

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0218
- Klageren:** XX  
2630 Taastrup
- Indklagede:** Rejsekort Kundecenter v/DSB  
**CVRnummer:** 25050053
- Klagen vedrører:** Spørgsmål om udlevering af oplysninger vedrørende databehandling af personfølsomme oplysninger
- Parternes krav:** Klageren ønsker udlevering af:  
- log-fil over ændringer i forbindelse med klagerens rejsekort  
- log-fil over ændringer foretaget af medarbejdere hos DSB i forbindelse med klagerens rejsekortkonto  
- svar på spørgsmål fremsat i e-mail af 16. juli 2017
- DSB afviser at være forpligtede til at udlevere yderligere oplysninger
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Niels Martin Madsen  
Torben Steenberg  
Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 21. december 2017 truffet følgende:

### **AFGØRELSE**

Sagen afvises efter ankenævnets vedtægter § 4. Klageren henvises til at indbringe klagen for Datatilsynet.

Da ankenævnet ikke har kompetence til at behandle klagen, refunderes det indbetalte klagegebyr på 80 kr., jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- oOo -

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

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

## **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren anmodede den 28. maj 2017 Rejsekort Kundecenter v/DSB om at give ham fuld indsigt efter persondataloven i alle registrerede oplysninger om ham i forbindelse med hans brug af rejsekort. Rejsekort Kundecenter v/DSB besvarede klagerens anmodning den 1. juni 2017, men da klageren ikke var tilfreds med omfanget af de tilsendte oplysninger, fulgte der en korrespondance mellem parterne herom.

Den 11. juni 2017 klagede han til DSB's ledelse og udbad sig fyldestgørende og tilstrækkelige oplysninger om behandlingen af sine personfølsomme data, og han listede i alt 22 spørgsmål til DSB's ledelse herom.

Klageren modtog svar fra DSB's juridiske afdeling den 7. juli 2017, men da svaret efter hans opfattelse ikke var fyldestgørende, klagede han på ny til DSB's ledelse den 16. juli 2017. DSB afviste den 26. juli 2017 at give klageren yderligere oplysninger og henviste ham til at indbringe sagen for ankenævnet.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ankenævnet har gennemgået de af klageren oplyste punkter med spørgsmål, som han ønsker besvaret af DSB. Det er ankenævnets opfattelse, at nævnet ikke har kompetence til at behandle sagen, da klagen vedrører spørgsmål i henhold til persondataloven, som hører under Datatilsynets myndighed.

## **RETSGRUNDLAG:**

Fra Ankenævnets vedtægter:

" § 4. Sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, falder uden for ankenævnets kompetence."

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

" Jeg har klaget til rejsekort over rejsekorts medarbejderes løgn ifb med at rejsekort i år 2017 opkræver 300 kr for breve de påstår er sendt i 2014 og 2015. I den forbindelse har jeg afkrævet svar på behandling af mine personfølsomme oplysninger, men DSB som svarer på vegne af rejsekort nægter nu at besvare mine spørgsmål (afgørelse i form af afslag fra chef for jura, [xx]) og desuden nægter DSB/rejsekorts chef at give mig fuld aktindsigt i log-filen til min sag. Rejsekort/DSB's chefs begrundelse for at nægte at besvare spørgsmål samt at give mig logfilen til mit rejsekort er flg (meget usaglig begrundelse): "Jeg beklager, at du fortsat finder, at DSB's besvarelser af dine henvendelser er mangelfulde. Set i det lys er det min vurdering, at et fornyet svar næppe vil kunne bibringe dig den efterspurgte afklaring. ". Og herfra ignorerer chefen for jura ALT, hvilket jeg klager voldsomt over, fordi det er en fuldstændig uacceptabel, arrogant opførsel fra offentlig myndighed"

## Indklagede anfører følgende:

” Der har siden 28. maj 2017 været ført en længere korrespondance mellem DSB og klager omkring saldokorrekationer i klagers rejsekortdata. Klager har endvidere stillet en række generelle spørgsmål til DSB’s interne procedure for håndtering af data i relation til rejsekort.

Som det vil fremgå af den lange korrespondance, har DSB besvaret alle rejste spørgsmål samt udleveret dokumentation for de saldokorrekationer, der er foretaget i klagers rejsekortdata.

Der er sket 4 saldokorrekationer i klagers rejsekortdata. Heraf er de tre korrekationer foranlediget af klagers indmeldinger af et glemt check ud via ”check udvej”.

Data herunder er fra registreringer i rejsekorts database, og viser de 4 saldokorrekationer.

Transac	RejseN	SystemModtagelse	Transak	Transak	KortNr	KortNr	TransaktionsType
-25599	1	10-07-2013	10jul13:14	0			DC CSC Fare media sale
-25598	1	10-07-2013	10jul13:14	0			DC CSC Fare media permanent change
-25597	1	10-07-2013	10jul13:14	0			DC CSC Tpurse product sale
-25596	1	10-07-2013	10jul13:14	100			DC CSC Tpurse product operation
-25595	1	11-07-2013	11jul13:18	0			DC CSC Tpurse management
-25592	3	01-08-2013	31jul13:17	0			DC CSC Tpurse management
233	86	20-06-2015	20jun15:1	0			DC CSC Tpurse management
827	254	19-12-2015	19dec15:0	0			DC CSC Tpurse management
1171	349	07-07-2016	07jul16:16	-14,2			DC CSC Tpurse product operation
1536	449	31-01-2017	31jan17:1	1			DC CSC Tpurse product operation
1550	456	07-02-2017	07feb17:1	-0,6			DC CSC Tpurse product operation
1723	515	27-05-2017	27maj17:1	-317			DC CSC Tpurse product operation

Baggrunden for de 4 saldokorrekationer er:

- f 7/7 2016, klager har via ”check udvej” indmeldt et glemt check ud på en rejse den 21. juni fra Høje Taastrup til Høje Taastrup (Der er foretaget en ”rundrejse”, som starter og slutter i Høje Taastrup – billetprisen er beregnet efter rejsens varighed.
- f 31/1 2017, en automatisk korrektion sket på baggrund af en fejl i prisen i forbindelse med nye priser introduceret i forbindelse med ”Takst Sjælland” pr. 15. januar 2017.
- f 7/2 2017, klager har via ”check udvej” indmeldt et glemt check ud på en rejse den 4. februar fra Høje Taastrup til Valby.
- f 27/5 2017, klager har via ”check udvej” indmeldt et glemt check ud på en rejse den 13. maj fra Høje Taastrup til Kolding.

DSB medsender en kopi af klagers fulde korthistorik. Heraf vil det fremgå, at der ikke er foretaget yderligere manuelle korrekationer til klagers rejsekortdata.

Da DSB har besvaret alle klagers spørgsmål i relation til rejsekortdata samt udleveret dokumentation for de foretagne saldokorrekationer, har DSB ikke yderligere at tilføje.”

## Klageren har hertil bemærket følgende:

” Jeg har læst DSB's svar til ABTM af 15/8-2017. Svaret er yderst utilfredsstillende, yderst mangelfuldt og et åbenlyst forsøg på at lave "spin" ved at nægte at forholde sig sagligt og professionelt til klagen. Jeg kan ikke læse hvilken job-titel eller funktion DSB's afsender "[xx]" har - det er nærliggende at tro at hun har titel af "spin-doktor" eller lignende. Jeg skal her redegøre for årsagen til denne holdning:

Min klagesag 2017-0218 handler om forløbet med - og af en bestemt afgørelse der kom fra chefen for jura, [xx] (jeg vender tilbage til dette senere, nu giver jeg hermed et overblik):

Sagen forholder sig sådan at chefen for jura, [xx] d. 16/6-2017 første gang henvendte sig til mig, med den oplysning at DSB's direktion havde bedt hende besvare min henvendelse omkring opbevaring og medarbejderes ændring af mine personfølsomme data. D. 23/7-2017 skrev selv-samme person (citater): "Jeg har konstateret, at de spørgsmål du rejser vedrører en sag, der aktuelt behandles i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro (ABTM). Så længe sagen verserer ved ABTM, kan DSB ikke behandle sagen parallelt." Men desværre er det løgn fordi mine spørgsmål var IKKE omkring denne sag - som iøvrigt hos ABTM er journaliseret som klagesag nr. 2017-0062 - klagen er endnu ikke afgjort/færdigbehandlet. Da jeg ikke selv følte at mine spørgsmål handlede om denne sag, men da chefen for jura, [xx], følte at mine spørgsmål handlede om denne sag - tog jeg konsekvensen - og skrev til ABTM.dk at chefen for jura hos DSB mente at mine spørgsmål handlede om klagesagen nr. 2017-0062. Og derfor burde disse oplysninger også indgå i klagesagen 2017-0062. Jeg skrev denne mail 25/6-2017. Den 28/6-2017 skrev ABTM til begge parter (citater): "Ankenævnet kan imidlertid ikke behandle spørgsmål vedrørende databehandling og overholdelse af lov om betalingstjenester. Dette fremgår af rejsekort Rejseregler og Rejsekort Kortbestemmelser, ..... ". Og dvs. nu var der ingen tvivl om at sagen/bolden igen lå på DSB's bord, idet ABTM klart og tydeligt har skrevet at spørgsmålene IKKE indgår i klagesagen 2017-0062.

DSB tager selv bolden op, før jeg når at gøre noget. Den 30/6-2017 skriver "Chef for Jura" hos DSB, [xx], nemlig til mig i email (citater): "Vi er blevet gjort bekendt med, at spørgsmålene i din mail af 11. juni 2017 til DSB ikke vil blive behandlet af ankenævnet i forbindelse med din klagesag. På den baggrund vil vi vende tilbage med en besvarelse af dine spørgsmål" (det var jo hele tiden min opfattelse at spørgsmålene INTET havde at gøre ift klagesagen 2017-0062, men DSB gør åbenbart konsekvent det ene ynkelige forsøg efter det andet, på at slippe hvor gærdet er lavest, når det handler om kundernes/borgernes personfølsomme oplysninger og data-registreringer).

Yderligere kan jeg så tilføje at d. 7/7-2017 kommer der så en form for svar fra chefen fra jura hos DSB, [xx]. Imidlertid er visse af svarene af så utroligt dårlig kvalitet og så utilfredsstillende, at jeg d. 16/7-2017 føler mig stærkt nødsaget og tvunget til at skrive en alvorlig klage til ledelsen i DSB med titlen "Vedr. klage over uacceptabelt/utilstrækkeligt svar fra rejsekort / DSB kundecenter". Jeg mener på dette tidspunkt, at jeg har stået model til for meget lemfældig, intetsigende og uacceptabel opførsel fra DSB's side og jeg er iøvrigt særdeles utilfreds med chefen fra jura hos DSB, [xx]'s såkaldte "svar" i sagen, som jeg mener er bl.a. amatøragtige og uprofessionelle. Med den holdning DSB har, er det min opfattelse at tusindvist af meget svagere kunder end mig, må slå sig til tåls med elendig data-sikkerhed og muligvis endda manipulerede data. Vi skal ikke glemme - men huske på - at denne korrespondance tager sit udsæt i klagesagen 2017-0062, hvor jeg har konstateret at der er åbenlyse løgne og forkerte oplysninger i DSB's databaser. Både jeg og DSB ved at der er nogen gevaldige problemer her, så det klæder ikke DSB at chefen for jura tager sit ansvar så lemfældigt og med den ligegyldige holdning til dårlige og forkerte data/oplysninger bliver lagt til grund for deciderede justitsmord, når kunder senere bliver aftvunget gebyrer - for fejlagtige oplysninger. Så det er baggrunden for min klage til DSB's ledelse af 16/7-2017 hvor jeg bl.a. begrundede henvendelsen med (citater): "Der er ikke givet fyldestgørende og tilstrækkelige oplysninger om behandling af mine personfølsomme data. I sidste ende er det ledelsens ansvar at der er (eller kommer mere) styr på disse oplysninger". Min forventning var at der nu ville komme styr på tingene og DSB's ledelse ville skære igennem, så mig - og måske hundreder - eller tusindvist af andre kunder som føler sig uretfærdig behandlet (jvf. bl.a. trustpilot.dk anmeldelser af rejsekort.dk - som scorer bundkarakterer pga. utallige fejl og mangler, herunder dårlig og forkerte data i systemerne), ville blive behandlet bedre. Er der f.eks. tvivl om data-kvaliteten, bør det komme kunderne til gode - dette sker dog ikke i dag, jvf. bl.a. min klagesag 2017-0062 (som er uafklaret).

Og nu kommer vi så til det den nye klagesag handler om, altså klagesag nr. 2017-0218 - (ovenstående historik er blot for at tingene skal ses i deres rette lys og sammenhæng, nu hvor DSB skriver noget så forvrøvlet som de har gjort i deres svar på denne klage, uagtet at de udmærket kan læse og kender sagens rette sammenhæng, det er f.eks. noget alvorligt "spin" og vrøvl at DSB nu i deres brev af 15/8-2017 begynder at skrive om "saldo-korrektioner" og "Som det vil fremgå af den lange korrespondance, har DSB besvaret alle rejse spørgsmål" (løgn, dette er det som klagesagen 2017-0218 især handler om) og afslutter alt deres irrelevante ævl med ordene "Da DSB har besvaret alle klagers spørgsmål i relation til rejsekortdata..... har DSB ikke yderligere at tilføje" (det er løgn).

At DSB både starter og slutter med påstanden om at DSB har besvaret alle klagers spørgsmål og så krydrer det med noget irrelevant, er efter min opfattelse spin af værste slags omkring saldo-korrektioner - i stedet ville det klæde DSB langt bedre, at forholde sig mere direkte og sagligt til sagens essens, som jeg har beskrevet i min indledende klage og jeg er ikke i tvivl om at DSB's ledelse, herunder chefen for jura hos DSB, [xx], har forstået min klage. Men [xx] og DSB forsøger så at lave "spin" - og ved at sætte en anden medarbejder en chefen for jura til at skrive brevet af 15/8-2017, kan DSB jo altid påstå at de ikke har forstået sagens rette sammenhæng - altså som jeg heroverfor har redegjort for.

Det bør ligges til grund for ABTM's kommende afgørelse i denne sag - 2017-0218 - at DSB IKKE (selvom de påstår det modsatte i brevet af 15/8-2017) har (citater) "... besvaret alle rejste spørgsmål".

Faktum er at DSB's chef for jura i mail til mig af 26/7-2017 har skrevet (citater): "Jeg har modtaget din fornyede henvendelse af 16. juli 2017. Jeg beklager, at du fortsat finder, at DSB's besvarelser af dine henvendelser er mangelfulde. Set i det lys er det min vurdering, at et fornyet svar næppe vil kunne bibringe dig den efterspurgte afklaring. Jeg skal derfor henvise dig til at rette henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro – abtm.dk, såfremt du er utilfreds med en afgørelse truffet af Rejsekort Kundecenter...." osv... Og det er rent faktisk præcist det jeg har gjort. Jeg er nemlig utilfreds med afgørelsen fra DSB's chef for jura, som skriver og handler og varetager klager på vegne af Rejsekort kundecenter. Jeg har dokumenteret at det er lodret løgn at "alle rejste spørgsmål" er besvaret. For så vidt angår Datatilsynet, så behandler disse kun overtrædelser af persondataloven. Det er ikke min opfattelse at persondataloven er overtrådt, ved at chefen for jura lyver eller f.eks. skriver at "Set i det lys er det min vurdering, at et fornyet svar næppe vil kunne bibringe dig den efterspurgte afklaring. Jeg skal derfor henvise dig til at rette henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro" osv..... Det er derfor ikke min opfattelse at Datatilsynet har kompetence til at træffe afgørelse i denne sag. Og derfor har jeg klaget til ABTM.dk - ikke mindst fordi jeg er sikker på at der er mange andre kunder som jeg, der bliver chikaneret af rejsekort/DSB's opførelse, når man ikke vil redegøre for (man vil ikke engang forsøge at redegøre for) de emner jeg bringer op:

1. Under pkt 1 herunder står der (citater): "I Boris kan medarbejderne i Rejsekort Kundecenter alene se de sidste 4 cifre af betalingskort samt udløbsdato" - dvs. der er på ingen måde taget stilling til de medarbejdere's adgang som ikke bruger Boris.
2. Af samme grund giver pkt. 2 ingen mening herunder - begrundelsen er lodret løgn og der bliver slet ikke spurgt på spørgsmålet om "Hvad er min sikkerhed for at der ikke bliver foretaget misbrug i database-systemet bag "Boris"? Det er en KLAR ommer!!!
3. Mht. pkt. 3 + 4 + 5 herunder: Se pkt 2 herover.
4. Mht. pkt. 6 + 7 herunder: Spørgsmålet/spørgsmålene bliver slet ikke besvaret. Spørgsmål 6 lyder specifikt: Hvad er proceduren?

5. Mht. pkt. 8 så ligner det nu en klar tilståelses-sag, som giver bekymring for hvorvidt der overhovedet eksisterer en procedure eller ej. Hvad skulle der være hemmeligt i at fortælle hvad proceduren er og giver indsigt i hvordan behandling af formodet misbrug af bl.a. persondataloven håndteres? Hvorfor skulle det være "hemmeligt" og "undtaget fra aktindsigt", hvis ikke der er noget utroligt fordækt over DSB's inkompetence i disse sager? Jeg tror slet ikke der eksisterer en procedure - jeg tror at en del af nedenstående svar er lodret løgn.
6. Mht. pkt. 9: Når jeg henvender mig så er det fordi DSB og rejsekorts medarbejdere fremstår uacceptabelt inkompetente ifb med behandlingen af klagesager og der er ingen sikkerhed mod ansattes misbrug, ligesom ansattes misbrug såvidt jeg kan bedømme iht. bl.a. utallige trustpilot-anmeldelser, hvor rejsekort rangerer på linje med deciderede fup- og svindel-firmaer. Desuden er det skærpende at jeg ikke kan få oplyst noget som helst omkring nogen som helst procedurer jvf. bl.a. svaret i nedenstående pkt. 8. Jeg vurderer også at sætningen "Alle klager bliver undersøgt, og det vurderes på baggrund heraf, om der er basis for at rejse en personalesag" er lodret løgn, når nu proceduren er så hemmelig at jeg ikke kan få nogen som helst indsigt i den (og den eksisterer formentligt heller ikke - en stor del af det jeg nu får forklaret er formentligt lodret løgn fordi sagsbehandlingen bærer i overvejende tilsyneladende stor præg af uduelighed og at rejsekort og DSB misbruger deres monopol på området jvf. utallige utilfredse brugere der har afgivet anmeldelse af rejsekort og sagsbehandlingen i rejsekort A/S. Så det er baggrunden og det har intet at gøre med gætteriet i svaret til pkt. 9 herunder.
7. Mht. pkt. 10: Se herover.
8. Mht. pkt. 11: Svaret på spørgsmålet om "Hvad er min garanti for at mine personfølsomme data bliver behandlet korrekt" er ikke besvaret - jeg henviser bl.a. til at mit pkt. 5 herover og svaret til pkt. 8 herunder, hvoraf tingene mere og mere ligner en klar tilståelses-sag, som giver bekymring for hvorvidt der overhovedet eksisterer en procedure eller ej. Hvad skulle der være hemmeligt i at fortælle hvad proceduren er og giver indsigt i hvordan behandling af formodet misbrug af bl.a. persondataloven håndteres? Hvorfor skulle det være "hemmeligt" og "undtaget fra aktindsigt", hvis ikke der er noget utroligt fordækt over DSB's inkompetence i disse sager?
9. Mht. pkt. 12 herunder: Svaret bestyrker mistanken og formodningen om at der slet ikke er nogen fornuftig eller effektiv kontrol med medarbejderne som bl.a. på trustpilot klager over medarbejdernes løgne og inkompetence - jeg henviser til at trustpilot scoren - blandt de utallige personer som har givet en anmeldelse ligger på linje med flere kendte deciderede svindel- og fup-foretagender og det fortæller mig at nogen medarbejdere formentligt misbruger deres adgang og monopol-status på området, fordi der findes ikke noget alternativ til utallige borgere i f.eks. hovedstadsområdet, som ikke har bil eller cykel til offentlig transport. Og det gør sagen alvorlig, at inkompetencen er så stor, at det åbenbart er hemmeligt at få indsigt i proceduren jvf. bl.a. svaret til pkt. 8 herunder, hvoraf tingene mere og mere ligner en klar tilståelses-sag, som giver bekymring for hvorvidt der overhovedet eksisterer en procedure eller ej. Hvad skulle der være hemmeligt i at fortælle hvad proceduren er og giver indsigt i hvordan behandling af formodet misbrug af bl.a. persondataloven håndteres? Hvorfor skulle det være "hemmeligt" og "undtaget fra aktindsigt", hvis ikke der er noget utroligt fordækt over DSB's inkompetence i disse sager?
10. Mht. pkt. 13+14 herunder: Svarene er bekymrende i alvorlig grad - se iøvrigt ovenstående.
11. Mht. pkt. 15 + 16 herunder: Jeg mindes ikke at have modtaget nogen log over medarbejderes ændringer i min sag, på trods af at jeg har krævet og efterspurgt denne log. Men så send mig venligst samtlige log-filer over medarbejderes ændringer i min sag iht. bl.a. persondataloven og så kigger jeg på det og vender tilbage herefter. Generelt syntes jeg at rejsekort og DSB fremstår ualmindeligt groteskt inkompetente i en grad hvor hvis rejsekort var et privat firma i konkurrence med andre private firmaer, så ville rejsekort være gået konkurs for længe siden fordi kunderne ville flygte væk, hvis ikke der var monopol-status for området og utroligt mange mennesker er derfor afhængige af rejsekort, for hvem det gælder, at jeg ikke kan se at der findes nogen form for effektiv kontrol med medarbejderes formodede misbrug - og jeg henviser i den forbindelse til utallige



- utilfredse brugere (jeg vil ikke kalde det kunder, fordi kunder er i mine øjne nogen som frivilligt har valgt et specifikt firma, i fri konkurrence med andre firmaer og dette gælder ikke her, hvor der er monopol-status) på trustpilot.
12. Mht. pkt. 17 herunder: "Svaret" og "begrundelsen" for at nægte indsigt efter især persondataloven er i mine øjne decideret ulovligt - der findes ikke nogen steder i persondataloven hvor der står at man kan bruge nedenstående begrundelse til at nægte indsigt. Svaret er derfor fuldstændigt uacceptabelt. Generelt kvalificerer denne her opførelse til at jeg burde skrive en anmeldelse til datatilsynet, men nu venter jeg lidt og ser om der sker noget fornuftigt.
  13. Mht. pkt. 18 + 19 herunder: Se overfor.
  14. Mht. pkt. 20 herunder: Der er ikke svaret på spørgsmålet som bl.a. lyder "hvad forhindrer at medarbejdere begynder at trække penge uden at kunden har givet samtykke?".
  15. Mht. pkt. 22 herunder: Jeg har ikke modtaget nogen fuldstændig log-fil for min sag og iøvrigt ser jeg absolutet intet for f.eks. årene 2014-2016 - efter persondataloven har jeg krav på indsigt i bl.a. disse oplysninger og jeg har krævet dem tidligeret, rykket forgæves for svar og nu skal der snart ske noget fornuftigt. Jeg kræver oplysningerne udleveret øjeblikkeligt og lynhurtigt - ellers klager jeg til datatilsynet pga. ledelsens gentagne arrogance og forsætlige ulovligheder pga. jeres monopolstatus på området for offentlig transport i DK.

Herudover har jeg ALDRIG modtaget nogen log-fil. Datatilsynet er en myndighed som yderst sjældent går ind i konkrete sager, medmindre det er klokkeklart at persondataloven er overtrådt. Såfremt ABTM.dk finder at persondataloven i dette tilfælde er overtrådt, vil jeg dog gerne med ABTM.dk's opbakning klage til Datatilsynet - men ikke før, da jeg ikke forventer at det vil føre til noget fornuftigt. Fra hjemmesiden [http://abtm.dk/om\\_os/](http://abtm.dk/om_os/) fremgår det at "Ankenævnet behandler civile tvister – det vil sige hovedsageligt tvister, der vedrører et økonomisk mellemværende". Efter vedtægternes paragraf 2, fremgår at civile tvister behandles. Civile tvister - eller privatretlige sager er jo kendetegnet ved ikke at have med offentlig ret at gøre (persondataloven osv), men det er sager som handler om reguleringen af forholdet mellem borgerne (og juridiske personer) indbyrdes. Det er ikke min opfattelse at hverken DSB eller rejsekort i almindelig forstand er offentlige myndigheder som f.eks. et ministerium eller en kommune er det. Og således må denne sag være en civilretlig tvist - endda af lidt principiel karakter, da jeg ud fra hjemmesiden trustpilot.dk kan se at utallige andre end mig er stærkt forarget over rejsekort's opførelse og rejsekort's lemfældige behandling af kundernes klager (i denne sag indtræder DSB så på rejsekort's vegne, når chefen fra jura hos DSB skriver som hun gør ift sagsforløbet - ansatte i DSB er nemlig blevet inddraget i denne sag gennem klager over rejsekort.dk og dvs. DSB er inddraget gennem rejsekort.dk's ansatte).

For at dokumentere hvor grelt det står til hos rejsekort.dk vil jeg henvise til hjemmesiden <https://dk.trustpilot.com/review/www.rejsekort.dk> - heraf fremgår at der er kommet 1229 anmeldelser. På en skala fra 0-10 har rejsekort.dk en samlet karakter/score på 0.7, hvilket rangerer på lige fod blandt nogen af de værste svindel-foretagender i Danmark. Så der er helt klart brug for at DSB og rejsekort taber nogen flere sager og ABTM.dk træder kraftigt i karakter overfor både rejsekort og DSB, for at undgå at ansatte i/hos rejsekort.dk og/eller DSB misbruger deres magt, bl.a. på området for databehandling - hvor chefen for jura på INGEN som helst måde har besvaret "alle rejste spørgsmål" - tværtimod har jeg modtaget grotesk dårlige svar på spørgsmål der ellers burde være lette at behandle. På den vis, er det min opfattelse at denne klagesag er af næsten principiel betydning - ihvertfald er det min opfattelse at ALT der handler om data-behandling hos rejsekort.dk sejler og fungerer ikke og medarbejdere lyver og som alm. borger bliver man dagligt udsat for justitsmord, fordi rejsekort.dk og DSB nægter at behandle fejl, nægter f.eks. at sende log-filer til mig (det er bevisligt sandt, det kan man roligt lægge til grund for i denne sag), og i øvrigt afviser at

give mig fuld aktindsigt i min sag (jeg mangler logfiler, jeg mangler svar på flere af mine spørgsmål).

Som jeg fra dag 1 ifb med indgivelsen af denne klage har skrevet, ønsker jeg som minimum at få log-filen over ændringer ifb med mit rejsekort tilsendt, hvilket rejsekort/dsb nægter med afslaget i mail fra chefen for jura. Basalt set vil jeg endvidere opnå at få svar på mine spørgsmål i mail af 16/7-2017.

Begrundelsen for intet at foretage sig, viser hvor arrogante de ansatte er - citat: "Jeg beklager, at du fortsat finder, at DSB's besvarelser af dine henvendelser er mangelfulde. Set i det lys er det min vurdering, at et fornyet svar næppe vil kunne bibringe dig den efterspurgte afklaring" - det er et groteskt uansvarligt svar fra dsb's chef for jura og desværre udtryk for den enorme respektløshed der hersker overfor dsb/rejsekorts kunder.

Og det var så mit svar på indklagede's "spin-svar", udført af indklagedes spin-doktor, hvor mange irrelevante oplysninger bevidst blev inddraget for at fjerne fokus på rejsekort og DSB's (manglende) ansvar i mange klagesager. Det er ikke urimeligt i en civilretlig sag, at forlange/forvente at rejsekort.dk / DSB anstrenger sig betydeligt mere, men det er åbenbart fordi man (rejsekort.dk) har monopol i Danmark, så er man fuldstændigt ligeglade med sine kunder og hvordan man behandler dem.

Jeg har som udgangspunkt ikke yderligere til sagen - medmindre jeg specifikt bliver spurgt eller fanger DSB/rejsekort i bevidst at lyve/fordreje oplysninger i det videre. Men jeg regner med at sagen kan afgøres herfra."

Indklagede har hertil oplyst, at de ikke har mere at tilføje til sagen.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand