

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0174
- Klageren:** XX
2450 København SV
- Indklagede:** Arriva Tog A/S
CVRnummer: 12245904
- Klagen vedrører:** Rejsekort tank-op-aftale – seks optankninger à 500 kr. til klagerens rejsekort i perioden maj-oktober 2015, som ikke kunne hæves på det tilknyttede betalingskort
- Parternes krav:** Klageren ønsker fritagelse for betaling af 3.000 kr. samt rykkergebyr, inkassogebyr, inkassoomkostninger og renter
Indklagede fastholder sit krav
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. december 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Arriva Tog A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af 3.000 kr. samt et rykkergebyr på 100 kr.

Beløbet skal betales til Arriva Tog A/S, som sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er indehaver af et rejsekort personligt, hvortil der var knyttet en tank-op-aftale, som blev administreret af Arriva Tog A/S.

Tank-op-aftalen indebar, at når saldoen på rejsekortet kom under 50 kr., overførte Arriva automatisk et beløb fastsat af klageren til dennes rejsekort, hvorefter beløbet blev hævet på det betalingskort, som klageren havde tilknyttet tank-op-aftalen ved oprettelsen.

Ifølge klageren oprettede han tank-op-aftalen den 27. oktober 2014. I perioden 29. oktober 2014 til den 19. marts 2015 blev der foretaget 10 optankninger à 300 kr., og herefter blev der foretaget 2 optankninger à 500 kr. henholdsvis den 13. april og den 4. maj 2015. For disse optankninger blev der uden problemer hævet betaling på klagerens betalingskort.

Den 30. maj 2015 blev der igen tanket 500 kr. op på klagerens rejsekort, men da der ikke kunne hæves betaling for denne optankning på det tilknyttede betalingskort, sendte Arriva Tog A/S en faktura på 500 kr. til den postadresse, som klageren havde oplyst til Rejsekort. Årsagen til, at beløbet ikke kunne trækkes, kan være, at klagerens betalingskort blev spærret eller udløb, eller at der opstod fejl hos Nets, som administrerer betalinger med betalingskort. Klageren indbetalte ikke beløbet til Arriva Tog A/S.

I perioden herefter blev der indtil den 7. oktober 2015 foretaget yderligere 5 optankninger à 500 kr. til klagerens rejsekort, som ikke kunne hæves på det tilknyttede betalingskort.

Uddrag af kontoudtog vedr. klagerens tank-op-aftale:

30-05-2015	F00	4	01-06-2015	500,00	0,00	500,00
24-06-2015	F00	5	24-06-2015	500,00	0,00	1.000,00
05-08-2015	F00	0	05-08-2015	500,00	0,00	1.500,00
25-08-2015	F00	5	25-08-2015	500,00	0,00	2.000,00
11-09-2015	F00	1	11-09-2015	500,00	0,00	2.500,00
07-10-2015	F00	4	07-10-2015	500,00	0,00	3.000,00
Ultimo						3.000,00

For disse optankninger blev der ligeledes sendt faktura til klageren, men da disse opkrævninger heller ikke blev betalt, blev der sent en lang række rykkerskrivelser til klageren. Ingen af rykkerskrivelserne blev pålagt rykkergebyr. Alle breve blev sendt til den af klageren oplyste postadresse, og den sidste rykkerskrivelse blev sendt den 25. november 2015. Kopi af samtlige fakturaer og rykkerskrivelser er forelagt ankenævnet.

Den 21. oktober 2015 blev der sendt følgende e-mail til klageren fra Rejsekort Kundecenter, hvor han blev gjort opmærksom på den skyldige saldo på i alt 3.000 kr. E-mailen blev sendt til den e-mailadresse, som klageren havde oplyst til Rejsekort:

”

Vedr. restance på din tank-op aftale

Vi kan se, at fakturaer, der er sendt til dig til indbetaling for optankning af dit rejsekort nr. ikke er blevet betalt.

Dags dato er den skyldige saldo på kr. 3.000 - se medsendte kontoudtog.

Du kan betale beløbet via girokortet eller ved bankoverførsel til reg. nr. 3100, konto nr. 10942314. Husk, ved bankoverførsel at notere dit kundenummer ud for betalingen.

Vi gør opmærksom på, at såfremt det skyldige beløb ikke betales inden 10 dage, vil din tank-op-aftale blive lukket og slettet.

Hvis du har spørgsmål er du velkommen til at kontakte vores kundeservice på tlf. 70 11 33 33 (tast 2 - tast 5)

Hvis dette brev har krydset din indbetaling, beder vi dig venligst se bort fra brevet. "

Klageren reagerede ikke på denne henvendelse og har oplyst, at han hverken har kendskab til ovenstående e-mail eller til nogen af de fremlagte fakturaer og rykkerskrivelser, og at han endvidere er uforstående over for, hvordan kravet er opstået. Klageren har endvidere oplyst, at han har haft samme adresse, e-mail, telefon og bank i hele perioden, og at alle personlige data var korrekte og vedligeholdt.

Arriva Tog A/S foretog ikke yderligere inddrivelsesskridt før den 14. december 2017, hvor de overdrog fordringen til et inkassobureau, som på deres vegne sendte et inkassovarsel til klageren vedrørende 2 af de 6 opkrævninger og pålagde 100 kr. i rykkergebyr, 100 kr. i inkassogebyr samt renter på 194,89 kr., i alt 1.394,89 kr. Denne og senere skrivelser blev sendt til en ny adresse, hvortil klageren var flyttet.

Den 29. december 2017 blev der sendt en påkravsskrivelse til klageren vedrørende samme to fakturaer, og der var nu endvidere pålagt inkassoomkostninger på 400 kr., og renterne var opgjort til 198,15 kr., således at kravet nu var opgjort til i alt 1.798,15 kr.

Da klageren fortsat ikke betalte det skyldige beløb, blev sagen i maj 2018 indbragt for fogedretten, som har oversendt sagen til ankenævnet.

Ankenævnet har under klagesagen modtaget oversigter over klagerens rejser fra den 29. juni 2015 til den 28. december 2017. Arriva Tog A/S har oplyst, at korthistorik fra før 29. juni 2015 er slettet i rejsekortsystemet og ikke kan genskabes.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ifølge oplysningerne fra Arriva Tog A/S, som administrerede klagerens rejsekortaftale, kunne der i perioden 30. maj – 7. oktober 2015 ikke hæves betaling for i alt 6 optankninger à 500 kr. på det betalingskort, som klageren havde tilknyttet til tank-op-aftalen. Det er uoplyst, hvad den faktiske årsag hertil er, men det kan skyldes, at klagerens betalingskort var udløbet eller var blevet spærret.

Rejsekortsystemet (i dette tilfælde Arriva Tog A/S) overførte automatisk det beløb, som klageren havde valgt til rejsekortet, når saldoen kom under 50 kr., og når beløbet ikke kunne hæves på betalingskortet, sendte Arriva Tog A/S en faktura til klageren.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren har foretaget rejser svarende til det opkrævede beløb på 3.000 kr., hvilket understøttes af de fremlagte udskrifter fra rejserne på klagerens rejsekort.

Det bemærkes, at der for så vidt angår optankningerne af 30. maj og 24. juni 2015 ikke længere findes data vedrørende rejser foretaget i denne periode, men ankenævnet har ikke fundet grundlag for at antage, at Arriva Tog A/S ikke har foretaget optankningerne på baggrund af faktisk foretagne rejser. Det lægges endvidere til grund, at der er sendt fakturaer og rykkerskrivelser til den postadresse, som klageren selv har oplyst til Rejsekort, ligesom der er sendt en e-mail vedrørende det skyldige beløb på 3.000 kr. til den e-mailadresse, som klageren har oplyst til Rejsekort.

Det følger af kortbestemmelser for Rejsekort, at det er kundens ansvar at oplyse om ændringer i adresse, e-mailadresse, betalingskort mv.

Ankenævnet finder under hensyn til, at beløbet på 3.000 kr., som blev indsat på klagerens rejsekort à 6 gange, er forbrugt af klageren, at klageren ikke har reageret over for fakturaerne og de efterfølgende rykkerskrivelser, og at Arriva Tog A/S og Rejsekort Kundecenter endvidere ikke positivt har givet udtryk over for klageren for, at kravet skulle være frafaldet, at Arriva Tog A/S har været berettiget til at fastholde sit krav om klagerens betaling af 3.000 kr. for optankninger i perioden fra 30. maj til 7. oktober 2015, idet beløbet ikke er forældet.

Da klageren ikke har reageret på Arriva Tog A/S' henvendelser i 2015 vedrørende betalingskravet, finder ankenævnet endvidere, at Arriva Tog A/S har været berettiget til at kræve et rykkergebyr på 100 kr. for påmindelsesskrivelsen (inkassovarsel) af 14. december 2017.

Henset til den meget lange sagsbehandlingstid på lidt over to år finder ankenævnet imidlertid, at Arriva Tog A/S ikke har været berettiget til i den første henvendelse, efter at sagen har ligget stille, at kræve et inkassogebyr på 100 kr. og inkassoomkostninger på 350 kr.

Ankenævnet finder endvidere, at Arriva Tog A/S ikke er berettiget til i henhold til rentelovens bestemmelser at kræve renter fra den 30. juni 2015, da forfaldsdagen for de i sagen foreliggende optankninger ikke er fastsat i forvejen, og der ikke er fremsat rentepåkrav i forbindelse med opkrævninger og rykkerskrivelser.

Ankenævnet bemærker, at det er betænkeligt, at der gik over to år, før Arriva Tog A/S fulgte op på betalingskravet.

RETSGRUNDLAG:

Uddrag af rejsekort kortbestemmelser:

''

1.8 Forpligtelser ved brug af rejsekort

1.8.1 Rejsekort personligt og rejsekort flex

Når du opretter dig som kunde i forbindelse med køb af rejsekort personligt og rejsekort flex skal der afgives personoplysninger (stamoplysninger) 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 dankort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-op-aftale/fornyelsesaftale.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er forkerte, er Rejsekort A/S berettiget til uden varsel at spærre/lukke det/de rejsekort, som den pågældende er indehaver af. For procedure ved spærring/lukning og retsvirkninger heraf, se afsnit 4.3 og 4.4.

2 Kortsaldo, tank-op og fornyelse af periode

2.1 Rejsekort – saldo

Et rejsekort har en saldo, dvs. et beløb, der kan foretages rejser for. Et rejsekort personligt kan samtidig have et forudbetalt pendlerområde og en periode (pendler kombi), jf. afsnit 1.2. Rejsekorts saldo øges, når rejsekort tankes op, og mindskes, når rejsekort benyttes til at rejse med. Kortprisen, jf. afsnit 1.5, udgør ikke en del af saldoen.

Saldoen dækker ikke altid den fulde rejsepris. Dermed kan saldoen på rejsekort blive negativ. Kortindehaveren er forpligtet til straks at udligne en negativ saldo.

Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen, jf. afsnit 1.1. Saldoen på rejsekort kan aldrig overstige 2.200 kr. Tank-op med beløb, der ville indebære, at saldoen overstiger 2.200 kr., afvises.

2.2 Tank-op af saldo og fornyelse af periode

Alle rejsekort kan tankes op på rejsekortautomater og i udvalgte salgssteder. Rejsekort personligt og rejsekort flex kan desuden tankes op via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk eller automatisk via en tank-op-aftale, jf. afsnit 3.

Fornyelse af periode for pendler kombi kan ske via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, i udvalgte salgssteder eller automatisk via en fornyelsesaftale, jf. afsnit 3. En periode på et rejsekort personligt med pendler kombi udløber ved midnat på udløbsdatoen.

2.2.1 Tank-op og fornyelse af periode via www.rejsekort.dk

Ved bestilling af tank-op/periodefornyelse af rejsekort via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk bliver tank-op-beløbet/perioden først overført til kortet, når kortet efterfølgende kommer i kontakt med rejsekortudstyr. Det er også først på dette tidspunkt, at beløbet trækkes fra det anvendte dankort. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør tank-op og fornyelse via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk ske mindst 5 henholdsvis 24 timer før, beløbet eller

perioden skal bruges på rejsekort, alt efter om rejsen skal ske med tog/metro/letbane eller bus. Se mere herom på www.rejsekort.dk under "Tank-op" og "Periodekort".

Hvis der går mere end 30 dage, fra tank-op/fornyelse foretages via www.rejsekort.dk, til rejsekort kommer i kontakt med rejsekortudstyr, annulleres den bestilte tank-op/fornyelse. For så vidt angår bestilling af fornyelse af perioden for pendler kombi, skal kortet checkes ind på en check ind-kortlæser for, at fornyelsen bliver aktiveret på kortet. I modsat fald har den rejsende ikke gyldig rejsehjemmel.

3 Tank-op-aftale og fornyelsesaftale

3.1 Indgåelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Kortindehavere af rejsekort personligt eller flex, kan indgå en aftale med Rejsekort A/S om automatisk tank-op af rejsekort, en såkaldt tank-op-aftale. Kortindehavere af rejsekort personligt kan derudover indgå en aftale om automatisk fornyelse af periode på et rejsekort med pendler kombi, en såkaldt fornyelsesaftale. For at kunne oprette en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale, skal der tilknyttes et dankort (via en så kaldt betalingsaftale).

Kortindehaveren skal vælge en trafikvirksomhed til at administrere tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen. Administrationen omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af aftalen, modtagelse af overførsler og løbende kundeservice. Den trafikvirksomhed, som administrerer aftalen, håndterer også inddrivelse af gæld, hvis aftalen misligholdes. Rejsekort Kundecenter kan dog også udføre administration og kundeservice på vegne af den trafikvirksomhed, som kunden har valgt som administrator.

Tank-op af rejsekort sker med det beløb og på de betingelser, som er aftalt. Der tankes op, hver gang rejsekorts saldo kommer under minimumsbeløbet, se mere herom under afsnit 3.2.

Med en fornyelsesaftale sker fornyelse af perioden ved første check ind efter udløb af den foregående periode.

Hvis en betalingsaftale (dankort) ikke bliver brugt i over 735 dage, lukkes aftalen af Nets. Hvis lukningen medfører, at efterfølgende betalinger fejler, vil kunden modtage information herom. Kunden kan herefter oprette en ny betalingsaftale eller tanke op/forny gyldighed manuelt.

3.2 Ændring af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Den, der har indgået en tank-op-aftale, kan ændre det beløb, der tankes op med, antallet af gange, der kan tankes op pr. dag samt det minimumsbeløb, som udløser tank-op. Vilkårene for en fornyelsesaftale kan ligeledes ændres via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk. Der kan gå op til et døgn, før ændringen træder i kraft.

Kortindehaver er forpligtet til at oplyse om ændringer for dankort knyttet til tank-op-aftalen/fornyelsesaftalen. Se mere herom på www.rejsekort.dk

Et barn kan ikke selv ændre sin tank-op-aftale eller fornyelsesaftale. En ændring af aftalen forudsætter at værgeren deler en ny bagvedliggende betalingsaftale. ”

Uddrag af renteloven (LBK nr 459 af 13/05/2014):

”

§ 3. Rente skal betales fra forfaldsdagen, hvis denne er fastsat i forvejen.

Stk. 2. I andre tilfælde skal der betales rente, når der er gået 30 dage efter den dag, da fordringshaveren har afsendt eller fremsat anmodning om betaling. Skyldneren skal ikke betale rente for det tidsrum, der ligger forud for modtagelsen af anmodningen.

Stk. 3. Uanset stk. 1 og 2 skal der tidligst betales rente, når der er gået 30 dage efter den dag, hvor skyldneren var i stand til at indhente de oplysninger, som må anses for nødvendige for at bedømme kravets berettigelse og størrelse.

Stk. 4. Uanset stk. 2 og 3 skal der senest betales rente fra den dag, da fordringshaveren begyndte retsforfølgning til betaling af gælden.

Stk. 5. Hvor særlige forhold begrunder det, kan retten bestemme, at rente skal betales fra et tidligere eller senere tidspunkt. Ved fordringer i henhold til aftaler som nævnt i § 1, stk. 4, kan retten dog alene bestemme, at rente skal betales fra et tidligere tidspunkt.

[...]

§ 5. Renten efter forfaldsdagen fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 8 pct. Som referencesats anses i denne lov den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. den 1. januar og den 1. juli det pågældende år.

Stk. 2. Justitsministeren kan hvert andet år efter forhandling med Danmarks Nationalbank og Økonomi- og Erhvervsministeriet ændre renten, dog således at det i stk. 1 nævnte tillæg ikke kan fastsættes til mindre end 8 pct.

Stk. 3. Hvor særlige forhold begrunder det, kan retten bestemme, at der skal betales en højere eller lavere rente. Ved fordringer i henhold til aftaler som nævnt i § 1, stk. 4, kan retten dog alene bestemme, at der skal betales en højere rente.

[...]

§ 9 a. Fordringshaveren kan kræve, at skyldneren betaler fordringshaverens rimelige og relevante omkostninger ved udenretlig inddrivelse af fordringen, medmindre forsinkelsen med betalingen ikke beror på skyldnerens forhold.

Stk. 2. Stk. 1 kan ikke fraviges til skade for fordringshaveren ved aftale eller ved handelsbrug eller anden sædvane. Hvis der er tale om en fordring i henhold til en aftale som nævnt i § 7, stk. 1, kan reglen i stk. 1 endvidere ikke fraviges til skade for skyldneren ved aftale.

Stk. 3. Angår kravet vederlag i henhold til en aftale omfattet af § 1, stk. 4, kan fordringshaver kræve, at skyldneren betaler fordringshaver et fast kompensationsbeløb til dækning af inddrivelsesomkostninger i tilfælde af forsinket betaling. Kompensationsbeløbet påvirker ikke fordringshavers eventuelle betalingskrav efter stk. 1. Fordringshavers ret til at kræve compensation efter 1. pkt. kan ikke udelukkes ved aftale eller ved handelsbrug eller anden sædvane.

Stk. 4. Justitsministeren kan fastsætte nærmere regler for, hvilke udgifter fordringshaveren kan kræve betalt efter stk. 1, med henblik på, at udgifterne skal være gennemsigtige og stå i passende forhold til fordringen, herunder regler om, at der ved fordringer inden for bestemte beløbsgrænser alene kan kræves betaling op til visse maksimumsbeløb. Endvidere fastsætter justitsministeren regler om størrelsen af kompensationsbeløbet i stk. 3, 1. pkt.

Stk. 5. For omkostninger ved retslig inddrivelse gælder retsplejelovens regler om sagsomkostninger.

§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen 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.

Stk. 4. Reglerne i stk. 1-3 kan ikke fraviges til skade for skyldneren ved aftale, hvis der er tale om en fordring i henhold til en aftale som nævnt i § 7, stk. 1. I andre tilfælde kan reglerne i stk. 1-3 fraviges ved aftale eller handelsbrug eller anden sædvane i det omfang, som følger af § 9 a, stk. 1 og stk. 2, 1. pkt.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”

Jeg har indsigelse mod, og kan ikke anerkende anmeldte krav, fremsat af ARRIVA TOG A/S.

Jeg har ikke tidligere hørt om nævnte udeståendet til ARRIVA, ligesom jeg heller ikke kan se, hvordan det overhovedet skulle kunne være opstået!

I sammenhængen omtales en rykkerskrivelse ultimo 2017. Det siger mig umiddelbart ikke noget. Jeg har gennemført mail-konti, E-boks mv., men kan hverken finde opkrævning(er) og/eller rykker desangående.

Der nævnes også faktura vedr. "tank op" og "Rejsekort". Det forstår jeg ikke. Jeg har udelukkende et plastik Rejsekort - det velkendte, og det er af sikkerhedshensyn tilknyttet en "Tank-op aftale". Aftalen sikrer specifikt mod økonomiske ubehageligheder. Det være sig ved bortkomst, tyveri, misbrug, manglende eller spærret betaling mv. Rejsekortet bloker straks der ikke er tilstrækkelig dækning og kan aldrig gå i minus!
- Det er min tryghed og sikkerhed.

Da aftalen baserer sig på straksbetaling via DK/VISA, modtager jeg ikke egentlige fakturerer fra Rejsekort A/S, men blot E-mails om gennemført optankning. Der ses ingen uregelmæssigheder.

Jeg har tidligere oplevet noget lignende, med DSB som afsender. Men var seriøst syg i perioden. Hospitalsindlagt og for medtaget til efterfølgende rigtigt at komme omkring sagen. Særligt da beløbet for længst var blevet betalt - omend tilsvarende tvivlsom berettiget.

”

Indklagede anfører følgende:

”

[] er indehaver af et rejsekort personligt, hvortil der har været knyttet en tank-op-aftale, som blev administreret af Arriva Tog A/S.

En tank-op-aftale indebærer, at når saldoen på et rejsekort når under 50 kr, overføres der automatisk et beløb, som er fastsat af indehaveren af rejsekortet (i dette tilfælde 500 kr.) fra kundens bankkonto via det betalingskort, som er blevet tilknyttet tank-op-aftalen ved oprettelse af denne.

Ved indgåelse af en automatisk tank-op-aftale mellem kunden og f.eks. Arriva Tog A/S, skal kunden oplyse bl.a. navn, cpr.nr., kundetype samt betalingskortoplysninger, således der ved optankning af rejsekortet automatisk sker en overførsel fra kundens bank til f.eks. Arriva Tog A/S.

Af vedlagte kontoudtog (Bilag A) fremgår det, at [] i perioden 29/10-14 – 4/5-15 jævnligt har fået indsat penge på sit rejsekort via sin tank-op-aftale, og at pengene på korrekt vis er blevet overført til Arriva Tog.

Tilsvarende er der d. 30.05.2015, 24.06.2015, 05.08.2015, 25.08.2015, 11.09.2015 samt 07.10.2015 ligeledes blevet indsat penge på [] rejsekort, men imidlertid uden der har været foretaget en tilhørende overførsel af penge til Arriva Tog A/S.

At tank-op-aftalen er fejlet, og der derfor ikke er blevet overført penge til Arriva Tog A/S, kan skyldes flere årsager:

Arriva Tog A/S
Drewsensvej 1
P.O. 820
DK-8600 Silkeborg

- Kunden har spærret eller skiftet det betalingskort, der er tilknyttet tank-op-aftalen.
- Kundens betalingskort er udløbet.
- Der har været en fejl f.eks. hos Nets (som administrerer betalinger via betalingskort), således betalingen ikke er overført fra kundens konto.

Sker en af ovenstående situationer, således at pengene ikke bliver overført til Arriva Tog A/S, bliver der genereret en faktura til kunden, hvori der gøres opmærksom på den manglende betaling, og hvor kunden bedes om at få forholdet bragt i orden igen (se rykkerbreve i Bilag A).

Nedenstående er en oversigt over, hvornår fakturaerne er genereret (samme dato hvor rejsekortet er blevet optanket med penge), samt hvornår der er blevet udsendt rykkere til kunden (Bilag A).

- Fakturanr. F00306 [redacted] af 30.05.2015 – kr. 500
- Rykker fremse [redacted] r. post d. 23.06.2015, 21.07.2015 og 18.08.2015
- Fakturanr. F00308 [redacted] af 24.06.2015 – kr. 500
- Rykker fremse [redacted] r. post d. 15.07.2015, 12.08.2015 og 09.09.2015
- Fakturanr. F00310 [redacted] af 05.08.2015 – kr. 500
- Rykker fremse [redacted] r. post d. 26.08.2015 og 23.09.2015
- Fakturanr. F00312 [redacted] af 25.08.2015 – kr. 500
- Rykker fremse [redacted] r. post d. 15.09.2015 og 13.10.2015
- Fakturanr. F00313 [redacted] af 11.09.2015 – kr. 500
- Rykker fremse [redacted] r. post d. 02.10.2015 og 30.10.2015
- Fakturanr. F00315 [redacted] af 07.10.2015 – kr. 500
- Rykker fremsendt pr. post d. 28.10.2015 og 25.11.2015
- Samle-rykker fremsendt pr. mail d. 21.10.2015 – kr. 3.000 (Bilag C)

Derudover er der d. 14.12.2017 fremsendt inkassovarsel samt påkravsskrivelse d. 29.12.2017 fra Dansk Kreditorservice A/S på vegne af Arriva Tog A/S (Bilag B). Alle fakturaer, rykkerskrivelser og inkassovarsel er sendt til den postadresse, som Kunden har angivet på Rejsekort.dk.

Arrivas kommentarer til sagen

Med henvisning til [redacted] indsigelse fremsendt til Retten i Frederiksberg oplyser [redacted], at han ikke tidligere er blevet gjort bekendt med at have et udestående til Arriva Tog A/S, samt at han ikke erindrer en rykkerskrivelse ultimo 2017.

Som det fremgår af bilag A + B, er der både fremsendt fakturaer, rykkerskrivelser og inkassovarsel til [redacted] [redacted] adresse pr. post. I denne henseende bemærkes det, at det er [redacted] ansvar at holde sine betalingskortoplysningerne og kontaktoplysninger ajourførte for sit Rejsekort på Rejsekort.dk, herunder blandt andet adresse og e-mailadresse jf. *Kortbestemmelserne for rejsekort personligt, rejsekort flex og rejsekort anonymt (v7.1) pkt. 1.8.1*

Der er derudover d. 21. oktober 2015 fremsendt e-mail til [redacted]s mailadresse [redacted] dk med oplysninger om restancen samt information om, at tank-op-aftalen ville blive lukket og slettet, hvis beløbet ikke blev betalt (Bilag C).

I samme indsigelse skriver [] også, at "Rejsekort bloker straks der ikke er tilstrækkelig dækning og kan aldrig gå i minus."

Dette er korrekt, men det har ikke noget at gøre med den manglende betaling. I tilfælde, hvor tank-op-aftalen fejler, tankes rejsekortet alligevel op, og Arriva lægger pengene ud, hvorefter der udsendes en faktura for hver gang, der tankes op. Pengene er derfor blevet overført til [] rejsekort, således det har været muligt at foretage rejser på rejsekortet. [] er dog aldrig blevet trukket for optankningerne på sin bankkonto – og Arriva Tog A/S har dermed aldrig modtaget betaling.

Afslutningsvis skal det tilføjes, at [] ikke direkte har bestridt modtagelsen af penge på sit Rejsekort, uden at der tilsvarende er sket et træk på sit betalingskort. Der er således efter Arrivas opfattelse ikke tvivl om, at [] har fået tilført 3.000 kr. på sit Rejsekort, uden at han samtidig er blevet trukket pengene på sit betalingskort.

Arrivas stillingtagen til sagen

På baggrund af ovenstående sagsfremstilling samt med henvisning til Ankenævnets afgørelse i en lignende sag (Ankenævnets j.nr. 2016-0002) fastholder Arriva Tog A/S kravet på 3.000,00 kr. med procesrente af:

500,00 kr. fra den 30. juni 2015,
500,00 kr. fra den 25. juli 2015,
500,00 kr. fra den 5. september 2015,
500,00 kr. fra den 25. september 2015,
500,00 kr. fra den 11. oktober 2015,
500,00 kr. fra den 7. november 2015.

Der påstås endvidere 100,00 kr. i rykkergebyr, 100,00 kr. i inkassogebyr samt 350,00 kr. i udenretlige omkostninger.

"

Hertil har klageren bemærket:

"Min indsigelse omfavner alle sagens mange uheldige aspekter: Økonomi, Jura tvivl, processuelt, kommunikationsmæssigt, tvivlsomme påstande, varierende såkaldt dokumentation mm. Indsigelsen omfatter også helt seneste hemmeligholdte krav. jf. ARRIVA svarskrivelse, bilag C. Jeg vil gerne, at nævnet også inddrager den tidligere, men helt igennem identiske inkassosag fra DSB og/eller Movia, v. RKI-Justicia(?). Alle foranlediget af Rejsekort, og i og med ARRIVA med seneste påfund, selv inddrager sagen, qua henvisning til hændelser fra tiden før forrige/tidligere inkasso urimelighed!

Jeg vedhæfter mail korrespondance fra tidligere sag (Bilag PL1). Den illustrerer meget godt begge, og min overraskelse dengang. Og det står slet, slet ikke mål med nu - en nøjagtig gentagelse af en flov samling af fortsatte pinligheder. Det er nærmest et mantra i andre af Nævnets sager. Uagtet overordnet problemstilling og afgørelser. Og nu; ja nu er jeg også og atter modvilligt og overflødig "martret ved et tastatur": Timers søgning i gamle komplekse backupper, nødtvungen privat installation af MS Outlook mmm. Og for at bevise endsige sandsynliggøre min reelle uskyld? Og mod løbende, nye manipulerede krav. Tilsyneladende efter forgodtbefindende. Så når det kommer

til det åbenbart obligatoriske abe-kasten og mudderkamp, er jeg stået af. Og så alligevel vedhæftede bilag PL1 – på given foranledning.

Den vedhæftede mailkorrespondance er IKKE forsøgt ordnet/sammensat, da den kun forefindes fragmenteret, og min tid er blevet knap. Mine gamle data er desuden restriktive og uden vedhæftede filer, af sikkerhedsårsager. (Gælder både bilag PL1 og bilag PL2).

Nævnet linker til tidligere afgørelser, der uagtet afgørelse, vidner om tilsvarende hyggelige forvaltningsmæssige og etiske udfordringer – for at sige det mildt. Det ses som nærmest et mantra i adskillige sager omkring kartellet. Og hvad værre er, over lang tid uden ansvarlig indgriben – ledelse eller medarbejder(e).

Der må kunne forventes et minimum af etik/moral i enhver virksomhedskultur. Offentlig eller ej. Ikke mindst et så betydeligt kartel, med et offentligt skær. Rejsekort er "en offentlig intuition" i folkeøjne, vil jeg mene. Selvom der nok ikke er tilsvarende forvaltningsmæssige krav, burde det alene og implicit medføre en tilnærmelsesvis efterfølgelse. Journalisering er tung, men uhyre vigtig, bare for at nævne ét, der alene kunne have elimineret rigtig meget unødigt støj. Meget peger seriøst i retning af en kamp med tiden omkring et ukendt antal It "udfordringer" oven i.

Kaosbilledet rammer indirekte andre periferisk berørte parter som P&T, Visa m.fl. Herunder paradoksalt nok også Rejsekort selv – der set som separat part, har gebærdet sig anstændigt og udadtil velfungerende.

Når det kommer til behandling af min indsigelse/klage, er det derfor på sin plads, forlods at oplyse, at en tilnærmelsesvis minutøs gennemgang, som ses typisk for Nævnet, er overflødig og uønsket i nærværende sag. Beløbet er mig i sammenhængen mindre væsentligt. Jeg ville have betalt mangedobbelt, for aldrig at have oplevet disse tragedier. Og jeg kan ikke bringes til at have tillid til hverken "uddata/dokumentation", eller involveredes integritet. Jeg er ikke alene, fremgår det pinligt hyppigt, på Nævnets hjemmeside.

Går afgørelsen mig imod, har jeg tabt meget mere og andet end ussel mammon. Jeg har allerede betalt urimeligt dyrt i tid, ærgrelser og ikke mindst afledte konsekvenser. Det har været, og er fortsat så belastende, at det langt fra kan gøres op i penge!

Den konkrete jura, kan jeg kun gisne om, men min helt egen bonde-jura/etik/moral, er i den grad trådt over barnetæerne. Ellers var dette aldrig nået hertil. Indrømmet - den er gammel, socialt præget, ærkedansk og til dels nedarvet. Hvis det kan undskylde mig.

Cementerende kan jeg oplyse, at Jeg har under hele perioden har haft samme adresse, bank(er), Visa'er, telefon, mails, e-boks, arbejdsplads, og plus på mine konti. Endda samme kone og samme børn. Det kan se helt kedeligt ud, men sådan var jeg glad og tilfreds.

Alle mine personlige data er, og var også dengang, korrekte og vedligeholdt til punkt og prikke. Tilknyttede Visa var i plus og aktivt i hele perioden. Helt fra årtusindeskiftet. Jeg holder ikke af overraskelser, og er nærmest hysterisk på det punkt. Låner nødigt, skylder nødigt – på alle plan – også økonomisk. Jeg var og er endnu tryk ved diverse aftaler med Rejsekort, og så ingen faresignaler. Hvis jeg havde bare anet, hvilket kaos jeg tilsyneladende rodede mig ud i, var jeg løbet skrigende bort!

Der var intet, der som så meget som antydede den Molboagtige kompleksitet, skrøbelighed og niveauet for systemfejl. Og hertil et ragnarok af underleverandører/kreditorer, jeg angiveligt har forpligtet mig økonomisk overfor – endda carte blanche. Hvad med Automatisk optankning, Visa sikkerhed, (sikkerheds)lukning af Rejsekort, persondata ansvar og hvor meget andet?

Jeg har eksempelvis haft Visa aftale med bl.a. Danske Spil, Telefon mm. Flere af disse er standset qua afvisning af betaling. For Danske Spil's vedkommende endda den måde afmelding af en løbende spil-aftale, blev anvist – få år tilbage. Jeg håber sandelig ikke, at Danske Spil har fortsat mine indbetalinger per culange, og sidder parat med et mega krav. Jeg har dog ikke vundet siden, men bliver jeg nu også nødsaget til at sikre mig mod tilsvarende ukendte, lurende "inkasso" sager på dem alle, nu da også Visa sikkerheden klart er trådt under fode?

Som før nævnt, var Jeg af det indtryk, at Rejsekort og i hvert fald DSB, der var første klovn i min manege, havde Journaliseringspligt som statsrelateret institution, og at det omfattede hele konstellationen. Dermed ville dette tragiske pjat være undgået. Det er direkte uværdigt og uhørt for så stor en organisation, med klart offentligt skær. Det er ikke for meget sagt, at jeg er reelt chokeret. Ikke mindst den gennemgående afvisning af helt indlysende, interne It- og procedurefejl, som hyppig fælles nævner.

Ingen i familien har set skyggen af de postulerede, utallige fakturerer, og efterfølgende rykkere – hverken første eller anden gang. Det ville have væltet ind i nærmest bundter. I en familie med teenager børn vil brev fra ARRIVA, MOVIA, DSB, Ja selv fra en fjern lokalbane, vel vække nysgerighed hos enhver i familien. Er der måske en der skal rejse, Kro-ophold eller måske en dum "Kontrol-afgift" – hvem - eller? Et brev fra Rejsekort ville heller ikke været sluppet under radaren.

Og ærlig talt. År 2014-2018, men udelukkende papir pr. fodpost. Al anden kommunikation omkring Rejsekort er foregået nutidigt, f.eks. mail. Ingen mails fra Rejsekort.dk, har relevans til sagerne. Samme mystik i begge sager.

Jeg må se de to inkassosager under ét, selvom første Inkasso-bombe blev betalt. Omend med ærgrelse og imod min vilje. Et brev med stort rødt logo i versaler – RKIJusticia?., vækker ubehagelig og urimelig furor i et mindre "intimt" villakvarter i Valby. Men de nåede dog frem i det mindste. I begge tilfælde kommer kravene som lyn fra en ellers absolut klar himmel og begge på foranledning af Rejsekort. Blot med "variable" kreditorer/underleverandører. Er der andre kreditorer og hvem er jeg reelt oppe mod?

På Rejsekort.dk var alle lamper grønne i hele perioden, kortet fungerede som velkendt, viste plus på scannere, kontoudtog viste, at jeg burde overgå til et periodekort, men beholdt alm. Rejsekort, da marginalen var lille. Jeg havde også et fromt håb om at kunne eskalere min cykling til og fra arbejde, efter endt sygdom.

Det er helt hen i vejret, at jeg foruden mine betalinger på niveau med Periodekort, yderligere skulle have rejst for – nu er jeg efterhånden usikker – 9.000 kr eller mere, og det over en så kort periode. Et periodekort til små 500,- md. kunne have gjort det, og det ville jeg selvfølgelig have valgt, hvis der altså er hold i data – og hvis jeg altså havde anet bare det mindste.

ARRIVA oplyser nu også om en fremsendt mail pr. 21. oktober 2015. Deres bilag C. Hermed er forvirringen total. Vedheftede mail er angiveligt fra Rejsekort og ikke ARRIVA. Mailen henviser da også til Rejsekort.dk, for yderligere information. Men på Rejsekort.dk var alt jo helt OK over hele perioden. Jeg ved ikke, om det er et desperat forsøg på sandsynliggøre, at jeg var vidende om

mulige fejl, og derved automatisk er skyldig. Derfor bilag PL2 – omend det ligner opstart på vanlig ARRIVA abekasteri/mudderkastning.

Hvis jeg havde set noget der bare tilnærmelsesvist havde lignet den påståede mail – bilag C – endda kort tid efter, at have betalt DSB og/eller Movia's inkassokrav på ca. samme beløb, også på foranledning af rejsekort - så ville jeg have gjort meget store øjne. Alene formen er oplagt phishing/svindel stil: Forresten har vi lige opdaget, at du skylder lige præcis 3.000 - overfør venligst til xxx-ukendt konto. Selvom den er elektronisk og nemt kan efterprøves, opfatter jeg den, indtil nærmere afklaring, som endnu et falsum. Jeg har ikke længere bare ét gran tillid tilbage.

Kravet faldt mundtligt under møde i Retten på Frederiksberg. I svarskrift skriver ARRIVA om kravet, som indledningsvist omfattede to opdateringsfejl af 500,- plus gebyrer mv., at det nye påfund a 3.000, der - for resten også lige var på vej til inkasso. Dette altså hvis jeg fastholdt min afvisning.

Jeg er målløs. Vupti en kanin op af hatten, til belejlig afpresning. Det er helt sort. Teksten lyder: "Såfremt [nn] fastholder sin afvisning.....ønskes retten at inkludere de 4 øvrige optankninger....". Læs NYE. Altså betal ved kasse 1 nu, ellers kaster vi en endnu større hjemmelavet træsko efter dig. Og de syntes at være lagervare. Derfor - om muligt - omfatter min indsigelse også fremadrettede krumspring/krav og hvad jeg ellers næppe kan forestille mig.

I alle tilfælde var og er jeg endnu af den opfattelse, at jeg i de forskellige forhold omkring mit Rejsekort, hver gang har indgået en aftale med rejsekort, og kun rejsekort. Jeg kan umuligt derved nærmest Per kulance, have afgivet "økonomisk integritet"/indgået en økonomisk bindende aftale – endda Carde Blance - med et ukendt potpourri af underleverandører. Er min databehandleraftale med Rejsekort også i dølgsmål kastet i grams, og nu kollektiv, på lige fod med min økonomi?

Uafhængigt af version, står der utvetydigt på alle de fiktive skrivelser, at mit rejsekort er lukket/spærret. Formuleringen varierer lidt, og fortsætter i nogle: "...og kan ikke genåbnes". Helt i tråd med hvad jeg ville forvente. Netop det præsenteres/markedsføres som en væsentlig brik i sikkerheden omkring Rejsekort. Det forekommer mig, at underleverandørernes interne kaos, heldigvis ikke er nået helt ud til Rejsekort. Hvis den sikkerhed, der stilles i udsigt, havde været overholdt, ville dette heller aldrig være opstået. Det er næsten lidt af et kuriosum, at jeg omkring marts 2015 modtog noget i retning af kr. 3,- retur fra rejsekort. Moderne tider forstås.

Uagtet nævnets afgørelse i denne sag specifikt, og mange andre for den sags skyld, har rejsekortsyndikatet tydeligvis også It udfordringer. It teknik- og systemfejl har fanden skabt, og selvom det også ses som hyppig genganger, er det efterhånden ikke det, jeg særligt harcelerer over mere. Det er hele det forvaltningsbillede jeg ser, og næppe tror kan være sandt, men alligevel står nærmest uforsvaret og uafklaret hen – og over pinlig lang tid. Og jeg læser, at Nævnet flere gange over tid, med tilfredshed konstaterer, at der vil blive rettet op på fejl i kategorien. Jeg er ikke tilnærmelsesvist så langmodig. Uden belæg, vil jeg påstå, at dette helt unødvendige kaos belaster Nævnet i urimelig grad, og forplumrer totalt den overordnede problematik, og Nævnets afgørelser. De drukner totalt i virakken, og afstedkommer et forståeligt indtryk af uretfærdighed, i selve nævnets afgørelser - uagtet problemstillingen i øvrigt."

Hertil har indklagede bemærket:

”

Svarskriftet indeholder ikke nye oplysninger, der har betydning for de argumenter, vi allerede har fremført. Det ændrer således heller ikke på vores afgørelse i sagen.

Uanset finder vi det alligevel relevant at tilføje følgende bemærkninger til nogle af punkterne i svarskriftet:

- Den tidligere sag med DSB/Movia kan vi ikke kommentere nærmere på, da der er tale om en afsluttet sag, som vi ikke er part i.
- Vi har fremsendt dokumentation for, at der er afsendt breve med henholdsvis fakturaer, rykkerskrivelser og inkassovarsel til den adresse, der er blevet oplyst af . Tilsvarende er der sendt e-mail til Peters mailadresse tilbage i 2015 omkring restancen.
- Det er ikke korrekt, at udvidelsen af kravet til 3.000 kr. først faldt mundtligt på det forberedende retsmøde. Udvidelsen var tydelig nævnt og dokumenteret i vores svarskrift forud for det forberedende retsmøde. Da de øvrige fire overførsler af kr. 500,- havde en senere forfaldsdato end de første to, var de ikke medtaget i den oprindelige stævning. Da Peter anfægtede kravet, og da forholdene omkring sagerne var identiske, bad vi retten om at inkludere de øvrige fire, således at det hele kunne håndteres på en gang.

Når ovenstående er bemærket, så må vi afslutningsvis endnu engang konstatere, at Peter ikke har bestridt kravet. Vi mener derfor fortsat ikke, at der er nogen som helst tvivl om, at Peter har fået tilført beløbet i kravet på 3.000 kr., uden at der samtidigt er blevet trukket penge på Peters betalingskort.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand