

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0226
- Klageren:** XX
9400 Nørresundby
- Indklagede:** Rejsekort Kundecenter v/DSB
CVRnummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Spærring af rejsekort efter gentagne undladt check-ud på kortet
- Parternes krav:** Klageren ønsker compensation på i alt 600 kr. for udgifter forbundet med spærringen af rejsekortet og anfører, at hun ikke har modtaget nogen advarsler om de manglende check-ud
- Indklagede afviser at betale compensation
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. maj 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Rejsekort Kundecenter v/DSB er berettiget til at afvise klagerens krav om compensation.

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 var indehaver af et rejsekort, som hun benyttede næsten dagligt til at pendle mellem Nørresundby og Hirtshals.

Den 15. november 2017 påbegyndte hun en rejse med rejsekortet på Lilleheden st. i Hirtshals, som hun glemte at afslutte med et check-ud. Rejsekort Kundecenter sendte derfor den 21. november 2017 følgende automatisk generede advarsel til klageren:

”

*** Denne e-mail er sendt automatisk og kan ikke besvares ***

Kære [redacted]

Advarsel vedr. rejsekort nr. [redacted] - check ud mangler.

Vi har konstateret, at der ikke er foretaget korrekt check ud på følgende rejse(r), der er påbegyndt:

15-11-2017 kl 14:32 Check ind: Lilleheden St. (Hirtshals)

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/dine rejsekort blive spærret, jf. kortbestemmelserne, afsnit 4.2.2, samt afsnit 6.1.

Husk at checke ud!

Husk altid at checke ud når du rejser med rejsekort, så du betaler den rigtige pris for din rejse.

Skifter du transportmiddel undervejs på din rejse, skal du altid checke ind ved hvert skift.

Nu kan du indmelde et check ud via app, hvis du glemte det på rejsen

Brug appen Check Udvej eller gå ind på checkud.rejsekort.dk og fortæl os, hvor og hvornår du glemte at checke ud. Så kan vi finde din rejse og beregne den rigtige pris for rejsen. Via appen kan du indmelde et check ud i op til 10 dage efter en rejse. Du henter Check Udvej i App Store eller Google Play.

”

Klageren efterindmeldte ikke det glemte check-ud og har gjort gældende, at hun ikke har modtaget mailen.

Den 19. juni 2018 glemte klageren igen at checke ud på en rejse, som hun påbegyndte på Lilleheden st. Rejsekort Kundecenter sendte følgende advarsel til klageren den 27. juni 2018 kl. 15:20:

”

*** Denne e-mail er sendt automatisk og kan ikke besvares ***

Advarsel vedr. rejsekort nr. [redacted] - check ud mangler.

Kære [redacted]

Vi skriver til dig for at orientere dig om, at der ikke er registreret et check ud på følgende rejse(r), der er påbegyndt:

19-06-2018 kl 14:33 Check ind: Lilleheden St. (Hirtshals)

Når rejsen mangler check ud

Det betyder, at rejsen har kostet den forudbetaling, der blev trukket ved check ind, da korrekt pris ikke kan beregnes.

Kan vi dokumentere, at din rejse har kostet mere end forudbetalingen, vil du blive opkrævet differencen mellem forudbetalingen og det sidste sted dit rejsekort har været i kontakt med

rejsekortudstyr, eksempelvis hvis du er blevet kontrolleret på rejsen. Din rejse vil i rejsehistorikken på selvbetjeningen fortsat være registreret med et manglende check ud.

Du kan læse mere om reguleringen af rejsens pris i kortbestemmelserne pkt. 1.3 eller på

www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ud.aspx

Du skal være opmærksom på, at dit/dine rejsekort kan blive spærret, hvis der gentagne gange foretages rejser uden et check ud - jævnfør kortbestemmelserne, afsnit 4.2, 4.2.2, samt afsnit 6.1.

Spærret vi dit/dine rejsekort betyder det:

- at du ikke længere kan bruge dit/dine rejsekort.
- at du bliver registreret i vores kunderegister og ikke vil kunne købe nyt rejsekort i et år fra spærring af dit/dine rejsekort.

[...]

Har du allerede indmeldt til Check Udvej?

Har du allerede indmeldt det/de manglende check ud til Check Udvej, skal du se bort fra denne mail og afvente svar fra Check Udvej.

Du kan følge din indmelding under "status" i Check Udvej. Når der foreligger en afgørelse i din sag, vil du modtage en mail. "

Klageren havde netop samme dag kl. 07:55 indmeldt det manglende check-ud i Check Udvej-appen, og prisen for rejsen blev efterfølgende korrigeret af Rejsekort Kundecenter via en saldokorrektion.

Den 21. juni 2018 havde klageren imidlertid også glemt at checke ud på en rejse, som hun påbegyndte på Lilleheden st., men dette manglende check-ud indmeldte klageren ikke i Check Udvej-appen. Rejsekort Kundecenter sendte følgende advarsel til klageren den 12. juli 2018:

"

*** Denne e-mail er sendt automatisk og kan ikke besvares ***

Advarsel vedr. rejsekort nr. [redacted] - check ud mangler.

Kære [redacted]

Vi skriver til dig for at orientere dig om, at der ikke er checket korrekt ud på følgende rejse(r), der er påbegyndt:

21-06-2018 kl 14:34 Check ind: Lilleheden St. (Hirtshals)

Vi har tidligere sendt en advarsel vedrørende manglende check ud på en af dine rejser.

Når rejsen mangler check ud

Det betyder, at rejsen har kostet den forudbetaling, der blev trukket ved check ind, da korrekt pris ikke kan beregnes.

Kan vi dokumentere, at din rejse har kostet mere end forudbetalingen, vil du blive opkrævet differencen mellem forudbetalingen og det sidste sted dit rejsekort har været i kontakt med rejsekortudstyr, eksempelvis hvis du er blevet kontrolleret på rejsen. Din rejse vil fortsat være registreret med et manglende check ud.

Du kan læse mere om reguleringen af rejsens pris i kortbestemmelserne pkt. 1.3 eller på

www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ud.aspx

Du skal være opmærksom på, at dit/dine rejsekort kan blive spærret uden varsel, hvis der gentagne gange foretages rejser uden et check ud - jævnfør kortbestemmelserne, afsnit 4.2, 4.2.2, samt afsnit 6.1.

Spærrer vi dit/dine rejsekort betyder det:

- At du ikke længere kan bruge dit/dine rejsekort.
- At du bliver registreret i vores kunderegister og ikke vil kunne købe nyt rejsekort i et år fra spærring af dit/dine rejsekort.

Indmeld dit manglende check ud via Check Udvej

Er det under 10 dage siden, at du ikke fik checket ud på din rejse, kan du stadig nå det. Du skal blot benytte Check Udvej eller gå ind på checkud.rejsekort.dk og fortælle os, hvor og hvornår du glemte at checke ud. Så kan vi finde din rejse og beregne den rigtige pris for rejsen.

Vær opmærksom på, at Check Udvej er et tilbud og muligvis ikke kan benyttes, hvis du tidligere har modtaget information om at

- din adgang til Check Udvej er spærret.
- dit/dine rejsekort er spærret på grund af gentagende manglende check ud.

Hvis du vil læse mere om Check Udvej, kan du gå på www.rejsekort.dk/check-udvej, hvor du også kan finde en guide. Du henter Check Udvej i App Store eller på Google Play.

Har du allerede indmeldt til Check Udvej?

Har du allerede indmeldt det/de manglende check ud til Check Udvej, skal du se bort fra denne mail og afvente svar fra Check Udvej.

Du kan følge din indmelding under "status" i Check Udvej. Når der foreligger en afgørelse i din sag, vil du modtage en mail. "

Den 4. og 7. september 2018 glemte klageren på ny at afslutte rejser, som hun påbegyndte på Lilleheden st., og hun indmeldte ikke de glemte check-ud i Check Udvej-appen inden for den 10-dages frist, der gælder for efterindmelding.

Rejsekort Kundecenter spærrede herefter klagerens rejsekort den 20. september 2018 og sendte følgende brev til klageren med posten, hvori de henviste til, at der mindst tre gange inden for et år ikke var foretaget korrekt check-ud efter hendes rejser, samt at der var sendt to advarsler til hende via e-mail:

”

*** Følgende er sendt som brev til kunden ***

Spærring af rejsekort nr. [redacted] - check ud mangler.

Kære [redacted]

Vi skriver til dig for at orientere dig om, at dit rejsekort ikke længere kan anvendes, fordi der mindst tre gange inden for et år, ikke har været foretaget korrekt check ud efter dine rejser. Følgende rejse(r) har udløst spærringen:

04-09-2018 kl 14:33 Check ind: Lilleheden St. (Hirtshals)

07-09-2018 kl 14:34 Check ind: Lilleheden St. (Hirtshals)

Det betyder, at rejsen har kostet den forudbetaling, der blev trukket ved check ind, da korrekt pris ikke kan beregnes.

Vi har tidligere sendt disse advarsler:

27-06-2018 Til: [redacted]

12-07-2018 Til: [redacted]

I forbindelse med den sidste advarsel blev du orienteret om, at dit rejsekort uden varsel kunne blive spærret, næste gang der ikke blev foretaget korrekt check ud, jf. kortbestemmelserne, afsnit 4.2, 4.2.2 og afsnit 6.1.

Hvad betyder det?

Spærringen af dit rejsekort betyder:

- At du ikke længere kan bruge dit rejsekort.
- At du er registreret i vores kunderegister og ikke kan købe et nyt rejsekort i et år fra spærringen af dit rejsekort.
- at du ikke længere kan benytte Check Udvej for ovenstående rejsekort.

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

Udbetaling af saldo

Eventuel positiv restsaldo vil blive udbetalt til din NemKonto i løbet af 10-14 dage.

”

Efter klagerens henvendelse til Rejsekort Kundecenter den 1. oktober 2018 blev hun tilbudt at købe et nyt rejsekort imod betaling af 176,72 kr. Beløbet var opgjort som den skyldige billetpris for de uafsluttede rejser i alt 51,72 kr. samt et gebyr på 125 kr.

Ifølge det oplyste har klageren indbetalt beløbet og har købt et nyt rejsekort.

Prisen for klagerens uafsluttede rejser blev af Rejsekort Kundecenter opgjort således:

”

Rejser med manglende check ud

Nedenfor gennemgang af dine rejser med manglende check ud
Rejsekort

15-11-2017 14:32 Check ind: Lilleheden St.

Ud fra efterfølgende check ind har vi skønnet at du er rejst til Lindholm st.
En rejse fra Lilleheden St. (Hirtshals) til Lindholm st. koster 34,72 kr. på rabattrin 5
Du har betalt 25,00 kr. i forudbetaling for denne rejse. Manglende betaling 9,72 kr.
Rejsekort 308430 202 982 886 3

19-06-2018 14:33 Lilleheden St. (Hirtshals) Betalt via saldokorrektion.

21-06-2018 14:34 Check ind: Lilleheden St.

Ud fra efterfølgende check ind har vi skønnet at du er rejst til Lindholm st.
En rejse fra Lilleheden St. (Hirtshals) til Lindholm st. koster 45,00 kr. på rabattrin 5
Du har betalt 25,00 kr. i forudbetaling for denne rejse. Manglende betaling 20,00 kr.

04-09-2018 14:33 Lilleheden Check ind: Lilleheden St.

Ud fra efterfølgende check ind har vi skønnet at du er rejst til Lindholm st.
En rejse fra Lilleheden St. (Hirtshals) til Lindholm st. koster 36,00 kr. på rabattrin 7
Du har betalt 25,00 kr. i forudbetaling for denne rejse. Manglende betaling 11,00 kr.

07-09-2018 14:34 Lilleheden Check ind: Lilleheden St.

Ud fra efterfølgende check ind har vi skønnet at du er rejst til Lindholm st.
En rejse fra Lilleheden St. (Hirtshals) til Lindholm st. koster 36,00 kr. på rabattrin 7
Du har betalt 25,00 kr. i forudbetaling for denne rejse. Manglende betaling 11,00 kr. "

Rejsekort Kundecenter v/DSB har indsendt kopi af klagerens rejsekorthistorik vedrørende de omhandlede rejser. Rejsekorthistorikken har været forelagt ankenævnet.

Rejsekort Kundecenter v/DSB har endvidere indsendt nedenstående log vedrørende klagerens efterindmeldinger af glemte check-ud i Check Udvej-appen:

"

Indmeldt dato	Slutdato	Slutpunkt	Årsag
man d. 1. apr 2019 13:01	tor d. 28. mar 2019 15:45	Aalborg Vestby st (tog)	GLEMT
tir d. 5. feb 2019 07:17	man d. 4. feb 2019 15:45	Aalborg Vestby st (tog)	GLEMT
ons d. 27. jun 2018 07:55	tir d. 19. jun 2018 15:50	Aalborg Vestby st (tog)	GLEMT
tir d. 14. jun 2016 23:30	tir d. 14. jun 2016 23:25	Zieglersvej	GLEMT "

Klageren har under den efterfølgende ankenævns sag oplyst, at hun ikke modtog nogen af ovennævnte advarsels-e-mails fra Rejsekort Kundecenter. Det fremgår, at disse blev sendt til en anden e-mailadresse end den, som klageren benytter i omhandlede klagesag. Rejsekort Kundecenter v/DSB har oplyst, at advarslerne blev sendt til den e-mailadresse, som klageren havde oplyst i sin profil til Rejsekort Kundecenter.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

På baggrund af Rejsekort Kundecenter v/DSB's oplysninger, som ikke er bestridt af klageren, lægger ankenævnet til grund, at klageren i perioden 15. november 2017 til 7. september 2018 har undladt check-ud i fem tilfælde, hvoraf ét blev efterindmeldt af klageren i Check Udvej-appen.

Det følger af Rejsekort kortbestemmelser punkt 4.2.2, at Rejsekort A/S efter at have sendt to advarsler til kortindehaveren kan spærre samtlige af kortindehaverens rejsekort, hvis der tre gange inden for 12 måneder undlades at checke ud ved afslutningen af en rejse. Efter samme betingelser kan en kortindehaver i henhold til kortbestemmelsernes punkt 6.2.1 registreres i et kunde-register.

Klageren har oplyst, at hun ikke har modtaget nogen advarsler om de uafsluttede rejser hverken i form af e-mails eller i form af advarsler i Check Udvej-appen eller på rejsekortstanderne.

Rejsekort Kundecenter v/DSB har fremlagt kopi af tre e-mails af henholdsvis 21. november 2017, 27. juni 2018 og 12. juli 2018 til klageren, som advarede hende om de uafsluttede rejser, og om at hendes rejsekort kunne blive spærret, samt at hun kunne blive opført i Rejsekorts kunderegister, hvis der gentagne gange forekom manglende check-ud på hendes rejsekort.

Uanset at disse e-mails blev sendt til en anden e-mailadresse end den, som klageren benytter i omhandlede klagesag i ankenævnet, lægges det til grund, at advarslerne blev sendt til den e-mailadresse, som klageren selv havde oplyst på sin rejsekort-profil. Samme e-mailadresse blev benyttet til e-mails vedrørende klagerens tank-op-aftale, som hun ifølge det oplyste modtog uden problemer.

Ankenævnet finder det ikke sandsynligt at netop ovenstående tre e-mails ikke skulle være kommet frem til klageren på grund af omstændigheder, som Rejsekort Kundecenter v/DSB bærer ansvaret for.

Det er herefter ankenævnets vurdering, at Rejsekort Kundecenter v/DSB har været berettiget til at spærre klagerens rejsekort og at registrere klageren i kunderegisteret.

Som udgangspunkt skal klagerens oplysninger efter kortbestemmelsernes punkt 6.2.1 slettes fra Rejsekort kunderegisteret senest efter et år. Rejsekort Kundecenter kan imidlertid på baggrund af en individuel vurdering tage stilling til, om en kortindehaver mod betaling af et gebyr og efter at have betalt for de rejser, hvor der er undladt at checke ud, kan slettes fra kunderegisteret, så der igen kan købes et nyt rejsekort. Det optjente rabattrin overføres ikke til det nye rejsekort, men mistes, jf. kortbestemmelsernes punkt 4.2.

Rejsekort Kundecenter v/DSB tilbød at slette klageren fra kunderegisteret, når hun havde betalt 51,72 kr. opgjort som prisen for fire rejser, hvor klageren undlod at checke ud, fratrukket forudbetalingen, samt et gebyr på 125 kr. Efter det oplyste har klageren benyttet sig af dette tilbud.

Da Rejsekort Kundecenter v/DSB har været berettiget til at spærre klagerens rejsekort, kan klageren derfor ikke få medhold i sit krav om godtgørelse af disse udgifter. Klageren kan endvidere ikke få medhold i sit afledte krav om kompensation for ikke nærmere opgjorte ekstraudgifter som følge af spærringen af hendes rejsekort.

Således som sagen foreligger oplyst, hvorefter klageren ved i hvert fald een rejse oplevede at få advarselslyden om manglende check ud, kan ankenævnet ikke lægge til grund, at der skulle have været en teknisk fejl på selve rejsekortet, som gjorde, at der ikke blev givet advarselslyde om manglende foregående check ud i de øvrige tilfælde, hvor dette gjorde sig gældende.

Ej heller kan ankenævnet lægge til grund, at klageren har installeret den opdaterede version af Check Udvej app'en og har slået notifikationer til, fordi det af klageren oplyste om, at hun hverken har modtaget notifikationer eller har kunnet se manglende check ud, for ankenævnet bekræfter, at der må være tale om den tidlige version af app'en, som ikke havde disse egenskaber.

Herefter kan klageren ikke få medhold i sit krav om compensation.

Ankenævnet bemærker, at det ville være hensigtsmæssigt, hvis kommunikationen fra Rejsekort Kundecenter foregik via e-Boks, således som det er varslet af Rejsekort A/S.

RETSGRUNDLAG:

Fra Rejsekort Kortbestemmelser (gældende fra 1. marts 2018):

”

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.

[...]

4.2 Rejsekort A/S' spærring af rejsekort

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

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

- der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug,
- 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 en kundes rejsekort efter at have varslet det pr. e-mail, brev eller e-Boks i følgende tilfælde:

- Et rejsekorts 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 en eventuel mængderabat (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 samtlige af en kortindehavers rejsekort efter at have sendt to advarsler til kortindehaveren via e-mail, brev eller e-Boks. Spærring relaterer sig til et kundeforhold og en kortindehavers overtrædelse af kortbestemmelserne og knytter sig således ikke til et enkelt rejsekort. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i Rejsekort kunderegister, jf. afsnit 6.2.1.

[...]

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 den eventuelle mængderabat (de rabattrin), der er optjent på det pågældende rejsekort.

[...]

Registreringen kan mod gebyr slettes efter individuel sagsbehandling, hvor kunden har betalt det skyldige 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 værger, 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 via 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.

”

Fra Rejsekorts hjemmeside:

Varsling af nye regler (<https://www.rejsekort.dk/nye-regler.aspx>):

”

Rejsekort A/S ændrer kortbestemmelser

Fra 15. marts 2017 træder nye kortbestemmelser for rejsekort privat i kraft. Som kortudsteder er vi forpligtet til at varsle sådanne ændringer to måneder før, de træder i kraft. Ændringerne gælder for eksisterende kunder og indebærer blandt andet indførelse af strammere regler og gebyrer i forbindelse med misbrug af rejsekort.

Rejsekort A/S indfører et gebyr på 125 kr. for sletning fra vores kunderegister.

Hvis du bliver opført i vores kunderegister på grund af gæld eller manglende check ud, jævnfør afsnit 6.2.1 og 6.2.2 i kortbestemmelserne, er det muligt at få slettet registreringen efter en konkret vurdering, og hvis du har betalt den udestående gæld tillagt et gebyr på 125 kr. Herefter har du igen mulighed for at købe et rejsekort.

Rejsekort A/S nedsætter beløbsgrænsen for optagelse i kunderegisteret til 500 kr.

Fremover vil vi optage dig i vores kunderegister, hvis du har gæld til en trafikvirksomhed eller Rejsekort A/S på mere end 500 kr. Kravet om at registrering i kunderegistret først kan ske, hvis du skriftligt har erkendt en forfalden gæld, eller Rejsekort A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed har taget retslige skridt mod dig, bliver desuden fjernet.

Fremover vil du endvidere kunne blive optaget i kunderegisteret, hvis der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug.

Rejsekort A/S indfører et ekspeditionsgebyr på 20 kr. for opkrævning for længere ikke-afsluttede rejser, der kræver sagsbehandling.

Undlader du at checke ud på en rejse, og kan vi samtidig dokumentere, at rejsen har kostet mere end den forudbetaling, der er trukket ved rejsens start, vil du blive opkrævet et beløb for den del af rejsen, som overstiger forudbetalingen. Efteropkrævningen kan fra 15. marts blive pålagt et ekspeditionsgebyr på 20 kr. Ekspeditionsgebyret pålægges ikke rejser, hvor check ud er indmeldt via Check Udvej.

Rejsekort A/S kan fremover bruge e-Boks i kommunikationen til kunderne.

Rejsekort A/S indfører muligheden for at sende breve digitalt via e-Boks som supplement til kommunikationen via e-mail og breve. Hvis du er fritaget fra at modtage digital post, vil dette ikke berøre dig. ”

Og under ”spørgsmål og svar” (<https://www.rejsekort.dk/kundeservice/spoergsmaal-og-svar/tal-og-priser.aspx#18536c237823483790b2b2cac27cf150>):

”

- Er dit rejsekort spærret, fordi du gentagne gange har undladt at checke ud? —

Hvis du har fået spærret dit rejsekort personligt eller rejsekort flex, og er blevet optaget i kunderegisteret (jf. Kortbestemmelser, pkt. 6), kan du kontakte Rejsekort Kundecenter og forhøre dig om muligheden for at betale for de rejser, hvor du har undladt at checke ud.

Rejsekort Kundecenter vil på baggrund af en individuel vurdering tage stilling til, om du kan slettes fra kunderegistret, så du igen kan købe et nyt rejsekort personligt eller rejsekort flex. ”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Rejsekort har lukket mit rejsekort pga 3 manglende check ud. Strafgebyr og manglende rejsekort kommer mindst til at løbe op i 600 kr. Jeg er bruger rejsekort hver dag og reagerer når standen giver fejlmeddelelser. Jeg har ikke fået meddelelser om de manglende check ud. Jeg checker jævnligt rejsekorts egen app (check udvej) og her har heller ikke været indikationer af at jeg manglede at checke ud. Endelig påstår rejsekort at de har sendt adskillige mails til mig om manglende check ud, men ingen af disse har jeg modtaget på trods af at jeg jævnligt modtager mails fra deres system omkring automatisk optankning. Jeg har sandsynligvis glemt at checke ud men når alle disse adviseringsystemer er annonceret gennem rejsekort men ingen af dem virker efter hensigten mener jeg ikke at have misligholdt aftalen.”

Indklagede anfører følgende:

” DSB kan oplyse, at klagers rejsekort er blevet spærret, da klager 5 gange inden for et år ikke har afsluttet rejsen med et check ud. For en enkelt af disse rejser har klager benyttet muligheden for at indmelde det manglende check ud på check udvej.

Klager mangler check ud på følgende rejser:

- Rejse påbegyndt med check ind **15. november 2017** kl. 14:32 på Lilleheden Station
- Rejse påbegyndt med check ind **19. juni 2018** kl. 14:33 på Lilleheden Station (er efterfølgende indmeldt på check udvej)
- Rejse påbegyndt med check ind **21. juni 2018** kl. 14:34 på Lilleheden Station
- Rejse påbegyndt med check ind **4. september 2018** kl. 14:33 på Lilleheden Station
- Rejse påbegyndt med check ind **7. september 2018** kl. 14:34 på Lilleheden Station

Rejsekort orienterer kunderne om manglende check ud og konsekvenser, ved at sende kunden en orientering på mail. Klager har den 21. november 2017, den 27. juni og den 12. juli 2018 fået en mail fra Rejsekort om de manglede check ud. Den 20. september 2018 fik klager en mail om, at hendes rejsekort nu var blevet spærret.

Advarsels- og spærringsmail er sendt til den mailadresse, som klager selv har oplyst på sin rejsekort profil: [xx]. Mails til klager om tank-op er ligeledes uden problemer sendt til denne mailadresse.

Ved førstkommande check ind, efter en rejse som ikke er blevet afsluttet med et check ud, vil kunden blive gjort opmærksom på det manglende check ud i displayet på rejsekortstanderne, hvor der vil blive oplyst følgende:

● (Check ind)



Ligeledes vil det på klagers brugerprofil på selvbetjeningen på rejsekort.dk være fremgået af klagers rejsehistorik, at der er rejser, som ikke er afsluttet med et check ud.

Når rejsen ikke afsluttes med check ud, kan rejsens pris ikke beregnes og opkræves, hvorfor der alene betales forudbetalingen på 25 kroner.

Af hensyn til sikring af billetindtægter vil gentagne manglende check ud føre til en spærring af et rejsekort.

Klagers rejsekort er blevet spærret i overensstemmelse med de gældende kortbestemmelser: (<https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/kortbestemmelser/2018/175253-kortbestemmelser-privat-februar-2018-m65-laese.pdf>):

4.2 Rejsekort A/S' spærring af rejsekort

Når Rejsekort A/S spærret et rejsekort, vil kortindehaver hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil. Rejsekort A/S er berettiget til uden varsel at spærre en kundes rejsekort, hvis:

- der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug, • 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 en kundes rejsekort efter at have varslet det pr. e-mail, brev eller e-Boks i følgende tilfælde:

- Et rejsekorts 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 en eventuel mængderabat (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 samtlige af en kortindehavers rejsekort efter at have sendt to advarsler til kortindehaveren via e-mail, brev eller e-Boks. Spærring relaterer sig til et kundeforhold og en kortindehavers overtrædelse af kortbestemmelserne og knytter sig således ikke til et enkelt rejsekort. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i Rejsekort kunderegister, jf. afsnit 6.2.1.

Klager har benyttet sig af muligheden for at komme ud af spærreregistret ved at indbetale det manglende beløb for de uafsluttede rejser, og klager har den 5. oktober modtaget en mail, hvoraf det fremgår, at klager kan bestille et nyt rejsekort.

Klager oplyser, at hun i Check Udvej Appen ikke har fået informationer om de manglende check ud. DSB kan oplyse, at klager vil modtage en "notifikation" om et manglende check ud, såfremt det i Appen er tilvalgt at modtage notifikationer. Muligheden for at få en notifikation ved et manglende check ud, er kun muligt i den nyeste version af Appen.

DSB kan ikke imødekomme klagers krav om kompensation for ekstraomkostninger som følge af det spærringen af klagers rejsekort, da:

- Rejsekort har sendt mails til klager om de manglende check ud
- Klager ved check ind har fået besked om de manglende check ud på forrige rejse
- Klager har haft mulighed for at indmelde de manglende check ud i Check Udvej Appen

Klagers rejsekort er spærret i overensstemmelse med de gældende kortbestemmelser"

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg kan jo desværre ikke dokumentere at jeg ikke modtog disse mails og at jeg checkede spam hvor de heller ikke lå. Jeg kan heller ikke bevise at jeg ikke fik beskeder via checkind-standerne ved mine daglige rejser. Ej heller at jeg flere gange åbnede check udvej- app'en for at demonstrere den overfor en ny kollega -uden at der var uafsluttede rejser. Jeg er stor tilhænger af rejsekort og selvfølgelig kan jeg have misset et par check-ud. Men jeg mener at jeg har opført mig helt efter bogen og at mine manglende checkud skyldes systemfejl hos rejsekort."

På indklagedes forespørgsel om at få en nærmere beskrivelse af de af klageren omtalte systemfejl, har klageren svaret følgende:

"De omtalte systemfejl er:

- At jeg hverken ved check-ind eller check-ud på standere på Lindholm St., Hjørring St., Lilleheden St., Aalborg Vestbyen St., eller i diverse busser i Ålborg området har modtaget besked om at der manglede en eller flere check-ud. Denne service er beskrevet på rejsekorts hjemmeside. En enkelt gang fik jeg en pingeling fra kortlæseren man da jeg gik ind på "check udvej" var der ikke noget.
- At jeg trods flere besøg på "check udvej" i perioden hvor de manglende check ud skulle være forekommet ikke fik besked om at der var glemte check ud.
- At jeg ikke har modtaget mails omkring de manglende check-ud. Jeg har set dokumentation for at de er afsendt men jeg har desværre ikke modtaget dem – og de er heller ikke røget i spam som jeg naturligvis checkede straks jeg blev opmærksom på sagen.

Jeg er ked af at jeg ikke kan bevise ovenstående men det er virkelig det der skete!"

Hertil har indklagede bemærket:

"Som DSB tolker klagers seneste svar i sagen, vedrører de omtalte systemfejl den information, som klager fik efter at have glemt at afslutte en rejse med et check ud.

DSB kan oplyse, at der som standard til alle kunder gøres opmærksom på et manglende ud på følgende to måder:

- Der sendes en mail til kunden om det manglende check ud. I denne mail får kunden også en vejledning i, hvordan der kan indmeldes check ud i check udvej appen
- Ved check ind på næste rejse gives der på check ind standen information om det manglende check ud på foregående rejse

DSB har til Ankenævnet indsendt dokumentation for de mails, der er sendt til klager om de manglende check ud. Disse mails er sendt til klager inden udløb af fristen for at indmelde et glemt check ud i check udvej appen.

Alle Rejsekort kunder kan op til 10 dage efter det manglende check ud benytte check udvej appen til at indmelde dette.

Hvis kunden har tilvalgt at få push-beskeder i appen, vil kunden få besked, når en rejse ikke er afsluttet med check ud. Denne funktionalitet er dog kun til rådighed i de nyere versioner af appen og kræver, at kundens telefon er indstillet til at modtage push-beskeder. At klager ikke har fået en automatisk påmindelse i appen om et manglende check ud, kan derfor skyldes, at klager ikke har opdateret til den seneste version af appen, eller ikke har tilvalgt at modtage push-beskeder.

Det er DSB's opfattelse, at der på flere måder er givet information til klager om de manglende check ud, og at disse er givet i tide, til at klager havde mulighed for at indmelde de manglende check ud i check udvej appen og herved undgå at få sit rejsekort spærret."

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg er 99% sikker på at der er tracking på "Check-Udvej" app'en så det i historikken kan ses at jeg rent faktisk var inde på appen i den periode hvor der skulle være uafsluttede rejser.

Kan jeg bede DSB om at dokumentere min aktivitet på App'en i den pågældende periode?

Udover mit ord er dette er mit eneste bevis for at jeg har handlet i allerbedste tro – og ikke har modtaget alle de notificeringer som systemet ellers sender ud som standard. Hvis ikke er det blot mit ord mod DSB's overbevisning om at der ikke kan være fejl i deres system..."

Hertil har indklagede bemærket:

"I den vedhæftede fil medsendes en log, som viser klagers indmeldinger i check udvej appen af manglende check ud. Der findes ikke en log, som viser, hvornår klager i øvrigt har haft åbnet appen.

Det manglende check ud fra den 15. november 2017 var på et rejsekort, som udløb i december 2017. Der er medsendt Excel-filer med rejsehistorik fra begge rejsekort.

DSB skal igen gøre opmærksom på, at der er sendt mails til klager om de manglende check ud, ligesom der ved de efterfølgende check ind er givet information på check ind standen om, at der har manglet et check ud på den seneste rejse.

Klager har dermed haft adgang til informationer om, at der i forbindelse med brugen af hendes rejsekort var rejser, som ikke var blevet afsluttet med check ud."

Hertil har klageren bemærket:

"

1. Det fremgår af loggen at jeg var inde på "check udvej" den 27. juni for at rette op på at jeg manglede at checke ud den 19. juni. Imidlertid var der også en uafsluttet rejse fra den 21. juni og hvis denne havde været vist på "check udvej" havde jeg naturligvis også rettet op på denne! Jeg har absolut ingen interesse i ikke at rette op på fejl så der er intet argument for hvorfor jeg skulle korrigerer den ene fejl og ikke den anden!

2. DSB skriver at der er sendt mails og at der er givet information på standere således at jeg skulle have haft adgang til informationer om manglende check ud. Her må jeg bare sige at det er påstand mod påstand. For jeg har vitterlig ikke modtaget nogle mails ligesom jeg IKKE har fået fejlmeldinger på standerne. Hertil kan bemærkes at det ikke handler om standere på Nørreport hvor der nok er en del baggrundstøj. Standerne står på temmelig mennesketomme perroner og jeg kan godt garantere at man bemærker når der er advarselslyde.

Så systemerne ikke er ufejlbarlige jf punkt 1 og resten er påstand mod påstand så længe DSB ikke kan bevise at der har været advarsler på standerne og at jeg har modtaget mailsne.
”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand