

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0298
- Klageren:** XX  
4174 Jystrup
- Indklagede:** Rejsekort Kundecenter v/Movia  
**CVRnummer:** 29896569
- Klagen vedrører:** Spærring af tre rejsekort efter flere tilfælde af undladt check-ud på det ene rejsekort – spørgsmål om spærring af de øvrige to rejsekort var berettiget
- Parternes krav:** Klageren kræver vederlagsfri oprettelse af et nyt rejsekort personligt og et nyt rejsekort flex. Endvidere kræves erstatning på 224 kr. for forøgede rejseudgifter og kompensation på 200 kr. for udgifter og besvær ved ikke at kunne tanke op via web-selvbetjeningen
- Indklagede afviser klagerens krav
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Niels Martin Madsen  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. april 2018 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Rejsekort Kundecenter v/Movia skal foranledige, at der til klageren udstedes et rejsekort flex samt et rejsekort personligt med samme rabattrin, som klageren havde optjent på det spærrede rejsekort personligt.

Klageren kan ikke få medhold i sine afledte, økonomiske krav om erstatning og kompensation.

Rejsekortkundecenter v/Movia skal betale sagsomkostninger på 10.000 kr. for ankenævnets behandling af sagen, jf. vedtægterne § 25, stk. 1 og 2.

Da klageren har fået medhold i sin klage tilbagebetales klagegebyret, 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 var indtil 2. november 2017 indehaver af fire rejsekort – et rejsekort personligt, et rejsekort barn og to rejsekort flex, hvoraf det ene ifølge det af klageren oplyste blev benyttet af hans datter, og det andet blev benyttet af to udvekslingsstudenter, som de havde boende.

Den 9. februar 2017 modtog han følgende advarsel fra Rejsekort Kundecenter vedrørende det rejsekort flex, som udvekslingsstuderne brugte:

”  
**Advarsel vedr. rejsekort nr. [ ] - check ud mangler.**  
Vi har konstateret, at der ikke er foretaget korrekt check ud på følgende rejse(r), der er påbegyndt:  
**29-01-2017 kl 20:47 Check ind: København H**  
Det betyder, at rejsen har kostet den forudbetaling, der blev trukket ved check ind, da korrekt pris ikke kan beregnes.  
Hvis der gentagne gange foretages rejser uden et check ud, kan dit rejsekort blive spærret, jf. kortbestemmelser, afsnit 4.2.2.  
”

Den 20. oktober 2017 modtog klageren anden advarsel vedrørende det samme rejsekort flex:

”  
**Advarsel vedr. rejsekort nr. [ ] - check ud mangler.**  
Vi skriver til dig for at orientere dig om, at der ikke er checket korrekt ud på følgende rejse(r), der er påbegyndt:  
**13-10-2017 kl 07:00 Check ind: Jystrup, ved kirken**  
**17-10-2017 kl 07:39 Check ind: Sønderby St. (Hjørring kom.)**  
Det betyder, at rejsen har kostet den forudbetaling, der blev trukket ved check ind, da korrekt pris ikke kan beregnes.  
Vi har tidligere sendt en advarsel vedrørende manglende check ud. Vær opmærksom på, at dit rejsekort uden varsel kan blive spærret, næste gang der ikke foretages korrekt check ud – jf. kortbestemmelser, afsnit 4.2 og 4.2.2.  
**Hvad betyder det?**  
Spærrer vi dit rejsekort betyder det:  

- At du ikke længere kan bruge dit rejsekort.
- At det bliver registreret i dine stamoplysninger i rejsekortsystemet, at du hverken kan bestille et rejsekort personligt eller et rejsekort flex i et år fra datoen for spærring af dit rejsekort.

  
”

Der var herefter tre manglende check ud den 29. januar, 13. oktober og 17. oktober 2017.

Den 2. november 2017 spærrede Rejsekort Kundecenter klagerens rejsekort personligt og begge rejsekort flex med den begrundelse, at der inden for de seneste 12 måneder manglede check ud på et eller flere af klagerens rejsekort:

”

Spærring af rejsekort nr. ,  og

Vi skriver til dig for at orientere dig om, at dine rejsekort ikke længere kan benyttes, da der mindst tre gange inden for et år ikke har været foretaget korrekt check ud efter dine rejser på et eller flere af ovenstående rejsekort.

Vi har tidligere sendt flere advarsler til dig på følgende e-mail adresse:

Spærringen er sket jf. kortbestemmelser, afsnit 4.2 og 4.2.2.

#### Hvad betyder det?

Spærringen af dit rejsekort betyder:

- At du ikke længere kan bruge dit rejsekort.
- At det er registreret i dine stamoplysninger i rejsekortsystemet, at du hverken kan bestille et rejsekort personligt eller et rejsekort flex i et år fra dags dato.

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

#### Udbetaling af saldo

Restsaldo vil blive udbetalt til din NemKonto i løbet af de næste 10-14 dage.

”

Klageren gjorde den 3. november 2017 indsigelse over, at Rejsekort Kundecenter havde spærret tre af hans rejsekort og ikke kun det ene rejsekort, hvorpå der ikke var foretaget korrekt check-ud.

Rejsekort Kundecenter fastholdt den 24. november 2017 spærringen af alle tre rejsekort.

Klageren har på sekretariatets forespørgsel oplyst, at han ikke har dokumentation for rejser foretaget efter spærringen rejsekortene.

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at Rejsekort Kundecenter er etableret af parterne bag rejsekortsystemet - nemlig udbyderne af kollektiv transport i Danmark, som er tilsluttet rejsekort, herunder Movia. Da Movia administrerer klagerens rejsekortaftaler, er Movia rette indklagede i denne sag, uanset at Movia har bedt Rejsekort A/S om at svare på deres vegne i sagen.

Som sagen foreligger oplyst for ankenævnet, er der inden for 9 måneder tre gange undladt check-ud på ét af klagerens rejsekort (flex), og klageren er blevet varslet om, at dette rejsekort kunne

blive spærret ved gentagne undladt check-ud på kortet. Rejsekort Kundecenter v/Movia spærrede den 2. november 2017 det omhandlede rejsekort og spærrede samtidig uden varsel to af klagerens øvrige rejsekort (et rejsekort personligt og et rejsekort flex).

Spærringen af det ene rejsekort flex skete i overensstemmelse med kortbestemmelsernes punkt 4.2 om spærring af rejsekort efter varsel ved gentagne tilfælde af undladt check ud, jf. afsnit 4.2.2.

De to øvrige rejsekort blev spærret uden forudgående varsel. Dette kunne efter de dagældende kortbestemmelsernes punkt 4.2. i det i sagen omhandlede tilfælde alene ske, hvis der forelå særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug.

Efter ankenævnets opfattelse giver tre undladte check-ud over en periode på 9 måneder på ét rejsekort ikke i sig selv en begrundet mistanke om misbrug af en kundes øvrige rejsekort. Herefter, og da der ikke er anført andre særlige omstændigheder, som kan begrunde spærring uden forudgående varsel, finder ankenævnet, at Rejsekort Kundecenter v/Movia ikke var berettiget til at spærre klagerens rejsekort personligt og det andet af klagerens rejsekort flex.

Rejsekort Kundecenter v/Movia skal derfor oprette et nyt rejsekort personligt med samme rabattrin, som klageren havde ved spærringen, samt et nyt rejsekort flex til klageren.

Klageren har ikke fremlagt dokumentation for sit krav om erstatning og godtgørelse, hvorfor han som følge af de almindelige erstatningsretlige regler ikke kan få medhold i denne del af klagen.

Da klageren har fået overvejende medhold i sin klage, skal Rejsekort Kundecenter v/Movia betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. vedtægternes § 25, stk. 1 og stk. 2.

## **RETSGRUNDLAG:**

### **Uddrag af kortbestemmelser for rejsekort privat (15. januar 2017 – 28. februar 2018):**

## 4.2 Rejsekort A/S' spærring af rejsekort

Når Rejsekort A/S spærrer et rejsekort, vil kortindehaver hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil.

Rejsekort A/S er berettiget til uden varsel at spærre et rejsekort, hvis:

- der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug,
- der er rejst for mere end 18.000 kr. på et rejsekort personligt eller rejsekort flex i løbet af et kalenderår, og kortindehaveren efter at være blevet opfordret hertil pr. brev eller e-mail ikke har opfyldt legitimationskravene efter hvidvasklovgivningen, eller
- kortindehaveren af et rejsekort personligt eller rejsekort flex har opsagt kundeforholdet, har anmodet om spærring af kortet, har opsagt aftalen om det pågældende rejsekort, jf. afsnit 4.3, eller har tilbagekaldt sit samtykke til Rejsekort A/S' og de tilsluttede trafikvirksomheders behandling af persondata.

Rejsekort A/S er berettiget til at spærre et rejsekort efter at have varslet det pr. e-mail, brev eller e-Boks i følgende tilfælde:

- Kortets saldo er negativ, eller der er opstået gæld, jf. afsnit 4.2.1. eller
- Ved gentagne tilfælde af undladt check ud, jf. afsnit 4.2.2.

Ved spærring mistes rettighederne til det rabattrin, der er optjent på det pågældende rejsekort.

[...]

### 4.2.2 Undladt check ud

Hvis der tre gange inden for 12 måneder undlades at checke ud ved afslutningen af en rejse, er Rejsekort A/S berettiget til at spærre et rejsekort personligt eller et rejsekort flex efter at have sendt to advarsler til kortindehaveren pr. e-mail, brev eller e-Boks. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i Rejsekort kunderegister, jf. afsnit 6.2.1. For rejsekort anonymt gælder særligt, at dette kan spærres af Rejsekort A/S straks, hvis check ud er undladt efter endt rejse mindst to gange indenfor en 12 måneders periode.

[...]

## 6 Kunderegister

### 6.1 Formål med kunderegisteret

Undlader en kortindehaver flere gange at checke ud, skylder en kortindehaver Rejsekort A/S eller en trafikvirksomhed mere end 500 kr., eller foreligger der særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug, kan kortindehaveren blive opført i Rejsekort kunderegister, og vil hverken kunne købe et rejsekort personligt, et rejsekort flex eller et pendlerkort i op til to år. Ved spærring mistes rettighederne til det rabattrin, der er optjent på det pågældende rejsekort. (Frem til 15. marts 2017 er beløbsgrænsen dog 1.000 kr.)

Rejsekort A/S registrerer i kunderegisteret oplysninger om navn, adresse, CPR-nummer samt årsag til, at et rejsekort er spærret, og at kortindehaver ikke kan erhverve et nyt rejsekort personligt, rejsekort flex eller pendlerkort i en angiven periode, jf. nedenfor. Formålet med registreringen er at undgå tab ved manglende betalinger for brug af rejsekort/pendlerkort ved at undlade at udstede rejsekort eller pendlerkort til - og indgå tank-op-aftaler eller fornyelsesaftaler med - personer, der er opført i registeret som følge af tidligere misligholdelse af aftaler, jf. nedenfor.

Rejsekort A/S kan ved registrering i kunderegisteret spærre kundens rejsekort og pendlerkort, hvis der foreligger begrundet mistanke om misbrug.

Registreringen kan, mod gebyr, slettes efter individuel sagsbehandling og hvor kunden har betalt skyldigt beløb, jf. afsnit 1.5.

### 6.2 Hvem registreres?

Kortindehavere omfattet af afsnit 6.2.1, 6.2.2 og 6.2.3 nedenfor kan blive registreret. Endvidere kan forældre, som har indgået aftale om rejsekort og hæfter på vegne af et barn, jf. afsnit 1.8 og 3.1.1, på tilsvarende vis blive registreret. Den person, som bliver registreret, vil hurtigst muligt modtage meddelelse om registreringen pr. e-mail, brev eller e-Boks.

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

Hvis der ved afslutningen af rejser med et rejsekort personligt eller et rejsekort flex er undladt at checke ud tre gange indenfor 12 måneder, kan Rejsekort A/S efter to skriftlige advarsler registrere kortindehaveren i kunderegisteret.

Rejsekort A/S sletter oplysningen i registeret senest et år efter registreringen.

[...]



### 6.2.3 Særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug

Hvis der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug, kan Rejsekort efter konkret vurdering optage en kortindehaver i kunderegistret. Den, der bliver registreret, vil hurtigst muligt modtage meddelelse om registreringen pr. e-mail, brev eller e-Boks.

Rejsekort A/S sletter registreringen senest to år efter, at kortindehaveren blev optaget i kunderegistret.

(Afsnit 6.2.3 er gældende fra 15. marts 2017)

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

### Klageren anfører følgende:

"Spærring af flere rejsekort

Jeg har registreret 4 rejsekort da jeg har 4 børn som er og har været for unge til eget kort:

- 1 personligt med mit navn
- 1 rejsekort flex soml ejlighedsvis bruges af min datter
- 1 Barn rejsekort flex
- 1 voksen rejsekort flex som bruges af vores udvekslingsstudenter fra Rotary

De unge studenter er ikke så gode til at checke ud, og dette har jeg påpeget til den senest ankomne student, ved fremvisning af rykkere fra rejsekort om manglende check-ud.

I alle skrivelser og i kortbestemmelser står der, at hvis ET rejsekort .. bliver rejsekortET spærret. Således at forstå at det pågældende kort som der ikke foretages check ud på bliver spærret. det er i orden. Det fremgår at rykkere og kortbestemmelserne §4,2. I kortbestemmelserne fremgår tydeligt at "Rejsekort A/S er berettiget til uden varsel at spærre ET rejsekort, hvis..."

Der står ikke med 1 ord noget om, at alle kort registeret i mit navn, udover det "misbrugte kort" vil blive spærret. Der er ikke en advarsel om spærring af dette og tilknyttede kort vil blive spærret.

Det har jeg oplyst vores student om at hendes kort bliver spærret, hvis hun ikke efterindmelder og husker at checke ud i fremtiden.

Stor er min overraskelse da vores datter ringer fra Sorø station på vej hjem og siger hendes rejsekort er spærret.

Da jeg går ind på mit rejsekort er 3 af 4 kort spærret. Da jeg ringer til kundeservice oplyser de at "sådan er det", under mine protester oplyser de jag kan lave indsigelse. Det gør jeg med det samme og protesterer imod lukning af de ikke misbrugte kort. Det er den 3. november 2017. Kundeservice oplyste at lagesag typisk tager 2 til 3 uger.

Efterfølgende modtager jeg den 14. november 2017, anmodning om oplysninger vedrørende de manglende check-ud. Der svarer jeg tilbage, at sagen drejer sig om 2 personer der skal rejse med almindelig og dyre billetter da kort er uretmæssigt lukket, det er den 15. november.

Den 24. november modtager jeg svar, hvor der ikke tages stilling til sagens emne, men blot at "Vi har sendt to advarsler til dig, hvor du har haft mulighed for at efterindmelde de glemte check ud.

Vi kan ikke vide hvem der rejser på dine flex rejsekort og derfor bliver alle rejsekortene undtagen kundetypen flex barn spærret, da der ikke er foretaget korrekt check ud.

Vi kan ikke imødekomme dit ønske om compensation og refusion af kortpris da vi skrev den 20-10-

2017 at dit rejsekort uden varsel kan blive spærret."  
Bemærk igen DIT rejsekort, ikke DINE rejsekort!

Yderligere viser det sig, at jeg ikke kan tanke det "ikke spærrede" barne kort op på nettet, så jeg har været nødt til at tage på stationen med min datter for at tanke dette op. Denne situation har været i over 4 uger.

Jeg har fået lukket 2 kort uden grund, som jeg har betalt 50 kr. per styk for. Min ældste datter har rejst 8 gange mellem Sorø og Jystrup med ekstra udgifter da hun har købt billetter. Den koster 28 kr. mere per tur, det er 224 kr. Jeg har brugt tid på manuelt at skulle køre til station for optankning. Prissat til 200 kr. Jeg skal oprette 2 nye kort.

Derved vil jeg opnå at der oprettes 2 nye kort, et personligt til mig og et fleks til datter mfl. Samt kompensation for udgifter på 474 kr."

### **Indklagede anfører følgende:**

"Klagen handler overordnet set om, hvorvidt Rejsekort kan spærre flere af en kundes rejsekort, pga. overtrædelser af kortbestemmelserne for kun det ene rejsekort.

#### Spærretilladelse og kortbestemmelser

Rejsekort har en tilladelse til førelse af spærreliste, som opstiller en række vilkår til, hvornår spærring kan ske. Disse vilkår er afspejlet i Rejsekort kortbestemmelser, som kunder accepterer ved køb af rejsekort.

Ifølge bestemmelserne kan Rejsekort spærre et rejsekort efter 3 manglende check ud, ved ubetalt gæld, samt ved begrundet formodning for misbrug. Rejsekort vurdering er, at der er hjemmel til at spærre en kundes samtlige rejsekort, hvis ovenstående forhold gør sig gældende, med følgende begrundelser og undtagelser:

- Manglende check ud udgør et tab for Rejsekort, hvis rejsens pris overstiger forudbetalingen på 25 kr. Der er tale om en kunde, der ikke betaler for den ydelse de bruger. Manglende check-ud udgør derfor et misbrug af den aftale, der er indgået med Rejsekort, og kundens adfærd har vist, at der er risiko for fortsat misbrug af kundens øvrige rejsekort.
- Rejsekort har et kundeforhold med én kunde, som kan vælge at erhverve flere rejsekort flex. Det er naturligtvis denne ene kunde, der hæfter for brugen af de kort kunden har valgt at have. Rejsekort kan ikke vide, hvem der evt. i øvrigt rejser på denne kundes kort, og kan således ikke lave en konkret vurdering baseret på de enkelte flexkort, og brugen heraf, da det ikke er givet, at disse bruges af en anden/en enkelt person. Et evt. misbrug/manglende check ud/gæld knytter sig således til kunden, og ikke til det enkelte rejsekort, da det er kundens adfærd og forhold, som Rejsekort vil undgå. Til det kan nævnes, at flexkort med kundetyperne barn ikke spærres i disse tilfælde, da den voksne kunde, som har forårsaget misbruget, selvsagt ikke kan rejse på det pågældende flexkort barn. Rejsekort spærres normalt set heller ikke kundens evt. pendlerkort, da det heller ikke her må siges at være formodning for misbrug, da kortet er forudbetalt.
- I spærretilladelsen henvises specifikt til at et rejsekort må spærres, "hvis kunden inden for en periode på et år har glemt at foretage check-ud mindst tre gange, og kunden ved hvert



tilfælde er blevet advaret om, at kunden vil blive optaget på spærrelisten tredje gang, vedkommende glemmer at foretage check-ud inden for en periode på et år". Der er altså tale om en kundes adfærd, der udløser spærring. At spærretilladelsen ikke har forholdt sig til, at en kunde kan have flere rejsekort, er uden betydning, da formålet med spærringen kun kan opnås hvis alle kundens kort bliver spærret.

- Spærring af et kort har som følge, at kunden bliver registreret i Kunderegistret, hvorefter kunden ikke kan erhverve nye rejsekort i løbet af et år. I henhold til afsnit 6.1 i kortbestemmelserne kan Rejsekort ved registrering spærre kundens rejsekort og pendlerkort, hvis der foreligger begrundet formodning for misbrug, jf. Rejsekorts vurdering ovenfor. Formålet med Kunderegistret er netop, at undgå fortsat tab.
- Rejsekort laver en konkret vurdering ud fra det eksisterende datagrundlag når rejsekort spærres, ud fra en misbrugsbetragtning. Som hovedregel spærres rejsekort pga. manglende check ud først når der har været tale om tabsgivende – dvs. længere og dyrere – rejser. I den aktuelle sag har klageren har en rejse fra Sønderby (Hjørring kommune)-Odense, der har manglende check ud, den 17/10. Denne rejse koster + kr.300 og har udløst spærringen, sammen med to andre manglende check ud, senest den 26/10, hvor der rejses Ringsted-Nørreport retur. Klageren har 9 manglende check ud i 2017. Som det fremgår, er det altså ud fra en samlet vurdering, at Rejsekort vælger at spærre kundens kort – selvom det ifølge kortbestemmelserne kan ske allerede og alene efter 3 manglende check ud. Rejsekort har som nævnt ikke spærret klagerens rejsekort flex med kundetyperne barn, da Rejsekort i dette tilfælde vurderer, at det ikke er klageren, der rejser på det pågældende rejsekort.

### Information, konsekvenser og muligheder for kunderne

Alle kunder – herunder klageren i denne sag - får to advarsler i forbindelse med de to forudgående glemte check ud, inden kortet/kortene spærres. I advarslerne fremhæves, at tre glemte check ud kan indebære at kortet bliver spærret (fra november henvises specifikt til "dit/dine" kort) og der henvises til at glemte check ud kan efterindmeldes via checkudvej-appen. Kunderne får altså både advarsler, information og vejledning til hvordan de kan undgå en evt. spærring.

Kunderne kan altså - som vejledt i de pågældende advarselsmails – afbøde et glemt check ud ved at checke ud efterfølgende og i op til 10 dage efter det glemte check ud, via appen eller webbløsningen CheckUdvej. Der er altså god mulighed for at forhindre, at spærring sker på grund af manglende check ud. Klageren har ikke benyttet sig af denne mulighed.

I spærringsmailen, der sendes ud i forbindelse med at kortet/kortene er blevet spærret, henvises dels til de specifikke rejsekort, der spærres, og der gives desuden en vejledning til, hvordan kunderne mod gebyr og ved betaling af evt. gæld kan blive fjernet fra/taget ud af Kunderegistret – ved at henvende sig til Rejsekort Kundecenter. Der kan oplyses, at ca. 1200 kunder har betalt sig ud af Kunderegistret i 2017, og de kan derefter på ny erhverve et rejsekort.

Et evt. familiemedlem eller lignende, som har brugt et rejsekort flex tilhørende en anden, har desuden altid mulighed for at købe sit eget rejsekort personligt, og en spærring har således ikke en påvirkning på dennes mulighed for at få sin egen rejsekortaftale. Hvis man som rejsekortkunde ikke ønsker at hæfte for andres/familiemedlemmers brug af sine rejsekort, er det derfor tilrådeligt, at disse får deres eget personlige rejsekort.

### Relevante udklip fra tilladelse til spærreliste og Rejsekort kortbestemmelser

#### Fra Datatilsynets tilladelse til førelse af spærreliste:

##### Optagelse på spærrelisten

1. Rejsekort A/S må optage et betalingskort på spærrelisten, når kortet meldes stjålet eller tabt, eller når kortindehaver ønsker kortet optaget på spærrelisten på grund af mistanke om, at kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre er kommet til uvedkommendes kendskab. Der kan endvidere ske optagelse på spærrelisten ved mistanke om, at kortet er kopieret, samt når kontoforholdet er opsagt, og kortet er søgt inddraget. Der kan også ske spærring, såfremt kortindehaver ønsker fornyelse af sit kort, før kortet udløber, og kortet ikke er indleveret.

Endvidere kan der spærres for anvendelse af et kort på grund af manglende overholdelse af en betalingsaftale, som rejsekortet er tilknyttet, og Rejsekort A/S – forinden spærring finder sted – har udsendt mindst 2 skriftlige rykkere med angivelse af, at kortet skal afleveres til Rejsekort A/S og vil blive spærret, såfremt betingelserne ikke opfyldes inden en angiven tidsfrist.

Endvidere må et rejsekort spærres, hvis kunden inden for en periode på et år har glemt at foretage check-ud mindst tre gange, og kunden ved hvert tilfælde er blevet advaret om, at kunden vil blive optaget på spærrelisten tredje gang, vedkommende glemmer at foretage check-ud inden for en periode på et år. Herudover vil der ske spærring straks, hvis der foreligger særlige omstændigheder, særligt hvis der er en begrundet formodning for misbrug af kortet, eksempelvis hvor der sker omfattende køb på kortet inden for et meget kort tidsrum, som ikke ligger inden for kortindehaverens normale forbrugsmønster.

##### Kortbestemmelser afsnit 4.2:

Rejsekort A/S er berettiget til uden varsel at spærre et rejsekort, hvis:

- der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug

Rejsekort A/S er berettiget til at spærre et rejsekort efter at have varslet det pr. e-mail, brev eller e-Boks i følgende tilfælde:

- Kortets saldo er negativ, eller der er opstået gæld, jf. afsnit 4.2.1. eller
- Ved gentagne tilfælde af undladt check ud, jf. afsnit 4.2.2.

##### Kortbestemmelser afsnit 4.2.1:

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

##### Kortbestemmelser afsnit 4.2.2:

Hvis der tre gange inden for 12 måneder undlades at checke ud ved afslutningen af en rejse, er Rejsekort A/S berettiget til at spærre et rejsekort personligt eller et rejsekort flex efter at have sendt to advarsler til kortindehaveren pr. e-mail, brev eller e-Boks. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i Rejsekort kunderegister, jf. afsnit 6.2.1. For rejsekort anonymt gælder særligt, at dette kan spærres af Rejsekort A/S straks, hvis check ud er undladt efter endt rejse mindst to gange indenfor en 12 måneders periode.

##### Kortbestemmelser afsnit 6.1

#### **6 Kunderegister**

##### **6.1 Formål med kunderegisteret**

Undlader en kortindehaver flere gange at checke ud, skylder en kortindehaver Rejsekort A/S eller en trafikvirksomhed mere end 500 kr., eller

foreligger der særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug, kan kortindehaveren blive opført i Rejsekort kunderegister, og vil hverken kunne købe et rejsekort personligt, et rejsekort flex eller et pendlerkort i op til to år. Ved spærring mistes rettighederne til det rabattrin, der er optjent på det pågældende rejsekort. (Frem til 15. marts 2017 er beløbsgrænsen dog 1.000 kr.)

Rejsekort A/S registrerer i kunderegisteret oplysninger om navn, adresse, CPR-nummer samt årsag til, at et rejsekort er spærret, og at kortindehaver ikke kan erhverve et nyt rejsekort personligt, rejsekort flex eller pendlerkort i en angiven periode, jf. nedenfor. Formålet med registreringen er at undgå tab ved manglende betalinger for brug af rejsekort/pendlerkort ved at undlade at udstede rejsekort eller pendlerkort til – og indgå tank-op-aftaler eller fornyelsesaftaler med – personer, der er opført i registeret som følge af tidligere misligholdelse af aftaler, jf. nedenfor.

Rejsekort A/S kan ved registrering i kunderegisteret spærre kundens rejsekort og pendlerkort, hvis der foreligger begrundet mistanke om misbrug.

Registreringen kan, mod gebyr, slettes efter individuel sagsbehandling og hvor kunden har betalt skyldigt beløb, jf. afsnit 1.5.

De relevante advarselsmails og meddelelse om spærring er vedhæftet.”

### **Klageren anfører hertil:**

”For god ordens skyld skal det nævnes, at den specifikke rejse som nævnes ved Sønderby den 17/10, blev efterafregnet allerede den 30/10.

Endvidere nævnes 9 manglede ud-checkninger, hvilket skal ses i lyset af jeg har 4 aktive børn og udvekslingsstudenter fra Brasilien og Japan.

Rejsekort A/S henviser til, at familiemedlemmer kan købe eget kort, dette kræver dog man er over 18 år, har cpr nummer eller køber anonymt kort.

Der findes forsat ikke belæg i det fremsendte til at spærre samtlige kort, i de fremsendte bestemmelser. Som kunde henholder jeg mig til kortbestemmelserne samt advarslerne, hvoraf der på intet sted fremgår, at alle kort, uanset hvem brugere er, vil blive spærret, hvis det ene kort spærres.

Der henvises til Datatilsynets tilladelse til spærreliste, som jeg ikke kan se er tilgængelig på hjemmesiden. Derimod er der på hjemmesiden "Politik til beskyttelse af persondata" som henviser til kortbestemmelserne, således mener jeg ikke som forbruger jeg kan være bekendt med denne. Trods dette vil jeg frembringe at der i den fremsendte tekst i afsnit 2 fremgår ligeledes "der spærres for anvendelsen af **et** kort..." i afsnit 3; "må **et** rejsekort spærres, ...". Der nævnes kun et kort, og ikke samtlige kort, som brugeren har registeret. I lighed med kortbestemmelserne, som jeg tidligere har nævnt.

Således ser jeg fortsat ikke at jeg som forbruger skulle være orienteret om, at det ikke er det ene omtalte kort der bliver spærret, men alle registrerede kort. At det står i spærrings meddelelsen, som sendes med post (ikke mail) samme dag som spærringen er sket, er orientering og ikke oplysning. Det skulle have stået i advarslerne, hvis jeg skulle kunne reagere på det. Ligeledes er der ikke grundlag i kortbestemmelserne for spærring af de øvrige kort, med de omkostninger og besvær dette medfører for mig og mine børn som brugere.

Klagen fastholdes derved.

Hvad jeg været bekendt med denne politik havde jeg bedt udvekslingsstuderne om, at få anonymt rejsekort, hvorved manglende ud-checkinger og derved tab for rejsekort A/S ikke kan inddrives.

Afslutningsvis er det tankevækkende, at 1.200 kunder i 2017 har betalt sig ud af kunderegisteret. Det er 50 kr. som er tabt for gammelt kort, det er nyt kort til 50 kr. og gebyr på 125 kr. Samlet indtægt for rejsekort A/S på 270.000 kr. på 11 måneder, hvis der kun er 1 kort per kunde. Ikke nogen dårlig forretning."

### Indklagede anfører hertil:

"

- *For god ordens skyld skal det nævnes, at den specifikke rejse som nævnes ved Sønderby den 17/10, blev efterafregnet allerede den 30/10.*

Rejsekort må hertil bemærke, at efterafregning er sket på Rejsekorts foranledning, baseret på oplysninger om den pågældende rejse som Rejsekort kan dokumentere via kontrolmærker på rejsekortet. Det er således ikke nødvendigvis en fuldstændig betaling for den rejse, der reelt set er foretaget, men alene for den del af rejsen, som kan påvises. Kunden har ikke på eget initiativ foranlediget nogen form for efterbetaling, eller efterindmelding af glemt check ud. Efterafregning fra Rejsekorts side betyder ikke, at registrering af glemt check ud annulleres, hvilket ville være tilfældet, hvis kunden efterregistrerede glemt check ud via CheckUdvej.

- *Endvidere nævnes 9 manglede ud-checkninger, hvilket skal ses i lyset af jeg har 4 aktive børn og udvekslingsstudenter fra Brasilien og Japan.*

Rejsekort har ingen viden om, hvilke personer, der rejser på en kortindehavers rejsekort. Kortindehaveren er ansvarlig for, og hæfter økonomisk for alle rejsekort, der er udstedt i dennes navn, og har accepteret dette ved indgåelse af aftalen med Rejsekort.

- *Rejsekort A/S henviser til, at familiemedlemmer kan købe eget kort, dette kræver dog man er over 18 år, har cpr nummer eller køber anonymt kort*

Denne påstand er ikke korrekt. Også børn (der er ingen nedre aldersgrænse) har mulighed for at bestille et rejsekort personligt i eget navn. Personer uden cpr-nummer kan bestille rejsekort personligt, ved indsendelse af bestillingsblanket. Denne kan fås på udvalgte salgssteder eller ved at kontakte Rejsekort Kundecenter. Konkret information herom kan fås på rejsekort.dk.

- *Der findes forsat ikke belæg i det fremsendte til at spærre samtlige kort, i de fremsendte bestemmelser. Som kunde henholder jeg mig til kortbestemmelserne samt advarslerne, hvoraf der på intet sted fremgår, at alle kort, uanset hvem brugere er, vil blive spærret, hvis det ene kort spærres.*

Rejsekort henviser til tidligere besvarelse i sagen, hvoraf det bl.a. fremgår af kortbestemmelsernes afsnit 6.1, at "Rejsekort A/S kan ved registrering i kunderegistret spærre kun-

dens rejsekort og pendlerkort, hvis der foreligger begrundet mistanke om misbrug". Rejsekort anser det som misbrug, hvis en kortindehaver gentagne gange ikke betaler for sine rejser.

- *Der henvises til Datatilsynets tilladelse til spærreliste, som jeg ikke kan se er tilgængelig på hjemmesiden. Derimod er der på hjemmesiden "Politik til beskyttelse af persondata" som henviser til kortbestemmelserne, således mener jeg ikke som forbruger jeg kan være bekendt med denne*

Datatilsynets tilladelse til spærreliste er ikke tilgængelig på hjemmesiden, da det ikke er et dokument rettet til Rejsekorts kunder. Der henvises til Rejsekorts "Politik til beskyttelse af persondata" ved aftaleindgåelsen om køb af rejsekort, og alle kunder skal i købsflowet også acceptere indholdet af den.

- *Trods dette vil jeg frembringe at der i den fremsendte tekst i afsnit 2 fremgår ligeledes "der spærres for anvendelsen af **et** kort..." i afsnit 3; "må **et** rejsekort spærres, ...". Der nævnes kun et kort, og ikke samtlige kort, som brugeren har registreret. I lighed med kortbestemmelserne, som jeg tidligere har nævnt.*

Der henvises generelt til den tidligere besvarelse. Rejsekort skal desuden pointere, at "et rejsekort" ikke skal læses som et udtryk for en talværdi, men som "et rejsekort" udtrykt i ubestemt form.

De rettigheder og forpligtelser, der står beskrevet i kortbestemmelserne er rettet mod en kortindehaver. Et rejsekort kan ikke selvstændigt være påført rettigheder eller forpligtelser. Hvis reglerne skal fortolkes så snævert som klageren argumenterer for, kan en kortindehaver vælge at anskaffe flere rejsekort og bruge disse skiftevis, og fx vælge at undgå at checke ud på lange rejser, og derigennem undgå konsekvenser ved dette misbrug. Det bør være indlysende, at dette ikke skal kunne lade sig gøre.

- *Således ser jeg fortsat ikke at jeg som forbruger skulle være orienteret om, at det ikke er det ene omtalte kort der bliver spærret, men alle registrerede kort. At det står i spærringsmeddelelsen, som sendes med post (ikke mail) samme dag som spærringen er sket, er orientering og ikke oplysning. Det skulle have stået i advarslerne, hvis jeg skulle kunne reagere på det.*

*Ligeledes er der ikke grundlag i kortbestemmelserne for spærring af de øvrige kort, med de omkostninger og besvær dette medfører for mig og mine børn som brugere.*

Rejsekort henviser til tidligere besvarelse, samt ovenstående.

- *Havde jeg været bekendt med denne politik havde jeg bedt udvekslingsstudenterne om, at få anonymt rejsekort, hvorved manglende ud-checkinger og derved tab for rejsekort A/S ikke kan inddrives.*

Rejsekort må naturligvis beklage, at klageren ikke har følt sig tilstrækkeligt informeret. Som beskrevet ovenfor kan der henvises til, at familiemedlemmer eller i dette tilfælde udvekslingsstudenter anskaffer personlige rejsekort eller rejsekort anonymt, hvis klageren ikke ønsker at påtage sig ansvaret for disses brug af rejsekort.

- *Afslutningsvis er det tankevækkende, at 1.200 kunder i 2017 har betalt sig ud af kunderegisteret. Det er 50 kr. som er tabt for gammelt kort, det er nyt kort til 50 kr. og gebyr på*

*125 kr. Samlet indtægt for rejsekort A/S på 270.000 kr. på 11 måneder, hvis der kun er 1 kort per kunde. Ikke nogen dårlig forretning.*

Tallet (1200 kunder) kan ses i relation til at Rejsekort A/S har ca. 1.800.000 aktive rejsekortkunder, at kortprisen stort set svarer til de reelle omkostninger for produktion af rejsekort, samt at gebyret på de 125 kr. skal dække den manuelle sagsbehandling, som er forbundet med betaling for afregistrering fra kunderegistret.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand