

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0123

Klageren: XX på vegne af YY

Indklagede: DSB Fjern- og Regionaltog
CVRnummer: 25050053

Klagen vedrører: 400 kr. som i følge DSB skyldes på ægtefællens rejsekortkonto.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 15. juni 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 28. marts 2014

Sagens omstændigheder: Klagerens ægtefælle har rejsekort, som de forsøgte at tanke op den 15. marts 2013 via selvbetjening på www.rejsekort.dk med 100 kr. DSB har oplyst, at på grund af en fejl ved transaktionen blev beløbet indsat på rejsekortet, hvorved saldoen blev forøget med 100 kr., men beløbet blev ikke trukket fra klagerens ægtefælles konto.

Rejsekort Datawarehouse har til denne sag oplyst, at det kan forekomme, at der sker sådanne tekniske fejl. Disse håndteres således, at Rejsekort A/S en gang om måneden sender meddelelse til trafikelskaberne, med hvem den konkrete rejsekort-betalingsaftale er indgået, hvorefter trafik-selskabet manuelt håndterer sagen med udsendelse af faktura til rejsekortindehaveren, fordi penge på kortet er lagt ud af trafikelskabet.

Klageren rettede den 22. marts 2013 telefoniske henvendelse til Rejsekort Kundecenter, som svarede følgende på mail til klageren:

"Alt efter hvilket betalingskort du forsøger at tanke op med, så vil pengene automatisk blive frigivet igen. Hvis du har tanket op med dankort/visa frigives beløbet efter 10 dage og hvis det er debt betalingskort, så går der 30 dage. Når de evt. 30 dage er gået, så kan du igen lave en optankning.

Yderligere information

På rejsekort.dk kan du finde mere information om rejsekort. Du kan under "Spørgsmål og svar" finde svar på de mest almindelige spørgsmål og under "Det med småt" finder du gældende rejseregler, priser og kortbestemmelser.

Selvbetjening på rejsekort.dk

Brug selvbetjening til at se dine rejser, tanke op og spærre dit rejsekort. Hvis du oplyste din e-mail i forbindelse med køb af rejsekort, har du allerede modtaget en mail med et link til selvbetjeningen."

Klageren forsøgte på ny den 2. april 2013 at overføre 300 kr. til ægtefællens rejsekort, og igen indgik beløbet på rejsekortsaldoen men blev ikke trukket fra den tilhørende bankkonto. Det fremgår af oversigt fra Rejsekort Datawarehouse, at beløbene indgik på rejsekortsaldoen ved rejsekortets efterfølgende kontakt med rejsekortudstyr:

Dato	Afgangstidspunkt	Ankomsttidspunkt	Fra	Til	AntalVoksne	Rejsepris	Rabattrin	Saldo
10.01.2013	12:43:21	13:05:33	Friheden st.	Tæbyvej	1	14,50	7	85,50
12.01.2013	16:02:04	17:29:49	Tæbyvej	Tæbyvej	1	24,00	7	61,50
15.01.2013	12:05:25	12:24:21	Friheden st.	Rødovre Centrum	1	14,50	7	47,00
16.02.2013	12:13:55	13:33:26	Rødovrehallen	Snekkersten st. (tog)	1	39,20	0	107,80
16.02.2013	20:13:02	21:47:46	Snekkersten st. (tog)	Rødovrehallen	1	39,20	0	68,60
19.02.2013	12:59:19	13:22:43	Jyllingevej st. (tog)	Nørreport st. (tog)	1	12,00	0	56,60
19.02.2013	14:35:33	15:13:34	Nørreport st. (tog)	Jyllingevej st. (tog)	1	15,00	0	41,60
25.02.2013	10:14:21	10:45:03	Friheden st.	Tæbyvej	1	15,00	0	126,60
26.02.2013	10:19:16	10:34:48	Friheden st. (tog)	Dybbølsbro st. (tog)	1	20,00	0	106,60
27.02.2013	12:54:36	13:16:38	Friheden st.	Tæbyvej	1	12,00	0	94,60
07.03.2013	10:06:27	10:28:44	Friheden st.	Tæbyvej	1	15,00	0	79,60
08.03.2013	10:57:34	11:18:37	Friheden st.	Rødovre Centrum	1	15,00	0	64,60
14.03.2013	05:34:44	05:57:26	Rødovre Centrum	Friheden st.	1	12,00	1	52,60
14.03.2013	10:01:50	10:24:00	Friheden st.	Rødovre Centrum	1	15,00	1	37,60
OPTANKNING - 25								
15.03.2013	05:26:04	05:47:11	Tæbyvej	Friheden st.	1	12,00	1	125,60
15.03.2013	10:12:40	10:34:40	Friheden st.	Tæbyvej	1	15,00	1	110,60
18.03.2013	05:32:35	05:49:44	Tæbyvej	Friheden st.	1	12,00	1	98,60
19.03.2013	05:26:24	05:48:22	Tæbyvej	Friheden st.	1	12,00	1	86,60
19.03.2013	10:08:25	10:21:24	Friheden st. (tog)	Dybbølsbro st. (tog)	1	20,00	1	66,60
19.03.2013	11:10:10	11:34:05	Vesterbros Torv	Rødovrehallen	1	16,00	1	50,60
20.03.2013	05:25:14	05:46:58	Tæbyvej	Friheden st.	1	12,00	1	38,60
OPTANKNING - 42								
02.04.2013	05:23:22	05:44:54	Tæbyvej	Friheden st.	1	12,00	1	326,60
02.04.2013	12:14:26	12:35:03	Friheden st.	Tæbyvej	1	12,00	1	314,60
03.04.2013	05:26:13	05:48:01	Tæbyvej	Friheden st.	1	12,00	1	302,60
03.04.2013	12:02:17	12:19:12	Friheden st.	Rødovre st.	1	12,00	1	290,60
04.04.2013	05:37:52	05:57:30	Rødovre Centrum	Frihedens Butikscener	1	12,00	1	278,60
05.04.2013	05:39:26	06:03:20	Rødovre Centrum	Frihedens Butikscener	1	12,00	1	266,60
05.04.2013	11:58:17	12:20:51	Friheden st.	Rødovre Centrum	1	12,00	1	254,60
08.04.2013	14:37:05	15:00:26	Tæbyvej	Nørreport st. (Metro)	1	20,00	1	234,60
08.04.2013	16:49:12	17:18:06	København H st. (S-tog)	Tæbyvej	1	20,00	1	214,60
27.04.2013	15:45:45	16:32:24	Dalgas Boulevard	Roskilde st. (tog)	1	33,20	3	181,40

Den 6. juni 2013 sendte DSB en faktura til klagerens ægtefælle på i alt 400 kr. for de to optankninger. Klageren modtog fakturaen den 13. juni 2013. Betalingsfristen var den 20. juni 2013.

Den 15. juni 2013 returnerede klageren fakturaen til DSB sammen med et brev, hvori han oplyste, at de ikke længere ønskede at overføre nogen penge til rejsekort.

Den 10. juli 2013 modtog klageren en 1. rykker dateret den 3. juli 2013. Ifølge klageren ringede han samme dag til Rejsekort Kundecenter og talte med en medarbejder, som oplyste, at klageren kunne se bort fra rykkeren, og at medarbejderen ville åbne en sag og få problemet afsluttet.

Den 3. august '2013 modtog klageren 2. rykker fra DSB dateret den 30. juli 2013. Han ringede på

ny til Rejsekort Kundecenter den 9. august 2013, og ifølge klageren fik han igen at vide, at klageren skulle se bort fra rykkeren.

Den 28. august 2013 modtog klageren 3. rykkerskrivelse dateret den 21. august 2013. Han kontaktede igen Rejsekort Kundecenter den 30. august 2013, som derpå skrev følgende til klagerens ægtefælle:

"Tak for din henvendelse af 10-07-2013.

Den rykker på 400kr udskrevet den 21.08.2013, skal ikke betales før sagen er blevet lukket.

DSB Rejsekort vender tilbage snarest muligt."

Klageren hørte herefter ikke yderligere, før han den 1. marts 2014 modtog en rykkerskrivelse fra et inkassobureau.

Klageren skrev derpå til inkassobureauet den 2. marts 2014 og meddelte, at de ikke skyldte DSB penge og redegjorde for sagen.

Den 26. marts 2014 modtog klageren en inkassoskrivelse.

DSB har under denne ankesag frafaldet rykker- og inkassogebyrerne, men har indsendt kopi af e-mail af 4. oktober 2013, til klageren, som denne oplyser aldrig af have modtaget:

"Tak for din henvendelse.

Faktura F712055 vedr. fejlet betaling af 2 optankninger hhv d. 15.05 på 100 kr. og d. 02.04 på 300 kr., begge beløb er gået ind på rejsekortet.

Rejsenr	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Kortnr	Transaktionstype	Station/stoppested
27	02apr13:05:23:21	300,00	215020	CSC Tpurse product operation	Tæbyvej
26	20mar13:05:46:58	38,00	215020	CSC Fare product check out	Friheden st.
26	20mar13:05:25:14	-50,00	215020	CSC Fare product check in	Tæbyvej
25	19mar13:11:34:05	34,00	215020	CSC Fare product check out	Rødovrehallen
25	19mar13:11:10:10	-50,00	215020	CSC Fare product check in	Vesterbros Torv
24	19mar13:10:21:24	30,00	215020	CSC Fare product check out	Dybbølsbro st. (tog)
24	19mar13:10:08:25	-50,00	215020	CSC Fare product check in	Friheden st. (tog)
23	19mar13:05:48:22	38,00	215020	CSC Fare product check out	Friheden st.
23	19mar13:05:26:24	-50,00	215020	CSC Fare product check in	Tæbyvej
22	18mar13:05:49:44	38,00	215020	CSC Fare product check out	Friheden st.
22	18mar13:05:32:35	-50,00	215020	CSC Fare product check in	Tæbyvej
21	15mar13:10:34:40	35,00	215020	CSC Fare product check out	Tæbyvej
21	15mar13:10:12:40	-50,00	215020	CSC Fare product check in	Friheden st.
20	15mar13:05:47:11	38,00	215020	CSC Fare product check out	Friheden st.
20	15mar13:05:26:04	-50,00	215020	CSC Fare product check in	Tæbyvej
19	15mar13:05:26:04	100,00	215020	CSC Tpurse product operation	Tæbyvej

"

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker ikke at betale beløbet på de 400 kr. og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

"Den 15. marts 2013 forsøger vi via nettet at overføre penge til min hustrus rejsekort, men systemet virker ikke, så da hun næste morgen skal bruge rejsekortet, er der ingen penge på. Dette

gentager den 2. april 2013 efter. I alt har vi uden held prøvet at overføre kr. 400 til rejsekortet. Penge der aldrig blev overført formentlig pga. en systemfejl hos Rejsekortet. Dette fremgår også tydeligt af den rejsehistorik, der findes på Rejsekort.dk Da min hustru havde brug for at kunne tage bussen på arbejde, opgav vi rejsekortet og købte i stedet klippekort.

Den 13. juni 2013 modtager vi en faktura dateret 6. juni fra DSB Regnskab på kr.400. Men der jo aldrig blevet overført penge til kortet. Så jeg returnerer den 15. juni '13 fakturaen sammen med et brev, der forklarer sammenhængen og understreger, at vi ikke længere ønsker at overføre nogen penge til det håbløse rejsekort. Vi modtager aldrig noget svar på brevet.

I stedet modtager vi 10 juli '13 en 1. rykker dateret 3/7. Jeg ringer samme dag 10/7 til Rejsekortet og taler med Nikolai kl. 14.10 til 14.18. Nikolai, der ikke vil oplyse sit efternavn, siger at vi kan se bort fra rykkeren og han nu vil åbne en sag, så det kan blive afsluttet.

Den 3. august '13 modtager vi 2. rykker fra DSB dateret 30/7. Jeg ringer igen til Rejsekortet den 9/8 kl. 14.40 til 14.55 og taler med Gitte, der heller ikke vil oplyse sit efternavn. Gitte fortæller mig, at vi bare skal se bort fra rykkeren, det må være en fejl, siger hun. Så det gør vi så.

Den 28. august '13 modtager vi så 3. rykker, stadig på de omtalte 400 kr. Rykkeren er dateret 21/8 '13. Jeg ringer endnu en gang til Rejsekortet den 30/8 kl. 16.30 - 16.43 og taler med Daniel (også uden efternavn) og får endnu en gang at vide, at vi skal se bort fra rykkeren. Jeg beder Daniel venligst bekræfte dette via en mail. Men det lykkedes så heller ikke for Rejsekortet at sende en email. Så jeg beder Daniel om at sende den pr. alm. post. Her skriver Daniel på vegne af Rejsekortet at vi ikke skal forlange os noget før, vi hører vi hører nærmere. DSB Rejsekortet vil vende tilbage, skriver Daniel. Brev haves

Vi hører så intet til "sagen" før vi 1. marts 2014 modtager rykker fra Intrum justitia og senest inkasso meddelelse den 26/3 2014 fra samme. Jeg sender brev til Intrum d. 2/3 '14, hvor jeg meddeler, at vi ikke skylder DSB penge og redegør for forløbet med en tekst som ovenstående. Jeg har via mail til Intrum d.d. meddelt, at sagen er indbragt for ankenævnet ABTM, og jeg forventer, at sagen stilles i bero, til ankenævnet har truffet en afgørelse i sagen.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af beløbet på 400 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at klager har afvist at betale for to optankninger på Rejsekort efter at have fået en faktura herpå. DSB har gennemgået klagers henvendelse og behandlingen af hans sag. DSB finder, at klager ikke har fået en fyldestgørende forklaring på, hvorfor DSB mener at have et tilgodehavende. Det skal DSB undskylde. DSB håber, det efterfølgende kan råde bod på den mangelfulde forklaring og bidrage til sagens løsning.

Klager har benyttet internettet til at bestille optankning af sit rejsekort. Det normale forløb er, at kunden bestiller en optankning. Selve betalingen foregår ikke ved bestillingen, og der trækkes ingen penge på kundens bankkonto, når bestillingen gennemføres. Det sker først, når kunden har fået overført beløbet til sit rejsekort. Denne overførsel til Rejsekortet finder sted, første gang kunden efter at have bestilt optankningen foretager et check ind eller "viser" kortet for en rejsekortautomat. Når det sker, går der besked fra rejsekortsystemet om, at optankningen er sket og først på det tidspunkt trækkes pengene på kundens konto i banken. Der sker altså ingen betaling ved selve bestillingen af optankningen.

I nogle få tilfælde bliver pengene ikke overført fra kundens konto i banken til DSB. Det kan skyldes fejl hos DSB og Rejsekort, dem, der formidler betalingen eller banken. I det her tilfælde skyldes det nok en konkret fejl hos Rejsekort. Når den automatiske betaling svigter, sender DSB i stedet en faktura til kunden og beder om, at der bliver betalt for optankningen. Det er det, der efter DSB's opfattelse er sket i klagers tilfælde. Det er til gene for kunden og kræver en ordentlig forklaring, fordi man som kunde med god ret kan forvente, at betalingen er foregået helt automatisk. Men der er ikke tale om, at klager bliver bedt om at betale den samme optankning to gange.

I det konkrete tilfælde kan DSB se, at der den 15. marts 2013 er indsat kr 100 på Rejsekortet på Tæbyvej klokken 5,26 samtidig med at trækkes en forudbetaling på kr 50, transaktionsnummer 42 og 43. Det svarer til den ene af de to betalinger, klager omtaler som forgæves. Den 2. april 2013 er der indsat kr 300 på Rejsekortet klokken 5,23 på Tæbyvej og trukket kr 50 i forudbetaling, transaktionsnummer 57 og 58. Det svarer til den anden af de to transaktioner, klager omtaler som forgæves. Efter DSB's opfattelse er der således både indsat beløb på det pågældende Rejsekort og foretaget rejser for beløbet. Det er disse to optankninger, der efter DSB's opfattelse ikke er betalt for, fordi den automatiske pengeoverførsel fra bank til Rejsekort/DSB har svigtet. Det pågældende Rejsekort er i øvrigt løbende blevet anvendt frem til midt i marts i år. Der vedlægges en overrigt over transaktioner for den relevante periode i marts-april 2013. Skulle klager ønske yderligere oplysninger eller forklaring til indholdet står DSB til rådighed herfor.

Hvis klager mener, at han allerede har betalt for de to optankninger, skal DSB opfordre klager til at fremlægge dokumentation herfor i form af bankudskrifter. Indbetalinger skulle efter DSB's opfattelse i givet fald være sket i perioden mellem 2. april og 6. juni 2013.

DSB håber, sagen kan afklares på dette grundlag. DSB frafalder under alle omstændigheder kravet om betaling af rykkergebyr og overgivelse til inkasso, således at DSB kun anmoder om betaling for de to optankninger.

Oversigt over transaktioner for klagers rejsekort for periode 7. marts til 3. april 2013. Med gult er markeret de to transaktioner, hvor der indsættes penge på Rejsekortet, transaktionsnr CSC "Tpurseproduct"

Transaktionsnr	Rejsenr	Indlæst af East-West	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Transaktionstype	Station/stoppested
233	103	18mar14:05:35:29	17mar14:12:14:08	38	CSC Fare product check out	Rødovre Centrum
63	26	04apr13:03:45:39	03apr13:05:48:01	38	CSC Fare product check out	Friheden st.
62	26	04apr13:03:45:33	03apr13:05:26:13	-50	CSC Fare product check in	Tæbyvej
61	25	02apr13:13:21:52	02apr13:12:35:03	38	CSC Fare product check out	Tæbyvej
60	25	02apr13:13:21:52	02apr13:12:14:26	-50	CSC Fare product check in	Friheden st.
59	24	23apr13:11:01:40	02apr13:05:44:54	38	CSC Fare product check out	Friheden st.
58	24	23apr13:11:01:40	02apr13:05:23:22	-50	CSC Fare product check in	Tæbyvej
57	23	23apr13:11:01:40	02apr13:05:23:21	300	CSC Tpurse product operation	Tæbyvej
56	22	21mar13:05:05:43	20mar13:05:46:58	38	CSC Fare product check out	Friheden st.
55	22	21mar13:05:05:40	20mar13:05:25:14	-50	CSC Fare product check in	Tæbyvej
54	21	20mar13:01:23:51	19mar13:11:34:05	34	CSC Fare product check out	Rødovrehallen
53	21	20mar13:01:23:49	19mar13:11:10:10	-50	CSC Fare product check in	Vesterbros Torv
52	20	19mar13:10:56:44	19mar13:10:21:24	30	CSC Fare product check out	Dybbølsbro st. (tog)
51	20	19mar13:10:23:16	19mar13:10:08:25	-50	CSC Fare product check in	Friheden st. (tog)
50	19	23apr13:10:40:12	19mar13:05:48:22	38	CSC Fare product check out	Friheden st.
49	19	23apr13:10:40:11	19mar13:05:26:24	-50	CSC Fare product check in	Tæbyvej
48	18	19mar13:04:04:28	18mar13:05:49:44	38	CSC Fare product check out	Friheden st.
47	18	19mar13:04:04:22	18mar13:05:32:35	-50	CSC Fare product check in	Tæbyvej
46	17	04apr13:13:51:21	15mar13:10:34:40	35	CSC Fare product check out	Tæbyvej
45	17	04apr13:13:51:21	15mar13:10:12:40	-50	CSC Fare product check in	Friheden st.
44	16	04apr13:13:50:59	15mar13:05:47:11	38	CSC Fare product check out	Friheden st.

Transaktionsnr	Rejse nr	Indlæst af East-West	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Transaktionstype	Station/stoppested
43	16	04apr13:13:50:59	15mar13:05:26:04	-50	CSC Fare product check in	Tæbyvej
42	15	04apr13:13:50:59	15mar13:05:26:04	100	CSC Tpurse product operation	Tæbyvej
41	14	15mar13:01:15:59	14mar13:10:24:00	35	CSC Fare product check out	Rødovre Centrum
40	14	15mar13:01:16:02	14mar13:10:01:50	-50	CSC Fare product check in	Friheden st.
39	13	14mar13:20:52:02	14mar13:05:57:26	38	CSC Fare product check out	Friheden st.
38	13	14mar13:20:51:54	14mar13:05:34:44	-50	CSC Fare product check in	Rødovre Centrum
37	12	08mar13:17:13:03	08mar13:11:18:37	35	CSC Fare product check out	Rødovre Centrum
36	12	08mar13:17:13:06	08mar13:10:57:34	-50	CSC Fare product check in	Friheden st.
35	11	08mar13:04:24:34	07mar13:10:28:44	35	CSC Fare product check out	Tæbyvej
34	11	08mar13:04:24:32	07mar13:10:06:27	-50	CSC Fare product check in	Friheden st.

Hertil har klageren anført:

"Vi er glade for at DSB undskylder og beklager det fejlagtige forløb. Men det er jo tankevækkende, at til trods for to skriftlige og fire telefoniske henvendelser til DSB, er det først, når vi indbringer sagen for Ankenævnet, at vi får et kvalificeret svar og en forklaring.

DSB har medsendt en kopi af et eller andet internt regneark, hvoraf det skulle fremgå, at der er overført 100 kr. den 15.03.2013 og 300 kr. den 02.04.2013 til forbrug på rejsekortet.

I følge den officielle rejsehistorik på www.rejsekortet.dk er det ikke tilfældet. Der er på intet tidspunkt i 2013 indsat et beløb på 300 kr. Se medsendte bilag.

Vi må derfor stille os tvivlende over for DSB's påstand om, at de hhv. 100 og 300 kr. er overført til forbrug på rejsekortet.

Det er under alle omstændigheder noget rod, som ikke bør lægges os til last.

I øvrigt kan man stille et stort spørgsmål ved det betimelige i at Rejsekortet, som påstået, kan tillade sig efterfølgende at forsøge manuelt at overføre beløb, som er fejlmeldt til kunden ved optankningen på Internettet. For vores vedkommende efter at have konstateret, at rejsekortet ikke virkede, disponerede vi i stedet på anden vis, ved at købe funktionsduelige klippekort. Vi er nu gennem et helt år blevet generet af DSB/Rejsekortet med fejlagtige rykkere og trusler om inkasso på grund af en fejl hos Rejsekortet. Ligesom vi forgæves har forsøgt at komme i dialog med DSB såvel skriftligt som telefonisk.

Vi finder, det er rimeligt at DSB frafalder sit tvivlsomme krav, så vi kan få lukket sagen, og vi kan få fred.

Oversigt fra klagerens oversigt via selvbetjening på www.rejsekort.dk:

07-03-2013	10:06	Friheden st.	10:28	Tæbyvej/Tårnvej	-15,00 kr.
08-03-2013	10:57	Friheden st.	11:18	Rødovre Centrum	-15,00 kr.
14-03-2013	05:34	Rødovre Centrum	05:57	Friheden st.	-12,00 kr.
14-03-2013	10:01	Friheden st.	10:24	Rødovre Centrum	-15,00 kr.
		Afventer oplysninger om rejse.			73,00 kr.
18-03-2013	05:32	Tæbyvej/Tårnvej	05:49	Friheden st.	-12,00 kr.
		Afventer oplysninger om rejse.			-12,00 kr.
19-03-2013	10:08	Friheden st.	10:21	Dybbølsbro st.	-20,00 kr.
19-03-2013	11:10	Vesterbros Torv	11:34	Rødovrehallen	-16,00 kr.
20-03-2013	05:25	Tæbyvej/Tårnvej	05:46	Friheden st.	-12,00 kr.
		Afventer oplysninger om rejse.			288,00 kr.
02-04-2013	12:14	Friheden st.	12:35	Tæbyvej/Tårnvej	-12,00 kr.
03-04-2013	05:26	Tæbyvej/Tårnvej	05:48	Friheden st.	-12,00 kr.
		Afventer oplysninger om rejse.			-12,00 kr.
04-04-2013	05:37	Rødovre Centrum	05:57	Frihedens Butikscener	-12,00 kr.
		Afventer oplysninger om rejse.			0,00 kr.
05-04-2013	05:39	Rødovre Centrum	06:03	Frihedens Butikscener	-12,00 kr.
05-04-2013	11:58	Friheden st.	12:20	Rødovre Centrum	-12,00 kr.
08-04-2013	14:37	Tæbyvej/Tårnvej	15:00	Nørreport st.	-20,00 kr.

08-04-2013	16:49	København H	17:18	Tæbyvej/Tårnvej	-20,00 kr.
27-04-2013	15:45	Dalgas Blvd./P. Bangs Vej	16:32	Roskilde st.	-33,20 kr.
27-04-2013	22:17	Roskilde st.	23:28	Tæbyvej/Tårnvej	-29,20 kr.
		Afventer oplysninger om rejse.			27,00 kr.

		Afventer oplysninger om rejse.			-27,00 kr.
05-05-2013	11:43	Rødovre Centrum	12:06	København H	-16,00 kr.
05-05-2013	13:26	Vesterbros Torv	13:46	Rødovre Centrum	-16,00 kr.
08-05-2013	10:07	Friheden st.	11:10	Rødovre st.	-20,00 kr.
24-05-2013	15:33	Vanløse st.	15:47	Nørreport st.	-15,00 kr.
24-05-2013	17:07	Nørreport st.	17:19	Vanløse st.	-15,00 kr.
11-08-2013	11:26	Tæbyvej/Tårnvej	11:38	Søndervangsskolen	-12,00 kr.
11-08-2013	11:26	Tank-op		Tæbyvej/Tårnvej	100,00 kr.
11-08-2013	15:18	Søndervangsskolen	15:30	Tæbyvej/Tårnvej	-12,00 kr.
12-08-2013	11:53	Brostykkevej	12:16	Brostykkevej	-12,00 kr.
13-08-2013	05:24	Tæbyvej/Tårnvej	05:44	Friheden st.	-12,00 kr.
13-08-2013	11:20	Friheden st.	11:45	Tæbyvej/Tårnvej	-12,00 kr.
24-08-2013	16:23	Tæbyvej/Tårnvej	16:32	Søndervangsskolen	-12,00 kr.

24-08-2013	20:01	Søndervangsskolen	20:13	Tæbyvej/Tårnvej	-12,00 kr.
28-09-2013	09:10	Rødovre Centrum	09:55	Stenløse st.	-24,40 kr.
28-09-2013	09:28	Tank-op		Jyllingevej st.	100,00 kr.
28-09-2013	12:19	Stenløse st.	13:04	Rødovre Centrum	-24,40 kr.
08-11-2013	15:03	Fabrikmestervej	15:26	Høje Taastrup st.	-36,50 kr.
17-11-2013	10:05	Jyllingevej st.	10:35	Stenløse st.	-29,20 kr.
17-11-2013	10:05	Tank-op		Jyllingevej st.	100,00 kr.
17-11-2013	12:17	Stenløse st.	13:11	Søndervangsskolen	-20,00 kr.
17-11-2013	14:19	Søndervangsskolen	14:31	Tæbyvej/Tårnvej	-12,00 kr.
18-11-2013	11:20	Gl.Køge Landev/Avd.Havnev	11:45	Tæbyvej/Tårnvej	-12,00 kr.
30-11-2013	18:45	Hvidovre Butikstorv	19:02	Rødovre Kirke	-12,00 kr.
05-12-2013	09:29	Hvidovre st.	09:43	Dybbølsbro st.	-15,00 kr.
05-12-2013	10:18	Dybbølsbro st.	10:32	Hvidovre st.	-15,00 kr.
15-12-2013	11:40	Rødovre st.	11:54	Dybbølsbro st.	-16,00 kr.
15-12-2013	11:40	Tank-op		Rødovre st.	100,00 kr.
15-12-2013	13:16	København H	13:31	Rødovre st.	-16,00 kr.
20-12-2013	11:04	Hvidovre st.	11:50	Hvidovre st.	-12,00 kr.
27-12-2013	12:46	Tæbyvej/Tårnvej	13:15	København H	-16,00 kr.
27-12-2013	13:51	København H	14:32	Tæbyvej/Tårnvej	-20,00 kr.

02-01-2014	12:12	Brøndbyøster st.	12:36	Roskilde st.	-29,20 kr.
02-01-2014	17:42	Roskilde st./Hersegade	19:03	Tæbyvej/Tårnvej	-36,50 kr.
02-01-2014	17:42	Tank-op		Roskilde st./Hersegade	100,00 kr.
06-01-2014	05:30	Rødovre Centrum	05:58	Frihedens Butikcenter	-12,00 kr.
06-01-2014	09:12	Friheden st.	09:36	Rødovre Centrum	-15,00 kr.
07-01-2014	05:36	Rødovre Centrum	05:57	Frihedens Butikcenter	-12,00 kr.
07-01-2014	09:08	Friheden st.	09:29	Rødovre Centrum	-15,00 kr.
08-01-2014	05:37	Rødovre Centrum	05:57	Frihedens Butikcenter	-12,00 kr.
09-01-2014	09:05	Friheden st.	09:28	Rødovre Centrum	-15,00 kr.
09-01-2014	09:05	Tank-op		Friheden st.	100,00 kr.

10-01-2014	05:38	Rødovre Centrum	05:59	Frihedens Butikcenter	-12,00 kr.
§10-01-2014	09:01	Friheden st.	09:11	Dybbølsbro st.	-20,00 kr.
10-01-2014	10:29	Vesterbros Torv	10:49	Rødager Alle	-20,00 kr.
16-01-2014	13:25	Rødovre Centrum	13:36	Byparken	-15,00 kr.
16-01-2014	16:48	Søndervangsskolen	17:01	Rødovre Centrum	-15,00 kr.
06-02-2014	11:30	Rødovre Centrum	11:50	Vesterbros Torv	-16,00 kr.
06-02-2014	11:30	Tank-op		Rødovre Centrum	100,00 kr.
06-02-2014	12:21	Vesterbros Torv	12:41	Rødovre Centrum	-16,00 kr.
10-02-2014	06:16	Rødovre Centrum	06:39	Frihedens Butikcenter	-12,00 kr.
10-02-2014	11:12	Friheden st.	11:34	Rødovre Centrum	-12,00 kr.
11-02-2014	06:05	Rødovre Centrum	06:25	Friheden st.	-12,00 kr.
11-02-2014	12:03	Friheden st.	12:27	Rødovre Centrum	-12,00 kr.
12-02-2014	06:15	Rødovre Centrum	06:37	Frihedens Butikcenter	-12,00 kr.
12-02-2014	11:00	Friheden st.	11:23	Rødovre Centrum	-12,00 kr.
12-02-2014	11:00	Tank-op		Friheden st.	100,00 kr.
13-02-2014	05:39	Rødovre Centrum	05:57	Friheden st.	-12,00 kr.
13-02-2014	11:33	Friheden st.	11:55	Rødovre Centrum	-12,00 kr.
14-02-2014	06:03	Rødovre Centrum	06:23	Friheden st.	-12,00 kr.
14-02-2014	10:29	Friheden st.	10:55	Rødovre Centrum	-15,00 kr.
07-03-2014	16:57	Søndervangsskolen	17:10	Tæbyvej/Tårnvej	-15,00 kr.
12-03-2014	13:41	Tæbyvej/Tårnvej	13:54	Byparken	-15,00 kr.

12-03-2014	16:33	Søndervangsskolen	16:50	Tæbyvej/Tårnvej	-15,00 kr.
17-03-2014	11:57	Hvidovre Rådhus	12:14	Rødovre Centrum	-12,00 kr.

Saldo: * 38,00 kr.

Afventer oplysninger om rejse Det sker, at rejsekortsystemet ikke kan hente data på en af dine rejser - også selv om du har checket korrekt ind eller ud. Dette har dog ingen betydning for rejsens pris, der altid er udregnet korrekt.

*) Senest opdateret 17-03-2014 12:14. Vær opmærksom på, at Mine rejser ikke nødvendigvis viser dine seneste rejser og din aktuelle saldo. Din aktuelle saldo er gemt på chippen på dit rejsekort og kan ses på en rejsekortautomat.

Hertil har DSB anført:

Klager har skrevet til Ankenævnet og er fortsat af den opfattelse, at de to anførte beløb ikke er indsat på klagers Rejsekort og medsender til dokumentation herfor sin egen kontooversigt.

De oplysninger, DSB har sendt til klager, er dem, der opbevares i DSB's system, sådan som oplysningerne er tilgængelige på nuværende tidspunkt. De er blevet indsamlet i et forsøg på at anskueliggøre, at der var foretaget to indbetalinger på klagers Rejsekort, og at de to indbetalinger havde DSB ikke fået betaling for.

De tilsvarende transaktioner fremgår også af den oversigt, klager har medsendt. Her er de trukket frem - de 100 kr., der er indsat den 14. marts registreres som to rejser, der optræder med en betaling på kr. 12 og kr. 15 og 73 kroner, der herefter netto er indsat på kortet, men afventer oplysninger om rejse

14-03-2013	05:34	Rødovre Centrum	05:57	Friheden st.	-12,00 kr.
14-03-2013	10:01	Friheden st.	10:24	Rødovre Centrum	-15,00 kr.
Afventer oplysninger om rejse.					73,00 kr.

De kan ses på det regneark, som DSB medsendte som transaktioner nr 42-46 og rejse nr 15, 16 og 17.

Det samme gør sig gældende for beløbet på kr 300, der blev indsat på Rejsekortet den 20. marts.

20-03-2013	05:25	Tæbyvej/Tårnvej	05:46	Friheden st.	-12,00 kr.
Afventer oplysninger om rejse.					288,00 kr.

De kan ses på det af DSB medsendte regneark som transaktioner nr 57-59 og rejse nr 23 og 24.

DSB er enig i, at det er uheldigt, at det som i dette tilfælde kan vare så lang tid, inden en fejl bliver afklaret, især når det har den konsekvens, at klager bliver bedt om at foretage indbetaling af et beløb, klager forventer at have indbetalt. Beklageligvis er de pågældende beløb ikke blevet trukket fra klagers konto som forventet, og DSB beder blot klager om at betale de beløb, der er blevet indsat på klagers rejsekort.

Oversigt over transaktioner for klagers rejsekort for periode 7. marts til 3. april 2013. Med gult er markeret de to transaktioner, hvor der indsættes penge på Rejsekortet, transaktionsstype CSC "Tpurseproduct"

Transaktionsnr	Rejsenr	Indlæst af East-West	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Transaktionstype	Station/stoppested
233	103	18mar14:05:35:29	17mar14:12:14:08	38	CSC Fare product check out	Rødovre Centrum
63	26	04apr13:03:45:39	03apr13:05:48:01	38	CSC Fare product check out	Friheden st.
62	26	04apr13:03:45:33	03apr13:05:26:13	-50	CSC Fare product check in	Tæbyvej
61	25	02apr13:13:21:52	02apr13:12:35:03	38	CSC Fare product check out	Tæbyvej
60	25	02apr13:13:21:52	02apr13:12:14:26	-50	CSC Fare product check in	Friheden st.
59	24	23apr13:11:01:40	02apr13:05:44:54	38	CSC Fare product check out	Friheden st.
58	24	23apr13:11:01:40	02apr13:05:23:22	-50	CSC Fare product check in	Tæbyvej
57	23	23apr13:11:01:40	02apr13:05:23:21	300	CSC Tpurse product operation	Tæbyvej
56	22	21mar13:05:05:43	20mar13:05:46:58	38	CSC Fare product check out	Friheden st.
55	22	21mar13:05:05:40	20mar13:05:25:14	-50	CSC Fare product check in	Tæbyvej
54	21	20mar13:01:23:51	19mar13:11:34:05	34	CSC Fare product check out	Rødovrehallen
53	21	20mar13:01:23:49	19mar13:11:10:10	-50	CSC Fare product check in	Vesterbros Torv
52	20	19mar13:10:56:44	19mar13:10:21:24	30	CSC Fare product check out	Dybbølsbro st. (tog)
51	20	19mar13:10:23:16	19mar13:10:08:25	-50	CSC Fare product check in	Friheden st. (tog)
50	19	23apr13:10:40:12	19mar13:05:48:22	38	CSC Fare product check out	Friheden st.
49	19	23apr13:10:40:11	19mar13:05:26:24	-50	CSC Fare product check in	Tæbyvej
48	18	19mar13:04:04:28	18mar13:05:49:44	38	CSC Fare product check out	Friheden st.
47	18	19mar13:04:04:22	18mar13:05:32:35	-50	CSC Fare product check in	Tæbyvej
46	17	04apr13:13:51:21	15mar13:10:34:40	35	CSC Fare product check out	Tæbyvej
45	17	04apr13:13:51:21	15mar13:10:12:40	-50	CSC Fare product check in	Friheden st.
44	16	04apr13:13:50:59	15mar13:05:47:11	38	CSC Fare product check out	Friheden st.

Transaktionsnr	Rejsenr	Indlæst af East-West	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Transaktionstype	Station/stoppested
43	16	04apr13:13:50:59	15mar13:05:26:04	-50	CSC Fare product check in	Tæbyvej
42	15	04apr13:13:50:59	15mar13:05:26:04	100	CSC Tpurse product operation	Tæbyvej
41	14	15mar13:01:15:59	14mar13:10:24:00	35	CSC Fare product check out	Rødovre Centrum
40	14	15mar13:01:16:02	14mar13:10:01:50	-50	CSC Fare product check in	Friheden st.
39	13	14mar13:20:52:02	14mar13:05:57:26	38	CSC Fare product check out	Friheden st.
38	13	14mar13:20:51:54	14mar13:05:34:44	-50	CSC Fare product check in	Rødovre Centrum
37	12	08mar13:17:13:03	08mar13:11:18:37	35	CSC Fare product check out	Rødovre Centrum
36	12	08mar13:17:13:06	08mar13:10:57:34	-50	CSC Fare product check in	Friheden st.
35	11	08mar13:04:24:34	07mar13:10:28:44	35	CSC Fare product check out	Tæbyvej
34	11	08mar13:04:24:32	07mar13:10:06:27	-50	CSC Fare product check in	Friheden st.

Til dette har klageren svaret:

Rejsekortets systemer omtales ofte som tvivlsomme og kaotiske. Jeg har svært ved at tro på, at en evt. kontooverførsel (her et år efter) skulle findes under kontoteksten: **"Afventer oplysninger om rejse"**? Og med et andet beløb end det anførte. Det giver ingen mening!

Vi vil gerne fastholde, som tidligere nævnt, det urimelige i, at Rejsekortet forsøger efterfølgende uden underretning at overføre et beløb, efter vi som kunde har fået melding om, at transaktionen med optankningen på nettet er mislykket, og som følge heraf disponerer på anden vis.

Tænk, hvis man på nettet forsøgte at udfylde og købe en lottokupon, men transaktionen mislykkes. Og siden hen viste det sig, at den mislykkede kupon ville have været ugens vinder. Kunne

man så forestille sig, at Danske Spil efterfølgende ville granske deres logfiler for mislykkede transaktioner og eftersende milliongevinsten - næppe! Det må være samme princip her med modsat fortegn.

Hertil har DSB anført:

DSB har dokumenteret, at pengene har været til rådighed på Rejsekortet, og det fremgår af rejsehistorikken, at kortet også er blevet benyttet og de indsatte men ubetalte beløb anvendt.

Klager har således rejst den 15. marts, den 18. marts, den 19. marts og den 20. marts, rejser nr. 18, 19, 20, 21 og 22. Rejse nr. 18 er først registreret i Back Office den 4. april. Det samme gælder registreringen af, at pengene er indsat på korte, transaktion nr. 44.

Mønsteret gentager sig med indbetalingen fra den 2. april. Pengene har også i dette tilfælde været til rådighed på kortet, og kortet er blevet anvendt til rejser i dagene efter den 2. april, men transaktionerne fra den 2. april er først blevet registreret i Back Office den 23. april. De forsinkede registrering i Back Office er grunden til, at DSB ikke kan trække beløbet på klagers konto men er nødt til at sende en faktura. Det er svært ud fra rejsehistorik at bedømme klager udsagn om, at de opgav rejsekortet og gik over til at anvende klippekort. Rejsekortet er under alle omstændigheder også blevet brugt flittigt.

DSB har heller ikke, i modsætning til hvad klager giver udtryk for i sit svar, *"at Rejsekortet forsøger efterfølgende uden underretning at overføre et beløb"*, forsøgt at overføre noget beløb uden underretning men har sendt en faktura på beløbet og bedt klager om at betale. Og transaktionen på Rejsekortet har ikke været mere mislykket end at klager har benyttet rejsekortet og det indsatte beløb. DSB finder sig derfor fortsat berettiget til at opkræve de ubetalte beløb, der er blevet indsat og brugt på det pågældende rejsekort.

DSB skal gøre opmærksom på, at saldoen på Rejsekortet kan følges ikke blot på kortets rejsehistorik men også fremgår af standen, når der chekes ud. Den kan også kontrolleres på de rejsekortautomater, der findes på DSB's stationer. Klager har derfor allerede ved check-ud haft mulighed for at konstatere, at de pågældende beløb var blevet overført til kortet. Beløbene har beklageligvis ikke optrådt på den rejsehistorik, som klager kan se på sit kontoudtog i Rejsekort før med en vis forsinkelse, men i den rejsehistorik, klager har indsendt, fremgår beløbene som nettoløb (det indsatte beløb minus den aktuelle rejses pris).

På klagers rejsehistorik er den aktuelle saldo anført, men med flg note

**) Senest opdateret 17-03-2014 12:14. Vær opmærksom på, at Mine rejser ikke nødvendigvis viser dine seneste rejser og din aktuelle saldo. Din aktuelle saldo er gemt på chippen på dit rejsekort og kan ses på en rejsekortautomat.*

Heraf fremgår også, at saldooplysningen kan findes på Rejsekortet.

DSB er som anført tidligere ked af, at der har været problemer med at få den korrekte registrering frem på klagers rejsehistorik, men DSB lægger afgørende vægt på, at beløbene har været til rådighed på rejsekortet, at klager må have kendt saldooplysningen og deraf kunnet slutte, at beløbene er blevet overført til Rejsekortet, og at de indsatte men ikke betalte beløb er blevet anvendt. Kortet ville ikke have kunnet være benyttet på grund af for lav saldo, hvis beløbene ikke havde været overført.

DSB og klager var i en periode i løbende kontakt om denne problemstilling.

Første gang var den 22. marts, hvor klager har spurgt om, hvad der var sket med betalingen for den overførsel til Rejsekort, der efter den Rejsehistorik, klager havde adgang til, ikke var blevet effektueret. Rejsekort Kundecenter var ikke på det tidspunkt i stand til at se, hvad der var sket, men kunne berolige klager med, at beløbet ikke ville blive trukket på klagers betalingskort, hvis der ikke skete en overførsel til Rejsekortet.

Den 6. juni sendte DSB en faktura med anmodning om betaling af kr. 400, beløbet for de to optankninger, hvor der ikke var blevet trukket et beløb på det anviste betalingskort. Beløbene var ikke blevet trukket, fordi oplysningerne om, at pengene var blevet indsat på Rejsekortet var kommet for sent frem til Rejsekortsystemet i forhold til den frist på en uge, der gælder at kunne trække pengene på det anviste betalingskort. Fakturaen havde en betalingsfrist til den 20. juni.

Den 10. juli henvendte klager sig og fortalte, at han den 15. juni to gange havde forsøgt at tanke op i en automat men fik en fejlmeddelelse. Klager havde efterfølgende have fået en faktura dateret 30. juni til betaling 10. juli. DSB havde den pågældende dag udelukkende sendt en erindring om, at fakturaen af 6. juni ikke er betalt og anmodet om betaling senest den 15. juli. Der blev fremsendt en tilsvarende erindring den 25. juli med 9. august som betalingsdato. Endnu en erindring blev fremsendt 19. august til betaling den 3. september. Ingen af disse erindringer er pålagt rykkergebyr. I rykkeren af 19. august blev der gjort opmærksom på, at sagen ville blive fortsat med fornødne retlige skridt, herunder inkasso med en række gebyrer og omkostninger til følge, hvis beløbet ikke blev betalt.

I denne periode var der samtidig telefonisk kontakt med klager, og ultimo august sendte DSB en mail med besked om, at fakturaen ikke skulle betales, før sagen var afklaret. Denne afklaring skete med mail af 4. oktober 2013 til klager, hvor det fremgår, at der er tale om "...fejlet betaling af to optankninger..." sammen med en opgørelse herfor. Faktura, rykkere og mails er vedlagt. Det er fortsat DSB's opfattelse, at klager ikke har betalt for de to optankninger, men DSB skal opfordre klager til at fremlægge dokumentation for, at de pågældende beløb er betalt.

Klager henvendte sig efter 4. oktober 2013 ikke yderligere til DSB i sagen og foretog heller ikke betaling. Først da klager modtog en opkrævning fra Intrum Justitia i marts 2014 reagerede han med sin klage til Ankenævnet.

Hertil har klageren svaret:

DSB svar stemmer desværre ikke overens med det egentlige forløb. Vi har ikke modtaget nogen af de to mails, der er medsendt som bilag. Den 30/8 taler jeg sidste gang med kundeservice i telefonen med Daniel, der oplyser at vi skal se bort fra DSB's rykker. Jeg beder Daniel bekræfte dette via mail, mens vi taler sammen, men e-mailen kommer aldrig igennem, så jeg beder Daniel, sende mailen pr. alm. post hvilket han gør.

Jeg ved ikke hvad der er galt med Rejsekortets mailsystem, men vi modtager heller aldrig den nu som bilag fremsendte mail dateret 4/10 '13. (Og jeg har netop lige igen tjekket mailkontoen), så ville sagen jo have været bedre belyst.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra dagældende rejsekortbestemmelser:

”2 Kortsaldo og tank-op

2.1 Rejsekorts saldo

Et rejsekort indeholder en saldo. Rejsekorts saldo øges, når kunden tanker rejsekort op, og mindskes, når rejsekort benyttes til at rejse.

Forudbetalingen ved rejser med rejsekort personligt og rejsekort flex dækker ikke altid den fulde rejsepris. Derved kan saldoen på rejsekort blive negativ. Kunden er forpligtet til at udligne en negativ saldo. Rejsekort skal altid have en saldo, der mindst svarer til forudbetalingen, for at en rejse kan begyndes.

Saldoen på rejsekort kan aldrig overstige 2.200 kr. Tank-op med beløb, der ville indebære, at saldoen overstiger 2.200 kr., afvises helt. For rejsekort anonymt gælder endvidere, at der maksimalt må rejses for 18.000 kr. pr. kalenderår. Overstiges denne beløbsgrænse, bliver kortet spærret.

2.2 Tank-op af rejsekort

Alle rejsekort kan tankes op på rejsekortautomater og i udvalgte salgssteder. Rejsekort personligt og flex kan desuden tankes op på www.rejsekort.dk.

2.2.1 Tank-op via rejsekort.dk

Ved tank-op via www.rejsekort.dk bliver rejsekort først tanket op, når rejsekort næste gang checkes ind. Kortlæserne på stationer opdateres ca. hver fjerde time, mens kortlæserne i busser højst opdateres en gang i døgnet. Derfor bør tank-op via www.rejsekort.dk ske mindst 24 timer før, pengene ønskes tilgængelige på rejsekort.

Hvis der går mere end syv dage mellem kundens tank-op via www.rejsekort.dk og næste gang, rejsekort kommer i kontakt med en kortlæser, annulleres tank-op, og der trækkes ingen penge.

7.3 Fejl og uregelmæssigheder

Hvis fejl i rejsekortsystemet giver anledning til transaktioner, der påfører kunden direkte tab, påtager Rejsekort A/S sig ansvaret herfor.

Hvis kunden konstaterer, at rejsehistorikken omfatter rejser, som kunden ikke mener at have foretaget, eller som er forkert registreret, eller hvis saldoen ikke er korrekt, skal kunden straks henvende sig til Rejsekort Kundecenter per e-mail eller telefonisk.

Hverken Rejsekort A/S eller de tilsluttede trafikvirksomheder er ansvarlige for eventuelle tab hos kunden som følge af, at rejsekort i forbindelse med en transaktion bliver afvist af en tilsluttet trafikvirksomhed.

Fra dagældende rejsekort rejseregler:

6. Hvordan tanker du dit rejsekort op?

Der findes flere muligheder, når du skal tanke dit rejsekort op. Fælles for dem alle er dog, at du aldrig kan tanke dit rejsekort op med mindre end 100 kr. Det skyldes de transaktionsomkostninger, der er forbundet med at overføre penge til dit rejsekort. Desuden kan der maksimalt stå 2.200 kr. på dit rejsekort. Du kan læse mere om de forskellige tank-op-muligheder nedenfor. Bemærk, at det er dit ansvar, at der står nok penge på dit rejsekort til at dække din rejse.

6.2 Tank-op via rejsekort.dk

Har du oprettet adgang til selvbetjeningen på rejsekort.dk, kan du selv tanke dit rejsekort op. Du kan betale med udvalgte betalingskort. Se hvilke på rejsekort.dk. Det mindste beløb, du kan tanke op via rejsekort.dk er 100 kr., og det højeste beløb er 2.200 kr. Se mere under ‘Selvbetjening’ på rejsekort.dk.

Uanset om du vælger selv at tanke op via rejsekort.dk eller bestiller en tank-op-aftale, hæves det valgte beløb først fra dit betalingskort og indsættes på dit rejsekort, når dit rejsekort kommer i kontakt med en af kortlæserne. Vær desuden opmærksom på, at kortlæserne på stationer og i busser opdateres periodisk. Det betyder, at du som hovedregel skal tanke dit rejsekort op via rejsekort.dk senest 24 timer før, beløbet skal være tilgængeligt.

Der må maksimalt gå syv dage, fra du tanker op via rejsekort.dk, til du bruger dit rejsekort eller på en anden måde bringer det i kontakt med en af kortlæserne, så optankningen kan overføres til dit rejsekort. Hvis der går længere tid, annulleres din optankning, og beløbet bliver ikke trukket fra dit betalingskort. I det tilfælde er du nødt til at tanke dit rejsekort op igen, inden du kan rejse.”

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærkes, at sagen alene omhandler de to optankninger på henholdsvis 100 og 300 kr., i alt 400 kr., idet DSB under nærværende sag har frafaldet rykker- og inkassogebyrer opkrævet hos klageren.

Der er i sagen fremlagt udskrifter fra henholdsvis Back Office og klagerens egen oversigt på www.rejsekort.dk

Af Back Office oversigterne fremgår, at optankningen den 15. marts og 2. april 2013 blev effektueret ved rejsekortets efterfølgende kontakt med en rejsekortlæser, således som det er beskrevet i Rejsekort Kortbestemmelser og Rejsekort Rejseregler.

Det kan læses ud fra saldo-oversigten, at der inden optankningen den 15. marts 2013 stod 37,60 kr. på klagerens ægtefælles rejsekort, og efter en rejse til 12 kr. - Tæbyvej-Friheden st., udgjorde saldoen ikke 25,60 kr. men 125,60. Det samme gør sig gældende vedrørende rejsen den 2. april 2013, hvor saldoen udgjorde 38,60 kr. inden rejsen til 12 kr. – Tæbyvej-Friheden st., og efter rejsen ikke udgjorde 26,60 kr., men 326,60 kr.

Ankenævnet medgiver, at den oversigt, som er tilgængelig for klageren via selvbetjening www.rejsekort.dk, ikke på tydelig vis illustrerer de to overførsler, når der i kolonnerne står henholdsvis 73 og 288 kr. efter de to rejser, men at det dog fremgår, at saldoen er positiv.

Som følge af at transaktionerne blev gennemført på den måde, at der blev overført de af klageren indtastede beløb til rejsekortet – uden at dette samtidigt blev trukket på den rejsekortet tilhørende bankkonto - og da klageren har rejst for beløbene, er DSB, med hvem klagerens rejsekortaftale er indgået, berettiget til at opretholde kravet om betaling af de i alt 400 kr.

Ankenævnet henviser til, at der er foretaget en lang række rejser på rejsekortet, siden klageren oplevede problemer i marts 2013.

Klagerens argument for ikke at skulle betale for overførslen på i alt 400 kr., fordi de efter marts 2013 overgik til at anvende klippekort, kan derfor ikke tillægges betydning.

Klageren har i øvrigt ikke indsendt dokumentation for, at de 400 kr. i første omgang blev trukket på den bankkonto, som er tilknyttet rejsekortet.

Imidlertid kan ankenævnet ikke afvise, at sagsbehandlingen i DSB, som udsendte rykkerskrivelser og overgav sagen til inkasso trods besked fra Rejsekort Kundecenter til klageren om, at klageren skulle se bort fra rykkerskrivelser, så længe sagen verserede, og klagerens manglende modtagelse af oversigten fra den 4. oktober 2013 sendt på e-mail, er baggrunden for, at klageren så sig nødsaget til at indgive klage til ankenævnet for at få en stillingtagen til sagen og en uddybende forklaring på transaktionerne.

Herefter skal DSB betale klagerens klagegebyr til ankenævnet på 160 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af 400 kr., fratrukket 160 kr., i alt 240 kr.

Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 26. september 2014



Tine Vuust
Nævnensformand