

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0242
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Rejsekort Kundecenter v/Nordjyllands Trafikselskab
CVR-nummer: 30 01 59 40
- Klagen vedrører:** Opkrævning af 1.018,80 kr. for rejser foretaget på datterens spærrede rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at datteren bliver helt eller delvist fritaget for betaling af beløbet, og gør gældende, at indklagede ikke har dokumenteret sit krav
- Indklagede fastholder opkrævningen
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. februar 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

Rejsekort Kundecenter v/Nordjyllands Trafikselskab har været berettiget til at kræve betaling for de foretagne rejser opgjort til i alt 1.018,80 kr. og har endvidere været berettiget til at modregne beløbet i datterens erstatningskrav mod Rejsekort Kundecenter v/Nordjyllands Trafikselskab.

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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter blev, mens hun var på en længere udlandsrejse, opmærksom på, at hendes rejsekort blev misbrugt, fordi der blev hævet penge på hendes bankkonto for automatiske optankninger, selv om hun ikke benyttede rejsekortet. Hun kontaktede Rejsekort Kundecenter og spærrede rejsekortet (herefter rejsekort 1) den 31. juli 2019.

Under korrespondancen med Rejsekort Kundecenter oplyste datteren, at hun i en periode fra begyndelsen af juni til den 9. juli 2019, hvor hun rejste udenlands, havde benyttet et gammelt rejsekort (herefter rejsekort 2), som hun havde spærret i november 2018, men som hun alligevel havde kunnet checke ind på. Derfor havde hun ikke bemærket misbruget på rejsekort 1, som var foregået fra 15. juni til 30. juli 2019.

Rejsekort Kundecenter konstaterede, at rejsekort 2 ved en fejl var "faldet af" Rejsekorts spærreliste, hvorfor datteren atter havde kunnet benytte dette kort. Af rejsekortsystemet kunne de se, at der var rejst for 1.018,80 kr. på rejsekort 2 i perioden 6. juni til 7. juli 2019. Det fremgik, at den oprindelige saldo på 236,25 kr., som klageren havde fået udbetalt ved spærringen i november 2018, var blevet aktiv igen, ligesom der via den tank-op-aftale, som havde været knyttet til kortet, var foretaget tre automatiske optankninger à 300 kr. i perioden fra 6. juni til 7. juli 2019. Disse optankninger var ifølge kontoudtog fra datterens bankkonto ikke blevet trukket på datterens betalingskort.

På baggrund af en tro-og-love-erklæring fra datteren og flybilletter, som dokumenterede datterens udrejse fra Danmark den 9. juli 2019, samt datterens brug af rejsekort 2 fra 6. juni 2019 indtil hendes udrejse, traf Rejsekort Kundecenter den 15. oktober 2019 afgørelse om at erstatte misbruget på rejsekort 1 med 1.820,90 kr. svarende til det beløb, som en anden passager uberettiget havde rejst for på rejsekortet. I dette beløb modregnede Rejsekort Kundecenter imidlertid 1.018,80 kr. for rejser foretaget på rejsekort 2, som datteren ikke havde betalt for, og meddelte, at datteren herefter ville få refunderet 802,10 kr.

Klageren anmodede samme dag Rejsekort Kundecenter om at dokumentere, at datteren havde foretaget rejser for 1.018,80 kr. på rejsekort 2, da hun ikke kunne se dette i selvbetjeningen, hvor det kun fremgik, at kortet var spærret, og at saldoen på 236,25 kr. var blevet udbetalt midt november 2018. Hun spurgte endvidere, hvorfor en tank-op-aftale knyttet til rejsekortet ikke skulle have trukket beløbet på datterens konto, og hvordan det kunne lade sig gøre at rejse på et spærret rejsekort.

Rejsekort Kundecenter fremsendte et excel-ark til klageren med rejsekorthistorik for rejsekort 2 og oplyste, at de automatiske optankninger, som var hævet på datterens konto, vedrørte det misbrugte rejsekort 1, hvorfor der ikke var sket betaling for de tre automatiske optankninger, der var foretaget til rejsekort 2.

Klageren svarede den 16. oktober 2019, at rejsemønstret godt kunne ligne datterens, hvorfor det ikke var usandsynligt, at der var tale om hendes rejser, men de kunne ikke acceptere at blive opkrævet så mange penge på baggrund af et excel-ark, hvorfor de udbad sig dokumentation i form af et kontoudskrift fra den pågældende rejsekortkonto. Klageren anførte, at der i øvrigt måtte være noget helt galt i rejsekortsystemet, når nogen kunne rejse på datterens rejsekort samtidig med at datteren kunne rejse på et spærret rejsekort. Derfor gav Rejsekort Kundecenters oplysninger slet ikke mening for hende.

Den 24. oktober 2019 sendte Rejsekort Kundecenter rejsekorthistorikken i en PDF-fil til klageren og fastholdt afgørelsen om at modregne 1.018,80 kr. for rejser på rejsekort 2 i erstatningsbeløbet på 1.820,90 for misbrug på rejsekort 1.

Klageren har ved indbringelse af sagen for ankenævnet oplyst, at klagen alene vedrører Rejsekort Kundecenters opkrævning på 1.018,80 kr. for rejser på rejsekort 2, idet hun betragter sagen vedrørende erstatning for misbrug på rejsekort 1 for afsluttet.

Rejsekorthistorikken vedrørende rejsekort 2 har været forelagt for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at rejsekort 2, som klagerens datter spærrede i november 2018, på grund af en systemmæssig omstændighed hos Rejsekort ikke længere stod opført på Rejsekorts spærreliste i juni 2019. Det lægges endvidere til grund, at saldoen, uanset at den faktisk blev udbetalt til datteren i november 2018, herved kom til at fremgå som en positiv saldo på rejsekortet, ligesom den tilknyttede tank-op-aftale blev aktiv igen, men uden at optankningerne blev hævet på datterens betalingskort, og uden at rejsekortsystemet sendte en faktura til klageren for optankningerne, således som det normalt sker, når der tankes op uden hævning på brugerens konto, fx når brugeren har skiftet kreditkort uden at meddele dette til rejsekortsystemet.

Ovenstående omstændigheder medførte, at klagerens datter, da hun fandt sit "spærrede" rejsekort frem i juni 2019, kunne rejse på kortet.

Ankenævnet har gennemgået den fremlagte rejsekorthistorik og har konstateret, at den med enkelte undtagelser afspejler et fast rejsemønster mellem Valby, Østerbro og Frederiksberg. Endvidere er der mellem den 29. juni og 6. juli 2019 foretaget rejser til og fra Roskilde, hvilket var i netop samme periode, som Roskilde Festivalen 2019 fandt sted.

Klageren har oplyst, at rejsemønstret godt kunne ligne datterens, hvorfor det ikke er usandsynligt, at der skulle være tale om hendes rejser, men har gjort gældende, at rejseomfanget virker alt for stort. Ankenævnet bemærker i denne forbindelse, at klageren ikke har oplyst, hvilke af de foretagne rejser på rejsekortet der efter hendes og datterens opfattelse ikke er datterens.

På baggrund af ovenstående sammenholdt med, at klagerens datter selv har oplyst til Rejsekort Kundecenter, at hun benyttede rejsekort 2 fra begyndelsen af juni 2019, til hun rejste udenlands den 9. juli 2019, finder ankenævnet det tilstrækkelig godtgjort, at de foretagne rejser på rejsekort 2 var datterens rejser.

Det fremgår endvidere af rejsekorthistorikken, at der i perioden 6. juni til 7. juli 2019 blev foretaget tre automatiske optankninger à 300 kr. fra rejsekortsystemet henholdsvis den 10. juni 2019, den 18. juni 2019 og den 29. juni 2019. Der er fra klagerens side ikke fremlagt dokumentation for, at disse optankninger er blevet hævet på datterens bankkonto, hvorfor ankenævnet ikke finder det godtgjort, at datteren har betalt for disse optankninger og dermed har betalt for de foretagne rejser.

Ankenævnet finder herefter, at Rejsekort Kundecenter har været berettiget til at kræve betaling for de foretagne rejser på rejsekort 2. Ankenævnet har på baggrund af rejsekorthistorikken op-

gjort det skyldige beløb til 1.018,80 kr., hvilket svarer til det af Rejsekort Kundecenter opkrævede beløb.

Ankenævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at der er foretaget modregning af ovenstående beløb i det erstatningsbeløb på 1.820,90 kr., som datteren fik tilkendt som følge af misbruget på rejsekort 1.

Det bemærkes afslutningsvis, at det efter ankenævnets opfattelse er uforståeligt, at en systemmæssig omstændighed kan medføre, at et spærret rejsekort bliver "aktivt" igen, og at det derfor er forståeligt, at dette har medført en vis forvirring hos klageren og datteren, når de ikke havde mulighed for at se data vedrørende rejsekort 2 i selvbetjeningen og dermed ikke kunne følge forbruget på dette kort.

RETSGRUNDLAG:

Fra Rejsekort Kortbestemmelser (privat):

”

4.1 Kortindehavers spærring af rejsekort

Kortindehaver skal straks spærre et rejsekort personligt eller et rejsekort flex, hvis:

- kortet bortkommer eller bliver stjålet eller
- kortindehaver får mistanke om, at kortet er blevet
- eller bliver - misbrugt.

...

For rejsekort med tank-op-aftale/fornyelsesaftale dækker Rejsekort A/S tab hos kortindehaver som følge af andres uberettigede brug af kortet, hvis kortindehaver snarest muligt efter, at den uberettigede brug kommer til kortindehaverens kendskab, retter henvendelse til Rejsekort A/S (via Rejsekort Kundecenter) med henblik på spærring af kortet. Hvis Rejsekort A/S imidlertid kan godtgøre, at kortindehaveren ikke snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet var bort-kommet, stjålet eller under mistanke om at være misbrugt, rettede henvendelse til Rejsekort A/S med henblik på at spærre sit rejsekort, hæfter kortindehaveren for tab som følge af andres uberettigede brug af rejsekort frem til spærringen med et maksimalt beløb på 4.000 kr. Se mere om hæftelse og indsigelser under afsnit 5.

...

5.2 Hæftelse for rejsekort med tank-op-aftale og fornyelsesaftale

Kortindehaver eller en værge, som hæfter på vegne af et barn, hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med rejsekort. For rejsekort med tank-op-aftale og/eller med fornyelsesaftale dækker Rejsekort A/S tab hos kortindehaver som følge af andres uberettigede brug af rejsekort, hvis der snarest muligt efter, at den uberettigede brug kommer til kortindehaverens kendskab, rettes henvendelse til Rejsekort A/S med henblik på spærring af det pågældende rejsekort.

Hvis Rejsekort A/S imidlertid kan godtgøre, at kortindehaveren ikke snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet var bortkommet, stjålet eller under mistanke om at være misbrugt, rettede henvendelse til Rejsekort A/S med henblik på at spærre kortet, hæfter kortindehaveren for tab som følge af andres uberettigede brug frem til spærringen med et maksimalt beløb på 4.000 kr., se afsnit 4.1. Kortindehaveren skal efterfølgende betale kortprisen for genanskaffelse af et rejsekort ved spærring, hvis årsagen til spærringen kan henføres til kortindehaveren. "

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Min datter YY rejste til Bali d. 9/7 d.å. for at starte en længere rejse i Østen. Derude opdagede hun, at der blev trukket penge fra hendes bankkonto til hendes tank-op aftale med Rejsekortet.

D. 15/10 traf Rejsekortet afgørelse i sagen og refunderede 1820,90 kroner, som en anden havde rejst for på YYs rejsekort, mens hun ikke var i Danmark. Et beløb, som var blevet hævet på YYs bankkonto via tankopaf-talen.

Denne del af sagen er således afsluttet, men det har virkelig krævet lang tid i telefonen, mange mails og megen dokumentation.

Imidlertid kunne YY i starten af juni ikke finde ovennævnte rejsekort og fandt i stedet i sine gemmer et gammelt rejsekort, som var blevet lukket d. 9/11 2018 og restbeløbet på kontoen udbetalt til YYs bankkonto.

Til hendes overraskelse fungerede kortet udmærket, og hun rejste derfor på det.

Dette har YY fortalt Rejsekortet.

Rejsekortet har fundet frem til, at der er i perioden 6/6 – 7/7 2019 er blevet rejst for 1018,80 på det nævnte kort. Rejsekortet har så trukket dette beløb fra YYs tilgodehavende på 1820,90 kr. (som nogen uberettiget rejst for på YYs aktive kort endende på ...0), overført differencen til YYs bankkonto og erklæret sagen for afsluttet.

Som dokumentation for sit krav sendte Rejsekortet et Excel ark, hvor Rejsekortet selv havde indtastet oplysninger. Dette undrede vi os over og fik derefter en pdf fil, hvor de samme oplysninger var skrevet ind i et

skema.

På YYs login på Rejsekortets hjemmeside kan man intet se om hverken bevægelser på dette rejsekort eller om tankopfølgningen. Kortet står blot som lukket d. 9/11 2018.

Vi har på anmodning sendt Rejsekortet en udskrift fra YYs bankkonto, hvoraf det fremgår, at YYs bankkonto ikke er blevet fratrukket de 3x300 kr., som er blevet indbetalt på det lukkede kort. Rejsekortet hævder, at dette dokumenterer, at YY skylder for det beløb, nogen har rejst for på det lukkede kort.

Anke

Der er ikke tvivl om, at YY har foretaget nogle rejser på det lukkede kort (endende på ...6). YY vil også meget gerne betale for de rejser, hun har foretaget.

Imidlertid ønsker hun kun at betale for sine egne rejser, ikke for rejser foretaget af en anden. Rejsekortet har ikke en fornuftig dokumentation for, at de rejser, der ifølge Rejsekortet er registreret på YYs spærrede kort (endende på ..6) i perioden 6/6 til 7/7, faktisk er foretaget af YY og ikke en anden.

Umiddelbart kan nogen af rejserne godt ligne rejser, YY kunne have foretaget, men rejseomfanget virker alt for stort.

Sagen demonstrerer, at Rejsekortet må have et syndigt rod:

Hvordan kan det lade sig gøre, at en anden rejser på YYs personlige rejsekort i flere måneder for næsten 2000 kr., mens hun er i Østen?

Hvordan kan det lade sig gøre at rejse på et Rejsekort, der er noteret som lukket næsten et år tidligere?

Kan man som forbruger være sikker på, at Rejsekortet har styr på, hvem der rejser hvor meget på rejsekortene?

Dette roderi afslører Rejsekortet selv i sin afgørelse:

Det påstås, at YY har en tankopfølgning til det lukkede kort (endende på ...6), men samtidig også, at der er indgået 3x300 kr. på kontoen til dette kort, som ikke er hævet på YYs bankkonto. Hvordan skulle det kunne lade sig gøre?

Endvidere hedder det, at YY har rejst for "saldoen, som hun allerede har fået udbetalt." Hvordan skulle det kunne lade sig gøre?

Vi ved ikke, hvad alle disse mystiske forhold skyldes, men vi vil gerne have en forklaring. Er der i virkeligheden en anden, der også har rejst på YYs lukkede kort (...6) på samme måde, som en anden har rejst på YYs andet kort (...0), mens hun er på rejse i Østen?

Vi vil gerne betale for de rejser, YY har foretaget på det lukkede kort (...6), men der skal foreligge en gyldig dokumentation. Vi kan ikke se YYs rejser på hendes login på rejsekortet. Vi kan kun se, at kortet er blevet lukket og restbeløbet udbetalt.

Vi har desværre ikke tillid til Rejsekortets oplysninger. Hvis det af Rejsekortet tilbageholdte beløb på 1018,80 kroner rummer rejser, som Rejsekortet ikke kan dokumentere, at YY har rejst for, vil vi have pengene for disse udbetalt.

Endelig vil vi gerne bemærke, at vi synes, Rejsekortet har udvist en rystende mangel på konduite. Det er tydeligt såvel som indrømmet af Rejsekortet, at der er tale om rod fra Rejsekortets side, hvor nogen har rejst på YYs kort, og YY i god tro har rejst på et lukket kort. Ikke desto mindre er vi blevet trukket igennem et meget stort tidsforbrug på ventetider i telefonen, krav om dokumentationer (tro og love erklæring, kopi af flybilletter, udskrifter fra bankkonto), fuldmagt og mange e-mails igennem et kvart år.

En fornuftig kundebehandling kunne have været at opgive kravet på rejserne på YYs kort, som ved en fejl ikke var blevet lukket, og hvor vi som kunder derfor ikke har mulighed for at se, hvad der foregår. Alternativt kunne man fra Rejsekortet have foreslået et kompromis udfra, at der må have været foretaget nogle rejser, men man mangler dokumentation for hvilke."

Indklagede anfører følgende:

”

a) Redegørelse for afgørelsen

- Der er 2 rejsekort involveret i sagen. Da sagen er meget kompliceret, har jeg markeret hvert rejsekort med en farve. Vær venligst opmærksom på farven, som rejsekortene er markeret med.
- D. 31-07-2019 kontaktes Rejsekort Kundecenter, da [] ønsker sit rejsekort kortnummer [] [] 1 0 spærret. Hun oplyser, at det ikke er hende, der har foretaget rejserne, da hun på dette tidspunkt er i udlandet. Rejsekort kortnummer. [] 1 0 spærres d. 31-07-2019 Der bliver sendt en ”tro og love-erklæring”, som vi får retur igen d. 30-08-2019. (se bilag 1)
- På ”tro og love-erklæringen” oplyser [], at hun ikke har benyttet sit rejsekort kortnummer [] 1 0 i perioden fra d. 15-06-2019 t.o.m. 30-07-2019. [] har erkendt, at hun bed mærke i, at der kom mange optankninger, men slog det hen. Det vedrører rejserne nr. 132 t.o.m. 238. I denne periode er hendes rejsekort kortnummer [] 1 0 blevet optanket 6 gange á kr. 300,00 via den automatiske tank-op aftale, hvor hendes betalingskort er tilknyttet. Der har været optankning d. 23-06-2019, 02-07-2019, 07-07-2019, 13-07-2019, 20-07-2019 og 30-07-2019.
Beløbene er trukket fra hendes konto. For hver optankning har hun modtaget en mail med information vedr. rejsekort, kortnummer [] 1 0. Første mail med information om optankning modtog [] d. 24-06-2019. Se nedenstående.

Den 12NOV19 kl. 14:42:26

Email	kortnr	Kundenr	Kunde navn	Beløb	Dato	mailtype
[]@gmail.com	[] 1 0	[]	[]	300,00	31-07-2019	Tankop aftale mails
[]@gmail.com	[] 1 0	[]	[]	300,00	20-07-2019	Tankop aftale mails
[]@gmail.com	[] 1 0	[]	[]	300,00	15-07-2019	Tankop aftale mails
[]@gmail.com	[] 1 0	[]	[]	300,00	07-07-2019	Tankop aftale mails
[]@gmail.com	[] 1 0	[]	[]	300,00	03-07-2019	Tankop aftale mails
[]@gmail.com	[] 1 0	[]	[]	300,00	24-06-2019	Tankop aftale mails

- []s mor [] oplyser d. 07-10-2019, at [] er rejst ud af Danmark d. 09-07-2019. Der er tilsendt dokumentation i form af flybilletter. Der har været 3 optankninger af rejsekortet kortnummer [] 1 0 inden [] rejste, og 3 optankninger efter hun rejste.
- D. 06-10-2019 oplyser [] via mail, at hun ikke har opdaget det formodede misbrug af hendes rejsekort, da hun har benyttet et andet rejsekort. Det viser sig, at hun tidligere har haft et rejsekort, kortnummer [] 7 6. Dette rejsekort spærrede hun selv d. 01-11-2018, og saldoen kr. 236,25 blev udbetalt til hendes Nemkonto d. 15-11-2018.

- Pga. en fejl ved rejsekortet har det været muligt for [redacted] at benytte rejsekortet kortnummer [redacted] [redacted] 7 6 fra d. 06-06-2019 t.o.m. 07-07-2019. Vi forudsætter, at [redacted] har benyttet dette rejsekort. Dels har hun selv oplyst det i en mail, og rejsemønsteret stemmer overens med rejsemønsteret på det andet rejsekort kortnummer [redacted] 1 0 før misbruget. Der er rejst fra bl.a. Valby til Østerport og Nørreport.
I denne periode har der været 3 optankninger via den automatiske tank-op aftale på rejsekort, kortnummer [redacted] 7 6, d.10-06-2019, 18-06-2019 og 29-06-2019. Det fremgår af det tilsendte kontoudtog, at disse optankninger ikke er trukket fra [redacted] konto.
Det betyder, at hun har rejst gratis. Der har kun været tilknyttet et betalingskort til [redacted]s tank-op aftale.
- I rejsehistorikken (bilag 15) for rejsekort kortnummer [redacted] 7 fremgår det, at der d. 06-06-2019 var en saldo på kr. 236,25 (rejsens pris d. 06-06-2019 kr. 16,00, og saldoen er efterfølgende på kr. 230,25 = 236,25). Saldoen kr. 236,25 er allerede blevet udbetalt til [redacted] d. 15-11-2018.
- Da rejsekortet, kortnummer [redacted] 7 6 har været spærret, kan [redacted] ikke se rejsehistorikken på selvbetjenings siden på www.rejsekort.dk. Vi kan fremsøge rejsehistorikken samt antal af optankninger i rejsekortets datasystemer. Dette er sendt til [redacted] og [redacted]. Først som en Excel fil og senere som PDF. (se bilag 12 og 15)
Det er den dokumentation, som vi har for [redacted]s rejser samt tank-op fra tank-op aftalen.

b) Afgørelse truffet af Nordjyllands Trafikselskab

Iht. til nedenstående kortbestemmelser, er [redacted] kun berettiget til refusion for rejsekort, kortnummer [redacted] 1 0 for den første optankning den 23-06-2019.

Vi har pr. kulance, valgt at refundere beløbet kr. 1.820,90 ud fra forståelse for, at [redacted] har været bortrejst en del af tiden, dog mod opkrævning af kr. 1.018,80 for rejsekort kortnummer [redacted] 7 6, da der ikke er betalt for disse rejser. Det giver en difference på kr. 802,10, som vi har udbetalt til [redacted]s Nemkonto.

Rejsekort [redacted] 1 0 misbrugt i perioden 15-06-2019 til 30-07-2019: Der er rejst for kr.1.820,90
Rejsekort [redacted] 7 6 benyttet i perioden 06-06-2019 til 07-07-2019: Der er rejst for kr. 1.018,80
Det giver en difference på kr. 802,10

Kortbestemmelserne for rejsekort personligt, rejsekort flex og rejsekort anonymt Gældende fra 1. marts 2018. Version 7.1 afsnit 4.1 Kortindehavers spærring af rejsekort:

For rejsekort med tank-op-aftale/fornyelsesaftale dækker Rejsekort A/S tab hos kortindehaver som følge af andres uberettigede brug af kortet, hvis kortindehaver snarest muligt efter, at den uberettigede brug kommer til kortindehaverens kendskab, retter henvendelse til Rejsekort A/S (via Rejsekort Kundecenter) med henblik på spærring af kortet. Hvis Rejsekort A/S imidlertid kan godtgøre, at kortindehaveren ikke snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet var bort-kommet, stjålet eller under mistanke om at være misbrugt, rettede henvendelse til Rejsekort A/S med henblik på at spærre sit rejsekort, hæfter kortindehaveren for tab som følge af andres uberettigede brug af rejsekort frem til spærringen med et maksimalt beløb på 4.000 kr. Se mere om hæftelse og indsigelser under afsnit 5.

”

Hertil har klageren bemærket:

” Rejsekortet har sendt en meget lang redegørelse for sagsforløbet og har fremsendt materiale på sagen. Imidlertid forholder Rejsekortet sig ikke egentligt til klagens indhold.

Klagen handler udelukkende om rejsekort 308430 202 328 867 6 og angår spørgsmålet om dokumentation for et beløb på kr. 1018,80, som Rejsekortet hævder, min datter YY har rejst på dette kort.

Det pågældende kort blev spærret i november 2018, og restbeløbet udbetalt til YYs bankkonto. YY har forklaret, at hun fandt dette gamle kort frem og til sin overraskelse konstaterede, at det virkede. Derefter rejste hun på dette kort i en periode, indtil hun tog på sin store udlandsrejse.

YY skal naturligvis betale for de rejser, hun har foretaget, men hun skal på den anden side ikke betale for rejser, hun ikke har foretaget. Derfor er Rejsekortets dokumentation afgørende. De foretagne rejser kan ikke ses på YYs konto hos Rejsekortet. Det er derfor alene Rejsekortets påstand, der ligger grund for opkrævningen på de 1018,80 kroner.

Rejsekortet anfører, at de har fundet oplysningerne i deres datasystemer og, at ”det er den dokumentation, de har.” Envidere, at nogle af rejserne ligner rejser, YY kunne have foretaget, hvorfor Rejsekortet mener, at der er tale om rejser, hun faktisk har foretaget: De skriver, at de ”forudsætter”, at YY har foretaget rejserne.

Der er flere besynderligheder knyttet til Rejsekortets oplysninger om bevægelserne på kontoen til det nævnte rejsekort. Selvom saldoen blev udbetalt i november 2018, da kortet blev meldt spærret – åbenbart uden i virkeligheden at være blevet spærret -, var den alligevel tilstede, da Rejsekortet ville opkræve penge. I Rejsekortets terminologi hedder det, at der er blevet rejst for en saldo, der allerede er blevet udbetalt. Det er også mærkeligt, at der 3 gange er indgået 300 kr. på nævnte konto uden, at de er blevet hævet på YYs bankkonto. Rejsekortet fortolker dette som, at YY så skylder 3x300 kroner.

Med hensyn til selve rejserne er det rigtigt, at nogle af rejserne godt kan ligne rejser, YY kunne have foretaget. Imidlertid virker det samlede rejseomfang meget voldsomt: godt 1000 kroner på en måned. YY bruger meget sin cykel og låner også vores bil.

Jeg er ikke jurist, men ved en opkrævning af penge for en vare eller ydelse, må der skulle foreligge en gyldig dokumentation. Det kan ikke være tilstrækkeligt, at kreditor påstår, at man har fundet nogle oplysninger i sit datasystem og skønner, at debitor godt kunne have modtaget de omtalte ydelser.

Sagen er derfor ikke kun konkret, men også principiel: Hvad er gyldig dokumentation for opkrævninger fra Rejsekortet, når rejserne ikke kan ses på kundens login?

Som forbruger er jeg desuden forarget over, at Rejsekortet tydeligvis har meget rod i sine systemer. Jeg forstår heller ikke, hvorfor man i sådan sag ikke enten opgiver sit krav eller henvender sig med henblik på et forlig. I stedet har man påført os som kunder et alenlangt og besværligt sagsforløb.”

Hertil har indklagede bemærket:

”

- Som tidligere oplyst, er afgørelsen for refusion af alle rejserne på det misbrugte rejsekort kortnummer [redacted] 1 0, truffet ud fra, at der er benyttet et andet rejsekort kortnummer [redacted] 6. På det misbrugte rejsekort kortnummer [redacted] 1 0 har der været 6 optankninger inden [redacted] spærret det d. 31-07-2019.
- [redacted] har oplyst (bilag 6, mail fra d. 06-10-2019), at hun ikke har opdaget misbruget af rejsekort kortnummer [redacted] 1 0, da hun har benyttet rejsekort kortnummer [redacted] 7 6, og at hun slår optankningerne hen.

- I samme mail (bilag 6) oplyser hun, at hun har fået et familiemedlem til at tjekke, om det var korrekt, at rejsekort kortnummer [redacted] 7 6 fortsat kunne benyttes. Dette ses ved check ind og check ud på Grøndal st. d. 27-08-2019. Se venligst nedenstående:

Transaktionsnr	Rejsenr	Indløst af East-West	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Kortnr	Langt Kortnr	Transaktionstype	Station/stoppested	Øst-rabattrin	Vest-rabattrin	Øst-Vest-rabattrin	Antal kundetype 1	Kundetype 1	k
655	1	27aug19:18:42:45	27aug19:18:26:35	25,00	[redacted]	[redacted]	776 CSC Fare product check out	Grøndal St. (tog)	7	0	0	1	Voksen-personlig	
654	1	27aug19:18:42:49	27aug19:18:26:30	-25,00	[redacted]	[redacted]	776 CSC Fare product check in	Grøndal St. (tog)	7	0	0	1	Voksen-personlig	
653	8	08jul19:04:24:31	07jul19:17:12:37	12,20	[redacted]	[redacted]	776 CSC Fare product check out	C.F. Richs Vej	7	0	0	1	Voksen-personlig	
652	8	08jul19:04:24:31	07jul19:17:02:57	0,00	[redacted]	[redacted]	776 CSC Fare product check in	Astrupvej	7	0	0	1	Voksen-personlig	
651	8	08jul19:01:13:17	07jul19:16:53:18	-25,00	[redacted]	[redacted]	776 CSC Fare product check in	Årtejn	7	0	0	1	Voksen-personlig	
650	7	07jul19:20:31:40	07jul19:13:13:47	12,20	[redacted]	[redacted]	776 CSC Fare product check out	Husum Torv, Sløjfen	7	0	0	1	Voksen-personlig	
649.11	7	07jul19:13:19:03	07jul19:12:57:36	0,00	[redacted]	[redacted]	776 CSC Inspection	Nørrebrohallen	0	0	0			
649	7	07jul19:20:31:40	07jul19:12:56:49	0,00	[redacted]	[redacted]	776 CSC Fare product check in	Nørrebro St.	7	0	0	1	Voksen-personlig	
648	7	08jul19:00:22:16	07jul19:12:39:13	-25,00	[redacted]	[redacted]	776 CSC Fare product check in	Nygårdsvej	7	0	0	1	Voksen-personlig	

- Den sidste rejse [redacted] vil vedkende sig på rejsekort kortnummer [redacted] 1 0 er foretaget d. **28-05-2019**.
- Den første rejse på rejsekortnummer [redacted] 7 6 er foretaget d. **06-06-2019** t.o.m. d. **07-07-2019**. [redacted] rejser udenlands d. 09-07-2019. Rejseaktiviteten stopper på dette rejsekort d. 07-07-2019.
- Rejserne på rejsekort kortnummer [redacted] 7 6 ligner rejserne foretaget på rejsekort kortnummer [redacted] 1 0 før misbruget. Dvs. der rejses bl.a. til og fra Valby st., hvor [redacted] tidligere havde adresse.
- Der kan kun registreres rejser på et rejsekort, når rejsekortet har været i kontakt med rejsekort udstyr.
- Der har været 3 optankninger á kr. 300,00 på rejsekort kortnummer [redacted] 7 6 i perioden d. 06-06-2019 t.o.m. 07-07-2019.
- [redacted] har oplyst på den indsendte tro- og love erklæring, at hun lagde mærke til, at der kom mange optankninger, men slog det hen.

''

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved