysninger, der angives at være urigtige eller vildledende, eller om sletning af oplysninger, der ikke må behandles, jf. vilkår nr. 1 til 4, skal snarest og inden 4 uger efter modtagelsen besvares skriftligt af Rejsekort A/S.

Nægter Rejsekort A/S at foretage den begærede sletning, berigtigelse eller blokering, kan den registrerede indbringe spørgsmålet for Datatilsynet, hvilket skal oplyses over for den registrerede.

## TILLADELSE

til behandling af personoplysninger med henblik på førelse af en spærreliste over spærrede rejsekort. Tilladelsen vil blive meddelt på følgende vilkår:

### Optagelse på spærrelisten

Endvidere må et rejsekort spærres, hvis kunden inden for en periode på et år har glemt at foretage check-ud mindst tre gange, og kunden ved hvert tilfælde er blevet advaret om, at kunden vil blive optaget på spærrelisten tredje gang, vedkommende glemmer at foretage check-ud inden for en periode på et år.

#### Udsteders oplysningspligt

4. Ved indledning af et kontraktforhold om udstedelse af et rejsekort skal det oplyses, at der i de vilkår 1, 1-4 pkt., nævnte tilfælde vil kunne ske spærring af kort.
5. Rejsekort A/S skal give skriftlig meddelelse om spærring af kortet til kortindehaveren i forbindelse med, at spærring finder sted. Undtaget herfra er de tilfælde, hvor kortet af kortindehaver meldes tabt eller stjålet, samt i tilfælde, hvor kortindehaver melder kortet defekt eller ødelagt eller hvor årsagen til spærring skyldes, at grænserne for automatisk genopladning er nået, og kortet ikke har den fornødne minimumssaldo. Meddelelsen skal indeholde oplysning om kortudsteders navn og adresse, kategorier af modtagere af oplysningen om spærring, retten til indsigt (jf. vilkår 6) samt klageadgang til Datatilsynet (jf. vilkår 9).

#### Urigtige/vildledende oplysninger

7. Oplysninger, der viser sig urigtige eller vildledende, skal snarest muligt slettes eller berigtiges.
8. Videregivne oplysninger, der viser sig urigtige eller vildledende, eller som er videregivet i strid med vilkårene, skal af Rejsekort A/S berigtiges skriftligt over for den registrerede og de betalingsmodtagere, der har modtaget oplysningerne. Desuden skal den registrerede have meddelelse om, hvilke betalingsmodtagere der har modtaget berigtigelsen efter 1. pkt., og hvorfra oplysningen stammer.

Berigtigelse skal ske på en af følgende måder:

- a) Den registrerede oplyser på forespørgsel fra Rejsekort A/S eller i forbindelse med en klagesag på foranledning af Datatilsynet, over for hvem berigtigelse ønskes, eller at berigtigelse ikke ønskes. Rejsekort A/S foretager herefter berigtigelse i overensstemmelse hermed. Hvis den registrerede angiver en betalingsmodtager, der kan udelukkes som modtager af oplysningerne, skal Rejsekort A/S oplyse den registrerede herom.
- b) Den registrerede oplyser på forespørgsel fra Rejsekort A/S eller i forbindelse med en klagesag på foranledning af Datatilsynet, at berigtigelse ønskes, men det oplyses ikke, over for hvem berigtigelse ønskes. Rejsekort A/S foretager herefter berigtigelse over for de betalingsmodtagere, som ifølge Rejsekort A/S' log over online-transaktioner har modtaget oplysningerne, samt over for alle de betalingsmodtagere, som foretager offline-transaktioner.

9. Indsigelser fra en registreret over for berettigelsen af en behandling af oplysninger skal snarest – og inden 4 uger – besvares skriftligt af Rejsekort A/S.

Nægter Rejsekort A/S at slette eller berigtige i overensstemmelse med indsigelsen, kan den registrerede indbringe spørgsmålet for Datatilsynet. Datatilsynet træffer herefter afgørelse om, hvorvidt der skal foretages sletning eller berigtigelse. Rejsekort A/S skal i svaret gøre den registrerede bekendt med adgangen til at indbringe spørgsmålet for Datatilsynet.

### ***Den konkrete sag:***

Rejsekort A/S har principalt påstået klagen afvist fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, da behandlingen henhører under Datatilsynet.

Klageren har også klaget dertil, men har oplyst, at han endnu ikke har modtaget nogen afgørelse.

Det er ankenævnets opfattelse, at Rejsekort A/S kan have skabt tvivl om rette myndighed i relation til den indgivne klage, når man i Rejsekorts kortbestemmelser anfører, at får kunden ikke medhold ved klage til Rejsekort Kundecenter, kan klage indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, men samtidig angiver, at klage over behandlingen af personoplysninger skal indgives til Datatilsynet.

Brevet af 15. marts 2013 til klageren, hvor det blev oplyst, at hans kort var blevet spærret, og at han var optaget på advarselslisten, var skrevet på Rejsekort Kundecenters brevpapir, men det stod anført, at klage skulle indgives til Datatilsynet.

Efter ankenævnets opfattelse er der en naturlig opdeling mellem afgørelsen af, om betingelserne for at spærre et rejsekort er opfyldt, og den efterfølgende optagelse af en person på en spærre- eller advarselsliste.

Klagen over klagerens optagelse på et spærre- og advarselsregister henhører under Datatilsynets kompetence, hvortil klageren har indgivet en klage. Denne del af klagen behandles derfor ikke af ankenævnet.

Derimod er Ankenævnet for Bus, Tog og Metro efter sine vedtægter og med den sagkundskab, der er repræsenteret i nævnet kompetent til at afgøre, om betingelserne for at statuere manglende tjek-ud har været til stede, hvorfor ankenævnet behandler denne del af klagen.

Det fremgår af sagen, at der er 6 tjek-ud-standere på Enghave station, og at der løbende gennem dagen er tjekket ud på samtlige standere den 7. marts 2013.

Der blev den 18. februar 2013 noteret manglende tjek-ud på klagerens rejsekort. Klageren har ikke gjort indsigelser vedrørende dette manglende tjek-ud og rettede i øvrigt ikke af egen drift henvendelse til Rejsekort Kundecenter, efter han ifølge det oplyste blev gjort opmærksom på den 8. marts 2013 ved forsøg på tjek-ind, at der ikke var registreret tjek ud den 7. marts 2013.

Klageren har erkendt, at de øvrige manglende tjek-ud, som spærringen af rejsekortet er baseret på, skyldes hans forglemmelse. Med det manglende tjek-ud den 18. februar 2013 forekom minimum 3 manglende tjek-ud inden for en 12 måneders periode, og i alt 11 manglende tjek-ud.

Forpligtelsen til at sende kortholderen orienterings- og advarselsbreve inden spærringen ses opfyldt, og Rejsekort Kundecenter var efter Rejsekort Kortbestemmelser herefter berettiget til at spærre klagerens rejsekort den 15. marts 2013. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at uanset om det manglende tjek ud den 7. marts 2013 medregnes eller ej, var betingelsen for spærring opfyldt, idet den manglende tjek-ud den 18. februar 2013 var nævnt i spærringsbrevet.

Rejsekort A/S skal sende en kopi af denne afgørelse til Datatilsynet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Rejsekort A/S er berettiget til at spærre klagerens rejsekort som følge af 3 manglende tjek-ud.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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

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

På ankenævnets vegne, den 23. september 2013.



Tine Vuust  
Nævningsformand