

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2015-0086

**Klageren:** XX på vegne af YY  
4180 Sorø

**Indklagede:** DSB A/S, som det trafikselskab med hvem klagerens søn har indgået tank-opaftalen

**CVRnummer:** 25050053

**Klagen vedrører:** 5.700 kr. opkrævet på rejsekort via tank-op aftale.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 9. februar 2015

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 31. marts 2015

**Sagens omstændigheder:** Klagerens søn var indehaver af et rejsekort, som han tilknyttede en tank-op-aftale administreret af DSB. Dette indebærer, at når saldoen på rejsekortet når ned på 50 kr. overføres automatisk et beløb fastsat af kortindehaveren (dog minimum 100 kr.) fra dennes bankkonto via det betalingskort, som er knyttet til aftalen. Når betalingskortet udskiftes, har indehaveren i henhold til rejsekort kortbestemmelser en forpligtelse til at meddele dette til det trafikselskab, som administrerer aftalen.

Fra den 6. juni 2014 kunne DSB ikke længere trække optankningen via klagerens søns betalingskort, fordi dette ikke længere var aktivt. I et sådant tilfælde tankes rejsekortet alligevel op, og trafikselskabet lægger pengene ud, hvorefter der udsendes en faktura for hver gang, der tankes op. I klagerens søns tilfælde tankede DSB 300 kr. op ad gangen, og i perioden 19. juni 2014 – 20. marts 2015 udsendte DSB i alt 19 fakturaer på 300 kr. for 19 optankninger á 300 kr.

I perioden frem til 22. december 2014 oplevede DSB at få nogle af brevene retur med påtegningen "ubekendt på adressen". Den benyttede adresse var den, som klagerens søn havde angivet i forbindelse med oprettelsen af tank-op-aftalen.

Den 22. december 2014 ændrede DSB postmodtageren til en ny adresse, som klagerens søn var registreret på, men ikke havde oplyst til DSB, da han fraflyttede den tidligere adresse.

Der er i sagen derfor også fremsendt rykkere til klagerens søn, når fristen for betaling af fakturaerne var overskredet. Der er ikke pålagt gebyrer på disse rykkerskrivelser.

Da disse rykkerskrivelse heller ikke blev betalt, oversendte DSB sagen den 6. marts 2015 til inddrivelse via inkassofirma og spærrede klagerens søns rejsekort.

Den 14. marts 2015 skrev klagerens søn til Rejsekort Kundecenter, at han havde betalt det girokort på 3.841,27 kr., som han havde modtaget fra inkassofirmaet, og anmodede om genåbning af sit rejsekort.

Klageren bestrider ikke, at sønnen har foretaget de rejser, som medførte de pågældende optankninger.

DSB har under ankenævns sagen frafaldet inkassogebyr på 100 kr og renter på 41,27 kr. på vegne inkassofirmaet.

### Oversigt pr. 1.1.2015

Dato	Fakturaer	Beskrivelse	Forfald	Valuta	Debet	Kredit	Saldo
		Primo		DKK	4.500,00		
07-01-2015	F00353832		07-01-2015	DKK	300,00	0,00	4.800,00
08-01-2015		B000543180 betaling af R000561770	08-01-2015	DKK	0,00	-300,00	4.500,00
16-01-2015	F003582117		16-01-2015	DKK	300,00	0,00	4.800,00
30-01-2015	F003649587		30-01-2015	DKK	300,00	0,00	5.100,00
02-02-2015		B00066944 betaling af R03074010	02-02-2015	DKK	0,00	-300,00	4.800,00
06-02-2015		B000700720 betaling af R03079926	06-02-2015	DKK	0,00	-300,00	4.500,00
06-02-2015		B000701021 betaling af R03077302	06-02-2015	DKK	0,00	-300,00	4.200,00
07-02-2015	F003698804		09-02-2015	DKK	300,00	0,00	4.500,00
09-02-2015		B000706703 betaling af R03083670	09-02-2015	DKK	0,00	-300,00	4.200,00
09-02-2015		B000707362 betaling af R03085134	09-02-2015	DKK	0,00	-300,00	3.900,00
16-02-2015		B000746389 betaling af R03089991	16-02-2015	DKK	0,00	-300,00	3.600,00
		Ultimo		DKK	3.600,00		

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

**Klageren:** Har i klageskemaet anført, at klagen angår et beløb på 5.700 kr. og har derudover anført følgende:

"I januar i år modtager min søn [x], der er 22 år, læser på [x] og bor i lejlighed [x] på Frederiksberg, pludselig adskillige rykkere fra Rejsekortet. Han ringer til dem, da han er uforstående over for disse - han har, siden han fik Rejsekortet for flere år siden, haft en automatisk tank op-aftale og har derfor ikke skullet spekulere over betalinger eller manglende.

Rejsekortet undersøger sagen og vender tilbage med besked om, at der skyldes 5.700 kr. på hans kort!

Vi er dybt forundrede, da Frederik - som sagt - altid har haft en tank op-aftale. Hvorfor så denne store gæld? Vi er også dybt forundrede over, at hans Rejsekort ikke er blevet spærret, hvis gælden reelt er blevet så stor.

Vi undersøger sagen, og det viser sig desværre, at der siden juni 2014 ikke er blevet overført penge fra hans bank til Rejsekortet. Men - Rejsekort-opgørelserne har IKKE vist noget om de manglende betalinger, der er

ikke sendt rykkere ud, og selve kortet er heller ikke blevet spærret.

[sønnen] har altså været fuldstændig uvidende om, at der manglede indbetalinger på kortet.

Det lykkes [sønnen] at indbetale hele 7 girokort á 300 kr. i løbet af februar måned, men indbetalingskortene bliver ved med at komme, og på en SU og med et helt almindeligt studiejob ud over fuldtidsstudiet er det meget svært for ham at følge med.

Vi kontakter derfor Rejsekortet den 16. februar d.å. og har en særdeles positiv dialog med sagsbehandleren her, hun ser meget positivt på Frederiks adfærd (7 indbetalinger á 300 kr. i løbet af en måned) og lover, at de vil indgå en afdragsordning med Frederik. Det skal bare lige først behandles internt mellem Rejsekortet og DSB.

Den 2. marts modtager [sønnen] en mail fra Rejsekortet, hvori der kort og godt står, at han har 10 dage til at indbetale de resterende 3.600 kr.

Vi er rystede - det var jo stik imod det, der blev aftalt telefonisk!

[sønnen] betaler de 3.600 kr. den 14. marts ... og derefter bliver hans Rejsekort spærret,

Det er næsten tragikomisk! Det ville have sparet [sønnen] for store økonomiske udfordringer, hvis Rejsekortet havde spærret hans kort den dag, gælden oversteg et vist beløb, f.eks. 1.000 kr., men det kunne de ikke, blev det oplyst os.

Men nu, hvor han har kæmpet for at tilbagebetale ikke mindre end 5.700 i løbet af 1½ måned, så kan de godt spærre hans kort?

Af de mange ting, vi undrer os over i dette forløb, kan nævnes:

? Er det virkelig i orden, at der kan gå 7 måneder, og at ens forbrug kan vokse til 5.700, uden at man på nogen måde adviseres herom?

? Er det virkelig i orden, at Rejsekortet ikke spærre kortet, trods det store ubetalte forbrug?

? Er det virkelig i orden, at der afslås en afdragsordning ? i en sag, hvor man i høj grad kan mene, at Rejsekortet og ikke forbrugeren er ansvarlige for det lange tidsforløb?"

**Indklagede:** Fastholder berettigelsen af det opkrævede beløb for optankningerne og rykkergebyrerne og har til støtte herfor gjort gældende,

at der i perioden 8. januar 2014 til 6. februar 2015 er foretaget 30 optankninger til klagers søns rejsekort. Hver optankning på 300 kroner.

Klagers søn har oprettet en tank-op-aftale hos DSB. Betalingerne for optankningen til rejsekortet er derfor sket automatisk via det betalingskort, klagers søn har tilknyttet til aftalen.

Det har dog ikke været muligt for DSB at opkræve betaling for 19 af de 30 optankninger, da det betalingskort, der var tilknyttet aftalen, ikke længere var aktivt. Der har siden 6. juni 2014 ikke været tilknyttet et aktivt betalingskort til tank-op-aftalen. For disse 19 optankninger har DSB derfor i stedet fremsendt én faktura for hver optankning. Da fakturaerne ikke blev betalt inden betalings-

fristen, er der også sendt flere rykkere til klageres søn. Der i perioden 19. juni 2014 – 20. marts 2015 i alt sendt 45 opkrævninger til klageres søn. Brevene til klageres søn er frem til 22. december 2014 blevet sendt til adressen: [xx] Viby. Da flere forsendelser kom retur til DSB med "ubekendt på adressen" ændrede DSB den 22. december 2014 adressen til [xx] 2400 NV.

I henhold til kortbestemmelserne er det indehaveren af et rejsekort, der er ansvarlig for at sikre sig, at det er den aktuelle postadresse, der er registreret på kundeprofilen hos Rejsekort a/s. Den rejsende forpligtiger sig ved indgåelse af tank-op-aftalen også til at sikre, at der er et aktivt betalingskort tilknyttet aftalen.

Da DSB ikke modtog betaling for optankningerne, blev fordringen den 6. marts 2015 overdraget til opkrævning via inkasso. Samme dag blev Rejsekortet lukket på baggrund af, at DSB på dette tidspunkt ikke havde modtaget indbetalinger fra klageres søn.

Når der er oprettet en tank-op-aftale til et rejsekort, sker der automatisk optankning af et beløb fastsat af den rejsende. Optankningen sker, når saldoen på rejsekortet kommer under en fast beløbsgrænse – ligeledes individuelt fastsat af den rejsende. Klageres søn havde valgt et optankningsbeløb på 300 kroner, samt at optankningen skulle ske hver gang, saldoen på rejsekortet kom under 50 kroner.

Det er i rejsekort systemet ikke teknisk muligt for DSB automatisk at annullere en tank-op-aftale, når der ikke længere er adgang til et gyldigt betalingskort. Den automatiske optankning fortsætter derfor, og der sendes for hver optankning en faktura til kunden. Fakturaen sendes til den postadresse, som kunden har oplyst til Rejsekort a/s. I tilfælde af, at kunden via sin bank har valgt at modtage fakturaer elektronisk, sendes fakturaer og rykkere til kundens e-boks. Betaler kunden ikke de fremsendte rykkere, vurderer DSB, om tank-op-talen manuelt skal lukkes ned. Det vurderes også, om rejsekortet evt. skal lukkes.

I den konkrete sag er alle opkrævninger blevet fremsendt til en postadresse. Da flere forsendelser kom retur, tog DSB initiativ til at ændre postadressen. Efter fortsat manglende indbetalinger af de fremsendte opkrævninger, så DSB sig nødsaget til at lukke rejsekortet.

DSB anerkender, at det for nogle kunder kan være u hensigtsmæssigt, at optankningerne fortsætter, efter at der ikke længere er tilknyttet et gyldigt betalingskort til tank-op-aftalen.

DSB anerkender også, at der i den konkrete sag, gik for lang tid, inden DSB reagerede på, at betalingsopkrævningerne blev sendt til en forældet postadresse og derfor kom retur. DSB burde også manuelt have lukket for tank-op-aftalen eller rejsekortet, inden der blev oparbejdet en gæld på 5100 kroner.

Det er ønskeligt, men for nuværende ikke teknisk muligt, at optankningerne ophører, og tank-op-aftalen automatisk annulleres, efter et antal mislykkedes forsøg på træk på kundens betalingskort.

DSB vil i samarbejde med de øvrige trafik selskaber bag Rejsekort afsøge mulighederne for at få denne funktionalitet implementeret i en kommende version af Rejsekortsystemet.

DSB vil endvidere sikre, at der fremover vil ske en manuel opfølgning, hvor tank-op-aftalen bliver annulleret, såfremt de fremsendte rykkere ikke bliver betalt. Dette vil bidrage til at sikre, at kunderne ikke bliver bragt i en situation, hvor de skylder et større beløb til DSB for rejser på rejsekort.

På denne baggrund vil DSB imødekomme klager ved at annullere de gebyrer, klagers søn er blevet opkrævet, i alt 141, 27 kroner. DSB vil ligeledes udstede et nyt rejsekort til klagers søn, såfremt dette ønskes.

### **Hertil har klageren anført følgende:**

"DSB nævner, at de har sendt intet mindre end 45 skrivelser, fakturaer og rykkere til sønnens forrige adresse. Her kan det blot undre, at man fra DSB's side ikke en eneste gang kontrollerer adressen men i stedet fortsætter strømmen af ubesvarede henvendelser. Klageren kender ikke nogen anden virksomhed, der ikke som det mest naturlige ville kontrollere på Krak eller Folkeregisteret ved så stort et antal ubesvarede henvendelser.

DSB konstaterer, at det er brugerens/kundens pligt at sørge for:

A/ at adresseoplysninger ajourføres og

B/ at der er et gyldigt betalingskort tilknyttet Rejsekortet.

Ad A/ Der findes næppe nogen, der ville huske at ændre adresse ved adresseskift på de hundredevis af profiler, enhver borger har i denne digitale tidsalder. Derfor tjekker moderne, servicemindedede virksomheder Krak eller Folkeregistret, før man når 45 ubesvarede henvendelser.

Ad B/ Hvordan skulle kunden vide, at der ikke er et gyldigt betalingskort tilknyttet Rejsekortet, når ingen stopper cirkuset? Hvis Rejsekortet var blevet lukket, havde hendes søn jo undersøgt hvorfor, men DSB lader det fortsætte til urimelige højder.

DSB konstaterer også, at det rent faktisk er i deres magt at lukke både tank-op-aftalen og Rejsekortet ned manuelt – men konkluderer i selvsamme afsnit, at de ikke gør det. Hvorfor, kan man så bare spørge. Hvorfor? Det giver absolut ingen mening – og ingen sikkerhed for os forbrugere.

DSB "anerkender" følgende 3 punkter:

A/ At det er uhensigtsmæssigt, at tank-op-aftalerne fortsætter, selvom der ikke er tilknyttet et gyldigt betalingskort.

B/ At "der gik for lang tid, inden DSB reagerede på, at betalingsopkrævningerne blev sendt til en forældet postadresse".

C/ DSB "burde også manuelt have lukket for tank-op-aftalen eller Rejsekortet, inden der blev oparbejdet en gæld på 5.100 kroner".

Set i lyset af ovenstående, er det nærmest patetisk, at DSB tilbyder at tilbagebetale et opkrævet gebyr på 141,27 kr. I parentes bemærket skal det her nævnes, at det har kostet 160 kr. i gebyr overhovedet at få lov at klage over sagsforløbet.

Ligeledes bliver sønnen nu bliver tilbudt et nyt Rejsekort. Tak, men nej tak.

Det må da være muligt at godtgøre den "skadelidte", der hele vejen igennem har handlet i god tro og været uvidende om problemet og har tilbagebetalt i et tempo og omfang langt højere, end man med nogen rimelighed kan forvente eller forlange af en ung studerende på SU - pga. DSB's snørklede og utidssvarende procedurer."

### **Hertil har DSB anført:**

"DSB medgiver, at det for nogle kunder kan være uhensigtsmæssigt, at optankninger til kundens rejsekort fortsætter, efter at der ikke længere er et aktivt betalingskort tilknyttet tank-op-aftalen. DSB vil sikre, at der bliver rettet op herpå.

DSB's har i sagen imødekommet klager ved at eftergive de gebyrer og renter, der har været opkrævet. Klager er herved blevet kompenseret for de ekstraomkostninger, som klager har haft."

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

#### **Fra Rejsekort Kortbestemmelser:**

##### 1.6 Forpligtelser ved brug af rejsekort

1.6.1 Rejsekort personligt og rejsekort flex Ved køb af rejsekort personligt og rejsekort flex skal der afgives personoplysninger såsom navn, bopælsadresse og CPR-nummer. Disse oplysninger skal dokumenteres ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort A/S. Kortindehaveren er forpligtet til at oplyse enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder især:

- navn, adresse, telefonnummer og e-mail adresse
- ændringer for det betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-op-aftale.

##### 3.2 Ændring af tank-op-aftale

Den der har indgået en tank-op-aftale, kan via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller på et betjent salgssted hvor denne service tilbydes, ændre det beløb, der tankes op med, antallet af gange, der kan tankes op pr. dag og det minimumsbeløb, som udløser tank-op. Der vil gå op til et døgn, før ændringen er trådt i kraft, jf. også afsnit 3.1.1.

Kortindehaver er forpligtet til at oplyse om ændringer for betalingskort knyttet til tank-op-aftalen. Se mere herom på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Tank-op-aftale"

##### 3.4 Misligholdelse af tank-op-aftale

Rejsekort A/S er berettiget til straks at ophæve en tank-op-aftale, hvis der foreligger misligholdelse i form af manglende indbetaling i strid med de aftalte betingelser for tank-op-aftaler eller hvis det af kortindehaver tilknyttede betalingskort ikke længere er aktivt, fx hvis det er spærret eller udløbet, og kortindehaver trods opfordring hertil, ikke har tilknyttet et aktivt betalingskort. Meddelelse om ophævelse vil i praksis ske pr. brev eller e-mail fra den trafikvirksomhed, som kortindehaveren har valgt til at administrere tank-op-aftalen.

#### 5 Hæftelse for brug af rejsekort

5.1 Hæftelse for rejsekort uden tank-op-aftale Kortindehaver hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med rejsekort. For rejsekort uden tank-op-aftale dækker Rejsekort A/S ikke tab som følge af andres uberettigede brug af et rejsekort, før det tidspunkt, hvor der er rettet henvendelse til Rejsekort A/S med henblik på spærring af det pågældende rejsekort. Fra tidspunktet for henvendelsen hæfter Rejsekort A/S. Se afsnit 4.1.

##### 5.2 Hæftelse for rejsekort med tank-op-aftale

Kortindehaver hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med rejsekort. For rejsekort med tank-op-aftale dækker Rejsekort 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 A/S med henblik på spærring af rejsekort. Hvis Rejsekort A/S imidlertid kan godtgøre, at kortindehaveren ikke snarest muligt efter at have fået kendskab til, at rejsekort var bort-kommet, stjålet eller under mistanke om at være misbrugt, rettede henvendelse til Rejsekort A/S med henblik på at spærre sit rejsekort, hæfter kortindehaveren for tab som følge af andres uberettigede brug af rejsekort frem til spærringen med et maksimalt beløb på 4.000 kr., se afsnit 4.1.

#### **Fra Bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling:**

**”§ 9 b.** For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrивelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr).

*Stk. 2.* Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.

*Stk. 3.* Der kan kræves et inkassogebyr på højst 100 kr.”

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

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at DSB er indklaget i nærværende sag som det trafiksel-skab, klagerens søn har valgt til at administrere tank-op-aftalen.

Det er uomtvistet, at klagerens søn har foretaget rejser svarende til de beløb, som fremgår af hans rejsekorthistorik, og som danner baggrund for, at der i henhold til tank-op-aftalen skete optankning af 300 kr., hver gang saldoen på rejsekortet kom under 50 kr. i perioden juni 2014 – marts 2015

Herefter finder ankenævnet, at klagerens søn er forpligtet til at betale for disse rejser og de fakturaer, som er udsendt.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at kortindehaveren, jf. rejsekort kortbestemmelser skal dokumentere sin adresse ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort A/S, og at kortindehaveren er forpligtet til at oplyse enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder især:

- navn, adresse, telefonnummer og e-mail adresse
- ændringer for det betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-op-aftale.

Ifølge oplysningerne fra DSB, som administrerer klagerens søns rejsekortaftale, var der ikke et gyldigt betalingskort knyttet til tank-op-aftalen fra den 6. juni 2014. Klagerens søn antages derfor at have skiftet betalingskort uden at oplyse dette til DSB/Rejsekort Kundecenter, hvorved rejsekortsystemet automatisk overfører penge til sønnens rejsekort, når der rejses. Efterfølgende opkræves beløbet ved faktura.

Klageren har anført, at optankningen af rejsekortet burde være stoppet.

Der er efter reglerne om rejsekort eller andre forbrugerbeskyttelsesregler ikke en særskilt pligt for trafikskabet/Rejsekort Kundecenter til at reagere på, at kunden ikke overholder disse betingelser.

Det bemærkes herved, at trafikskaberne/Rejsekort Kundecenter efter ankenævnets opfattelse ikke er afskåret fra at opstille interne retningslinjer for, hvornår der foreligger en uhensigtsmæssig anvendelse af rejsekortet, og om der i givet fald skal reageres på denne anvendelse.

Ankenævnet bemærker dog, at DSB har oplyst, at de med de øvrige trafikskaber bag rejsekort vil drøfte en ændring af administrationen i tilfælde som det foreliggende.

Den omstændighed, at DSB anfører, at de burde have stoppet den automatiske optankning, medfører ikke, at DSB herefter ikke er berettiget til at få betaling for optankningerne, som skete på baggrund af foretagne rejser.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens søns betaling af fakturaerne for tank-op på klagerens søns rejsekort.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 15. december 2015



Tine Vuust  
Nævnformand