

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2021-0021

Klageren: XX
4720 Præstø

Indklagede: Rejsekort Kundecenter v/DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53

Klagen vedrører: Rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger på i alt 607,33 kr. pålagt i forbindelse med opkrævning af 300 kr. for optankning af klagerens rejsekort

Parternes krav: Klageren har betalt 300 kr. for optankningen, men kræver at indklagede frafalder rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger

Indklagede fastholder rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger

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 30. juni 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

Rejsekort Kundecenter v/DSB var berettiget til at bede et inkassobureau om på deres vegne at fremsende inkassovarsel til klageren, og da betaling udeblev at overdrage fordringen til udenretlig inkasso.

Ankenævnet har ikke kompetence til at tage stilling til inkassofirmaets inkassoomkostninger, hvorfor denne del af klagen afvises.

Da ankenævnet ikke har kompetence til at behandle den økonomiske og væsentligste del af klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2 og § 5, stk. 3.

-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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er indehaver af et rejsekort med en tilknyttet tank-op aftale, som administreres af Rejsekort Kundecenter v/DSB (herefter DSB). Aftalen indebærer, at DSB indsætter 300 kr. på klagerens rejsekort, når saldoen på kortet kommer under 50 kr., og efterfølgende hæver DSB beløbet på det betalingskort, som klageren har tilknyttet til aftalen.

Den 29. september 2020 indsatte DSB 300 kr. på klagerens rejsekort, men efterfølgende kunne DSB ikke hæve beløbet på det tilknyttede betalingskort, fordi klageren havde fået nyt betalingskort, hvilket han ikke havde meddelt til Rejsekort Kundecenter eller i Rejsekorts selvbetjening.

Uddrag af klagerens rejsekorthistorik:

Tra	Rej	SystemMod	TransaktionsDato	Transak	Kort	Kc	TransaktionsType	StopPunkt	RejseL	R	F	Passen	Pass
553	157	04-09-2020	04sep20:22:08:38	0	2E+08	3084	CSC Fare product check in	København H st. (S-tog)		0	0	0	Voksen - flex
554	158	04-09-2020	04sep20:22:08:38	-50	2E+08	3084	CSC Fare product check in	København H st. (S-tog)	186	0	0	0	Voksen - flex
555	158	04-09-2020	04sep20:22:55:34	-38	2E+08	3084	CSC Fare product check out	Køge Nord St. (tog)	186	0	0	0	Voksen - flex
556	159	29-09-2020	29sep20:16:01:17	300	2E+08	3084	CSC Tpurse product autoloa	Næstved St. (tog)					.
557	160	29-09-2020	29sep20:16:01:17	-25	2E+08	3084	CSC Fare product check in	Næstved St. (tog)	187	1	0	0	Voksen - flex
558	160	29-09-2020	29sep20:16:42:58	0	2E+08	3084	CSC Fare product check in	Køge st. (S-tog)	187	1	0	0	Voksen - flex
559	160	29-09-2020	29sep20:17:35:54	-62	2E+08	3084	CSC Fare product check out	Nordhavn St. (tog)	187	1	0	0	Voksen - flex
560	161	30-09-2020	30sep20:08:44:11	-25	2E+08	3084	CSC Fare product check in	Nordhavn St. (tog)	188	1	0	0	Voksen - flex
561	161	30-09-2020	30sep20:08:52:41	0	2E+08	3084	CSC Fare product check in	Nørreport St. (Metro) (tog)	188	1	0	0	Voksen - flex
562	161	30-09-2020	30sep20:09:03:53	0	2E+08	3084	CSC Fare product check in	Fasanvej St.	188	1	0	0	Voksen - flex
563	161	30-09-2020	30sep20:09:09:46	7,4	2E+08	3084	CSC Fare product check out	Roskildevej	188	1	0	0	Voksen - flex
564	162	01-10-2020	30sep20:16:57:21	-25	2E+08	3084	CSC Fare product check in	Zoologisk Have	189	1	0	0	Voksen - flex
565	162	01-10-2020	30sep20:17:10:11	9	2E+08	3084	CSC Fare product check out	Hovedbanegården, Frihedsstøtten	189	1	0	0	Voksen - flex
566	163	30-09-2020	30sep20:17:49:55	-25	2E+08	3084	CSC Fare product check in	Rådhuspladsen St. (Metro) (tog)	190	1	0	0	Voksen - flex
567	163	30-09-2020	30sep20:17:52:28	7,4	2E+08	3084	CSC Fare product check out	København H - metro (tog)	190	1	0	0	Voksen - flex
568	164	30-09-2020	30sep20:18:33:19	-25	2E+08	3084	CSC Fare product check in	København H st. (S-tog)	191	1	0	0	Voksen - flex
569	164	30-09-2020	30sep20:18:43:28	12,2	2E+08	3084	CSC Fare product check out	Nordhavn St. (tog)	191	1	0	0	Voksen - flex
570	165	30-09-2020	30sep20:19:18:51	-25	2E+08	3084	CSC Fare product check in	Nordhavn St. (tog)	192	1	0	0	Voksen - flex
571	165	30-09-2020	30sep20:19:20:20	25	2E+08	3084	CSC Fare product check out	Nordhavn St. (tog)	192	1	0	0	Voksen - flex
572	166	30-09-2020	30sep20:19:27:20	-25	2E+08	3084	CSC Fare product check in	Nordhavn St.(Metro) (tog)	193	1	0	0	Voksen - flex
573	166	30-09-2020	30sep20:19:37:29	10,92	2E+08	3084	CSC Fare product check out	Rådhuspladsen St. (Metro) (tog)	193	1	0	0	Voksen - flex
574	166	30-09-2020	30sep20:20:06:16	-25	2E+08	3084	CSC Fare product check in	Rådhuspladsen St. (Metro) (tog)	193	1	0	0	Voksen - flex
575	166	30-09-2020	30sep20:20:12:19	0	2E+08	3084	CSC Fare product check in	København H st. (S-tog)	193	1	0	0	Voksen - flex
576	166	30-09-2020	30sep20:21:05:29	-11	2E+08	3084	CSC Fare product check out	Køge st. (S-tog)	193	1	0	0	Voksen - flex
577	167	24-11-2020	24nov20:09:50:33	0	2E+08	3084	CSC Tpurse management	Vordingborg St. (tog)					.
578	168	24-11-2020	24nov20:09:50:33	-25	2E+08	3084	CSC Fare product check in	Vordingborg St. (tog)	194	1	0	0	Voksen - flex
579	168	24-11-2020	24nov20:11:34:09	-82	2E+08	3084	CSC Fare product check out	København H st. (S-tog)	194	1	0	0	Voksen - flex
580	169	24-11-2020	24nov20:22:15:41	300	2E+08	3084	CSC Tpurse product autoloa	København H st. (S-tog)					.
581	170	24-11-2020	24nov20:22:15:41	-25	2E+08	3084	CSC Fare product check in	København H st. (S-tog)	195	1	0	0	Voksen - flex

Uddrag af kontoudtog fra DSB's bogholderi vedrørende automatiske optankninger på klageren rejsekort:

Dato	Fakturaer	Beskrivelse	Forfald	Debet	Kredit	Saldo
				Primo		0,00
12-06-2020		BC [redacted] betaling af FO [redacted]	12-06-2020	0,00	-300,00	-300,00
12-06-2020	FO [redacted]		12-06-2020	300,00	0,00	0,00
09-07-2020		BC [redacted] betaling af FO [redacted]	09-07-2020	0,00	-300,00	-300,00
09-07-2020	FO [redacted]		09-07-2020	300,00	0,00	0,00
29-09-2020	FO [redacted]		29-09-2020	300,00	0,00	300,00
06-11-2020		BC [redacted] betaling af FO [redacted]	06-11-2020	0,00	-300,00	0,00
06-11-2020	FO [redacted]		06-11-2020	300,00	0,00	300,00
24-11-2020		BC [redacted] betaling af FO [redacted]	24-11-2020	0,00	-300,00	0,00
24-11-2020	FO [redacted]		24-11-2020	300,00	0,00	300,00
			Ultimo			300,00

DSB har oplyst, at når en betaling fejler, sendes der automatisk besked herom til rejsekortsystemet, som danner en logning af, at der skal sendes en e-mail til kunden om den fejlede betaling. E-mailen sendes efterfølgende til kunden ved en systemkørsel, som finder sted ca. hver 3. dag.

Den manglende betaling for optankningen til klagerens rejsekort blev logget i rejsekortsystemet den 29. september 2020:

Kundemails						
for kundenummer= <input type="text"/>						
Den 09APR21 kl. 10:58:53						
Email	kortnr	Kundenr	Kunde navn	Beløb	Dato	mailtype
pe	com 3084			300,00	25-11-2020	Tankop aftale mails
pe	com 3084			300,00	07-11-2020	Tankop aftale mails
pe	com 3084			0,00	29-09-2020	Knækkede betalinger
pe	com 3084			0,00	16-04-2020	DSB_COVID19_0420

Ved en systemkørsel den 2. oktober 2020 blev følgende e-mail sendt til klageren. E-mailen blev sendt til den e-mailadresse, som klageren har oplyst i Rejsekorts selvbetjeningssystem:

''

Fra: Rejsekort A/S <no-reply@rejsekort.dk>

Sendt: 2. oktober 2020 13:22

Til: <kundecenter@kc-rejsekort.dk>

Emne: Vedr. Årønde rejsekort nr. og tilknyttet tank-op-aftale

[Hvis du ikke kan læse denne mail, klik her.](#)



REJSEKORT

rejsekort.dk

Kære

Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at betalingen for din seneste tank-op den 29/09/2020 på Næstved St., på rejsekort med kortnummer ikke er trukket på dit betalingskort. Årsagen kan være, at du har fået nyt betalingskort.

I løbet af nogle uger vil du derfor modtage et indbetalingskort med posten. Alternativt modtager du et elektronisk indbetalingskort, hvis du er tilmeldt denne service i din netbank. Det er vigtigt, at du indbetaler beløbet til tiden, da din betalingsaftale ellers vil blive lukket.

Sådan fornyer du din tank-op-aftale

Vil du fortsat have en tank-op-aftale på dit rejsekort, skal du ændre oplysningerne for dit nye betalingskort. Det gør du på selvbetjeningen på rejsekort.dk ved at vælge 'Betalingsaftale'. Herefter ændrer du betalingsoplysningerne ved at trykke 'Skift betalingskort'. Betalingsoplysningerne bliver også ændret for andre rejsekort, som er tilknyttet betalingsaftalen.

Husk, at du skal aktivere tank-op-aftalen inden for 30 dage, fra du oprettede den. Det gør du ved at bruge dit rejsekort. Skal du ikke rejse, kan du nøjes med enten at checke ind og straks derefter ud checke igen eller at lægge dit rejsekort på Det Blå Punkt i en rejsekortautomat.

Har du ændret oplysningerne for dit nye betalingskort for nylig, beder vi dig se bort fra denne e-mail. Du skal dog fortsat indbetale beløbet på det indbetalingskort, du modtager med posten eller i din netbank. Det skyldes, at vi ikke har mulighed for at trække beløbene for de tank-op, som vedrører det betalingskort, der ikke længere er aktivt.

Har du spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33.

''

Klageren bestrider at have modtaget denne e-mail.

DSB har oplyst, at rejsekortsystemet ikke gemmer en kopi af selve den e-mail, som sendes til kunden, men en kopi af e-mailen sendes til det trafikselskab, hvor kunden har sin betalingsaftale. Ovenstående e-mail er således den kopi, som DSB modtog fra rejsekortsystemet samtidig med, at e-mailen blev sendt til klageren.

Den 6. oktober 2020 sendte DSB første opkrævning til klageren benævnt "Rykker 1":

"

Rykker 1 KOPI				
Rykkenummer				R
Kundennummer				
Rykkerdato				06-10-2020
Forfaldsdato				20-10-2020
Udskriftsdato				08-12-2020
Valuta				DKK

Rejsekort				
Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
29-09-2020	29-09-2020	F	Faktura	300,00
Oprindelig total				300,00
Ny total				300,00

"

Af opkrævningen fremgik følgende:

"

Vi sender denne rykker til dig, da det har vist sig, at der mangler betaling for ovenstående faktura, der dækker en optankning af dit Rejsekort.

Vi vil bede dig benytte denne opkrævning til at betale det skyldige beløb. Du kan benytte Indbetalingskortet på forrige side.

At du modtager denne rykker, kan f.eks. skyldes, at du har fået et nyt betalingskort, eller har skiftet bank, og ikke fået ændret betalingskortoplysningerne på din betalingsaftale.

Du skal være opmærksom på, at din betalingsaftale ophører, hvis du ikke indbetaler beløbet rettidigt. Du kan stadig bruge dit rejsekort.

Bemærk at DSB ikke har mulighed for at udligne gælden med saldo på et Rejsekort.

Du er velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33, hvis du har spørgsmål til denne rykker.

"

Da DSB ikke modtog betaling, sendte de den 3. november 2020 "Rykker 2":

”

Rykker 2 KOPI

Rykkenummer	R	<input type="text"/>
Kundenummer		
Rykkerdato		03-11-2020
Forfaldsdato		17-11-2020
Udskriftsdato		08-12-2020
Valuta		DKK

Rejsekort

Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
29-09-2020	29-09-2020	F <input type="text"/>	Faktura	300,00
Oprindelig total				300,00
Ny total				300,00 ”

Af rykkeren fremgik følgende:

”

Du har tidligere modtaget en rykker, hvor vi har orienteret dig om, at ovenstående faktura ikke er betalt. Vi vil derfor bede dig om at benytte denne opkrævning til, at betale det skyldige beløb. Du bedes benytte indbetalingskortet på forrige side.

Du skal være opmærksom på, at vi har lukket din tank-op aftale. Der vil derfor ikke længere ske automatisk optankning ved check-in, hvilket gælder for alle de Rejsekort, som er tilknyttet til din betalingsaftale.

Hvis vi ikke modtager din betaling inden for betalingsfristen, vil sagen blive overdraget til Inkasso. Du skal være opmærksom på, at dette vil påføre dig yderligere omkostninger i form af gebyrer, salær og renter.

Rejsekortet kan fortsat bruges, men du skal selv indsætte penge på Rejsekortet enten på stationen eller via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk

Bemærk at DSB ikke har mulighed for at udligne gælden med saldo på et Rejsekort.

Du er velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33, hvis du har spørgsmål til denne rykker. ”

Ifølge klageren modtog han begge opkrævninger fra DSB, som uanset benævnelsen ”Rykker 1” og ”Rykker 2” ikke var pålagt et rykkergebyr. Klageren forstod imidlertid ikke, at han skulle benytte det medsendte indbetalingskort til at betale beløbet på 300 kr., idet han troede, at DSB kunne trække beløbet på hans betalingskort, når han oplyste det nye betalingskort. Han loggede derfor den 24. november 2020 ind i rejsekorts selvbetjening og ændrede sine betalingskortoplysninger.

DSB har oplyst, at det ikke er muligt for DSB at hæve betaling for ubetalte optankninger, som er foretaget før, betalingskortoplysningerne blev ændret, og ifølge DSB fik klageren følgende besked i selvbetjeningen, da han ændrede sine kortoplysninger:

 **Bemærk**

Når du skifter dette betalingskort vil alle tank-op- og fornyelsesaftaler tilknyttet nedenstående rejsekort blive opdateret.

Hvis du har modtaget en rykker, fordi du har fået nyt betalingskort, skal du betale det beløb, rykkeren lyder på – også selvom du opdaterer dine betalingskortoplysninger. Vi kan nemlig ikke trække beløbet på dit nye betalingskort.

Rejsekortnr.:

Rejsekort ejer:

Da DSB fortsat ikke modtog betaling for optankningen, overdrog DSB fordringen på 300 kr. til eksternt inddrivelse. Den 26. november 2020 sendte inkassobureauet et inkassovarsel til klageren og pålagde et rykkergebyr på 100 kr. samt renter på 1,78 kr. Kravet udgjorde herefter 401,78 kr., som klageren blev bedt om at indbetale inden 14 dage fra brevdatoen:

”

Inkassovarsel

DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup har anmodet Collectia Finansservice om at rykke for betaling af deres tilgodehavende i henhold til vedlagte specifikation.

Hovedstol	kr.	300,00
Renter fra 30.10.2020 til dags dato. Rentesats p.t. 8,05 % p.a.	kr.	1,78
Rykkergebyr(er)	kr.	100,00
Kompensationsgebyr, jf. rentelovens § 9a, stk 3	kr.	0,00
Øvrige omkostninger	kr.	0,00
I alt til betaling	kr.	<u>401,78</u>

Du bedes betale senest 14 dage fra afsendelsen af dette brev, dvs. senest den 10.12.2020.

Du kan betale ved, at:

- anvende vedlagte girokort
- ringe til os på 77 40 78 46 og få tilsendt SMS med et betalingslink
- logge ind og betale via www.mitcollectia.dk
- benytte bankoverførsel: Reg.nr. 8072 kontonr. 1028803 (husk at påføre sagsnummer).

Du skal være opmærksom på:

- betaler du senere end 10.12.2020, vil sagen fortsætte, og du vil blive påført yderligere omkostninger i form af gebyr for overdragelse til inkasso samt inkassoomkostninger
- gebyret for denne rykkerskrivelse er kr. 100,00 i henhold til rentelovens § 9b.
- der kan være tilføjet en eller flere fakturaer til din sag siden vores sidste henvendelse.

Log ind og se din sag eller chat med os via www.mitcollectia.dk.

Bemærk DSB ikke har mulighed for at udligne gælden med saldoen på et Rejsekort.

Har du spørgsmål til sagen, er du velkommen til at ringe til os mandag til torsdag kl. 8-16 og fredag kl. 8-15.30 på telefon 77 40 78 46, hvor vores medarbejdere sidder klar til at hjælpe dig.

”

Den 7. december 2020 henvendte klageren sig telefonisk til DSB og bad om at modtage en redegørelse for, hvorfor han havde modtaget et inkassovarsel, idet han ikke kunne acceptere dette.

DSB svarede den 8. december 2020 pr. e-mail følgende til klageren:

"Opkrævningen vedrører 300 kr., som er indsat på dit rejsekort den 29-09-2020 i forbindelse med din tank op aftale. Det har ikke været muligt for os at trække betalingen fra dit betalingskort. Jeg har vedhæftet et kontoudtog, hvor du kan se dine optankninger kontra dine betalinger.

Tank-op-aftalen fungerer således, at først bliver det valgte tank-op beløb, i dit tilfælde 300 kr., indsat på rejsekortet. Herefter forsøges beløbet trukket fra det betalingskort, som er tilknyttet til tank-op-aftalen. Hvis betalingsanmodningen til Nets fejler enten på grund af teknisk udfald, ugyldigt betalingskort eller manglende dækning, bliver der udstedt en rykker.

Betales rykker nummer 1 ikke indenfor betalingsfristen, så sendes der en rykker nummer 2. Når DSB ikke har modtaget betalingen indenfor betalingsfristen på rykker nummer 2, så overdrages sagen til Opkrævning via Collectia som oplyst på den tilsendte rykker.

Vi har ikke modtaget nogen af de tilsendte rykkere retur fra Post Nord, og har derfor ikke haft grund til at tro de ikke blev leveret. Kopier af de tilsendte rykkere er vedhæftet.

Udover de tilsendte rykkere, har vi forsøgt at informere dig via tilsendte e-mails.

Der er blevet sendt en påmindelsesmail til dig ved hver optankning. I denne mail oplyses der om optankningen er indsat på rejsekortet, og beløbet vil blive trukket i henhold til betalingsaftalen. Påmindelsesmailen er tænkt som en hjælp til dig således at du selv kan følge op på, om betalingen gennemføres. Mailen er derfor alene en oplysning om optankningen, det er ikke en bekræftelse på at betalingen er gennemført.

Da betalingen fejlede, blev der sendt en informationsmail med oplysning om, at betalingen ikke blev gennemført, og beløbet skal indbetales via den tilsendte rykker. Her har man mulighed for at kontakte os for en forklaring, eller reagere på manglende rykker. Kopi af den tilsendte mail er vedhæftet.

Du skal betale via den tilsendte opkrævning fra Collectia Finansservice.

Du skal være opmærksom på, at betaler du ikke den første inkassovarsel fra Collectia Finansservice indenfor betalingsfristen, så overgår sagen til Inkasso og der tilkommer yderligere gebyr og renter."

Herefter fulgte yderligere korrespondance mellem parterne, hvori klageren gjorde gældende, at han ikke havde modtaget oplysning om, at han skulle benytte de tilsendte betalingskort, at han ikke havde modtaget de omtalte e-mails, at andre virksomheder godt efterfølgende kunne trække skyldige beløb, når betalingskortoplysningerne blev opdateret, hvorfor dette også burde være muligt for DSB, samt at han hele tiden havde haft en positiv saldo på sine rejsekort, og at det derfor ikke gav mening, at han blev sendt til inkasso.

Den 14. december 2020 sendte inkassobureauet oplysning til klageren om, at fordringen var overdraget til inkasso. Skrivelsen var pålagt endnu et rykkergebyr på 100 kr. samt inkassoomkostninger på 400 kr., og det skyldige beløb var nu opgjort til 902,97 kr. i alt inkl. renter på 2,97 kr.

Før klageren modtog inkassoskrivelsen med posten, oplyste han pr. e-mail til DSB den 15. december 2020, at han accepterede at betale beløbet på 300 kr., men herudover ville han ikke betale yderligere omkostninger, hvorfor han anmodede DSB om at lukke sagen.

DSB har oplyst, at klagerens indbetaling på 300 kr. blev modtaget den 17. december 2020.

Inkassobureauet fremsendte derpå den 18. december 2020 en bekræftelse på modtagelsen af beløbet og oplyste, at restgælden herefter udgjorde 603,23 kr. inkl. renter på 3,23 kr., som skulle indbetales senest 10 dage fra brevdatoen.

Den 21. december 2020 indbragte klageren sagen for DSB's Kundeambassadør, som den 18. januar 2021 fastholdt DSB's afgørelse i sagen. Kundeambassadøren begrundede bl.a. dette med, at DSB og Rejsekort tydeligt og flere gange havde givet klageren informationer om, hvordan han skulle betale for optankningen, og at han også havde fået information om, hvortil han kunne henvende sig, hvis der var spørgsmål til opkrævningerne, hvilket han ikke havde benyttet sig af.

Herefter fulgte yderligere korrespondance mellem klageren og DSB's Kundeambassadør, hvori klageren fastholdt sine synspunkter, som anført ovenfor. Kundeambassadøren fastholdt sin afgørelse i sagen, og anførte i e-mail af 29. januar 2021 til klageren, at de ikke havde mere at tilføje i sagen.

Klageren har indbragt sagen for ankenævnet den 18. februar 2021 og har i klageformularen anført, at det af inkassobureauet krævede beløb pr. denne dato var opgjort til 607,33 kr.

SEKRETARIATETS BEHANDLING:

På sekretariatets anmodning har DSB indsendt følgende yderligere oplysninger til sagen:

" Hermed DSB's bemærkninger til sagen.

- Det svar, der blev sendt til klager fra Rejsekort Kundecenter den 8. december 2020, er vedhæftet denne mail. DSB undskylder, at dette svar først fremsendes nu.
- DSB kan oplyse, at klager den 17. december 2020 har foretaget en delvis betaling af gælden til Collectia Finansservice og her har indbetalt 300 kroner.
- Kontoudtog og rejsehistorik er også vedhæftet denne mail.

DSB kan endvidere oplyse, at der sker følgende, når det i forbindelse med en optankning til et rejsekort ikke er muligt automatisk at hæve betaling hos kunden for det optankede beløb:

- Når en betaling fejler, bliver der sendt en besked til rejsekortsystemet om dette.
- Denne systembesked fører til, at der automatisk dannes en logning af, at der skal sendes en mail til kunden. I denne sag blev denne logning i Rejsekorts database foretaget den 29. september 2020.
- Mail til kunder, hvor betalingen er fejlet, sendes efterfølgende ved en systemkørsel, som finder sted ca. hver 3. dag. Der kan derfor gå op til 3 dage fra betalingen er fejlet, til mailen sendes afsted til kunden fra Rejsekort. I den konkrete sag blev mailen sendt til kunden den 2. oktober 2020.
- Mail til kunden om fejlet betaling, sendes til den mailadresse, som kunden har indtastet på sin profil hos Rejsekort.
- Der gemmes i rejsekortsystemet ikke en kopi af den mail, der sendes til kunden, men der sendes en kopi af mailen til det trafikelskab, hvor kunden har oprettet sin betalingsaftale. Det er kopi af denne mail, som DSB tidligere har fremsendt. Dette er årsag til, at der i "til" feltet på mailen er noteret følgende:

Til: Pe <kundecenter@kc-rejsekort.dk> „

Hertil har klageren anført:

” Det jeg klandrer DSB/Rejsekortet for er ikke at understrege at når det nye kort er tilføjet skal man fortsat betale indbetalingskortet, da alle andre services (fitness, internet, streamingtjenester etc.) man har et abonnement på, automatisk trækker et evt. udestående, når det nye kort tilføjes og netop derfor skal dette understreges tydeligt. I de breve de har sendt står der intet om at man fortsat skal betale indbetalingskortet selvom man har tilføjet et nyt betalingskort nummer.

De nævner dog at denne ordlyd er gældende i de mails de påstår at have sendt, som jeg dog ikke har modtaget og som heller ikke er at finde i min spampostmappe.

Sidst men ikke mindst så stiller jeg mig meget kritisk overfor at DSB Rejsekort kan sende mig til inkasso når jeg samlet set, hvis man kigger på mine 3 rejsekort, aldrig har haft et negativt udestående med DSB Rejsekort, men derimod hele tiden haft en positiv saldo.

Jeg er ret sikker på at inkassoloven ikke tillader at man kan sende folk til inddrivelse når jeg reelt set har penge til gode hos fordringshaver og netop dette issue vil jeg meget gerne have at i hos Ankenævnet tager stilling til, samt indskærper overfor DSB at de enten får et tidssvarende system eller tydeligt skriver på det indbetalingskort de sender ud når man har glemt at forny sit betalingskort, at man skal betale regningen selvom det nye kort er tilføjet.

Det ville i den virkelige (altså tydeligvis ikke DSBs verden!!!) svare til at jeg har 2 kreditnotaer liggende og en ubetalt fakt., som firmaet vælger at sende mig til inkasso med, selvom den samlede saldo hele tiden har været i mit favør.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet bemærker indledningsvis, at da klageren har accepteret at betale for optankningen, hvilket han gjorde den 17. december 2020, drejer sagen sig alene om de pålagte rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger.

Det lægges til grund, at klagerens manglende oplysning til rejsekortsystemet om, at han havde fået nyt betalingskort, var årsag til, at DSB ikke kunne hæve betaling for optankningen den 29. september 2020.

Det lægges endvidere til grund, at der blev sendt en e-mail til klageren om den manglende betaling for optankningen, idet ankenævnet finder det tilstrækkelig godtgjort, at der den 2. oktober 2020 blev afsendt en automatisk genereret e-mail fra rejsekortsystemet til den af klageren oplyste e-mailadresse. Det bemærkes, at den oplyste e-mailadresse er den samme, som klageren benytter i forbindelse med sagens behandling i ankenævnet.

Uanset, om klageren faktisk modtog denne e-mail, fremgik det efter ankenævnets opfattelse tilstrækkelig tydeligt af DSB's rykkerskrivelser af 6. oktober 2020 og 3. november 2020, som klageren modtog, at det medsendte indbetalingskort skulle benyttes til at betale det skyldige beløb på 300 kr. Endvidere fremgik det tydeligt, at sagen ved manglende betaling inden for betalingsfristen ville blive overdraget til inkasso.

Selv om klageren fejlagtig var af den overbevisning, at beløbet ville blive trukket automatisk fra hans konto, når han den 24. november 2020 opdaterede sine betalingskortoplysninger i selvbetjeningen, måtte det efter ankenævnets opfattelse have stået ham klart, at dette ikke var tilfældet,

da han modtog inkassovarslet af 26. november 2020, hvorved han blev givet frist til den 10. december 2020 til at betale beløbet. Endvidere fik klageren i DSB's e-mail af 8. december 2020 forklaret udførligt, hvorledes tank-op-aftalen fungerer, og at klageren forsat skyldte 300 kr. for op-tankningen den 29. september 2020.

Det bemærkes, at DSB i sin rykkerprocedure ikke har opkrævet gebyrer for rykkerskrivelserne, og at havde DSB selv forestået fremsendelse af inkassovarsel, kunne de i henhold til rentelovens bestemmelser herom have pålagt skrivelserne et rykkergebyr på 100 kr. samt renter.

På baggrund af ovenstående finder ankenævnet ikke grundlag for at kritisere den måde, hvorpå DSB har håndteret rykkerproceduren, og ankenævnet finder endvidere, at DSB var berettiget til at overdrage fordringen til inkasso.

Det kan endvidere ikke føre til et andet resultat, at klageren troede, at en positiv saldo på rejsekortet var ensbetydende med, at han samlet set ikke skyldte penge til DSB.

På baggrund af at ankenævnet med jævne mellemrum behandler lignende sager, skal vi endnu engang bemærke, at benævnelsen "rykker" i overskriften på den første skrivelse, kunden modtager, virker forvirrende. Der er reelt tale om en anmodning om at betale det medsendte betalingskort for den automatiske optankning, og overskriften burde i stedet være "Indbetalingskort" eller "Faktura". I den orienterende mail, der sendes til kunden nogle uger forinden, benyttes da også sætningen: "Du vil om nogle uger modtage et indbetalingskort...."

Ankenævnet har ikke kompetence til at tage stilling til spørgsmålet om inkassovirksomhedens opkrævning af inkassoomkostninger, hvorfor denne del af klagen afvises. For så vidt, at der er tale om en autoriseret inkassovirksomhed, henvises til Rigspolitiet, og for så vidt, at der er tale om et advokatfirma, henvises til Advokatnævnet, hvis klageren vil gå videre med denne del af sagen.

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. Vilklårene 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.

§ 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.

§ 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.

§ 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Ifm. med at jeg fik et nyt dankort kom der en restance på et af mine 3 rejsekort, omend den samlede saldo aldrig på noget tidspkt. var negativ.

Rejsekort sendte mig fakturaer og rykkere på de 300 kr. men i ingen af disse skrivelser var det udspecificeret, at man skulle indbetale beløbet hvis det nye betalingskort var blevet tilføjet aftalen, hvilket er normal praksis alle andre steder end hos Rejsekort A/S.

Rejsekort A/S henviser dog til en mail de påstår at have sendt med netop den info, men den har jeg aldrig modtaget og virker fabrikeret til lejligheden, da de er klar over at det netop ikke står i deres fakturaer. De henviser også til en meget lang skrivelse og betingelser, men jeg hæfter mig ved at jeg samlet set aldrig har haft et negativ saldo hos Rejsekort A/S, hvorfor det virker mærkeligt at man kan blive sendt til inkasso når man ikke skylder noget væk!

Efterflg. har jeg betalt de 300 kr. men vil ikke finde mig i inkasso gebyr på nu 607,33 kr. da deres system simpelthen er utidssvarende og nærmest virker som en pengemaskine, når de sender folk videre til inkasso og deler i porten med inkassofirmaet som jo er normalen.

Det kan ikke være rigtigt at et så stort firma, som i øvrigt nærmest har monopol på deres tjeneste, kan have et så utidssvarende system kørende, når selv en simpel firmahjemmeside med et standard finansmodul kan håndtere at trække et evt. udestående når et nyt kort bliver tilknyttet.

Jeg har indbetalt de 160 kr. og håber at I kan se det vanvittige i deres system og praksis som der simpelthen er nogen der må sætte en fod ned overfor."

Indklagede anfører følgende:

" DSB kan oplyse, at klager har et rejsekort, hvortil der er tilknyttet en tank-op aftale, som klager har oprettet hos DSB. DSB har i henhold til denne aftale automatisk indsat 300 kroner

på klagers rejsekort, når saldoen på kortet kom under en valgt beløbsgrænse på 50 kroner. DSB har efterfølgende hævet et tilsvarende beløb på det betalingskort, som klager har valgt at tilknytte tank-op aftalen.

DSB optankede den 29. september 2020 300 kroner til klagers rejsekort. Efterfølgende var det dog ikke muligt for DSB automatisk at hæve betaling hos klager for det optankede beløb, da klagers betalingskort ikke længere var gyldigt. Dette skyldes, at klager havde fået nyt betalingskort, som klager endnu ikke på dette tidspunkt havde tilknyttet tank-op aftalen.

Rejsekort sendte derfor den 2. oktober en mail til klager med besked om, at der var problemer med betaling for optankningen sket den 29. september, og at klager derfor i stedet ville modtage en betalingsopkrævning med posten. Det blev i denne mail til klager understreget, at det var vigtigt, at klager benyttede den betalingsopkrævning, som ville blive sendt med post til at betale for optankningen fra den 29. september.

DSB har for optankningen den 29. september sendt en mail samt to betalingsopkrævninger til klager hhv. den 2. oktober, den 6. oktober og den 3. november 2020. Betalingsopkrævningerne er sendt via Nets til klagers adresse DSB har ikke tilskrevet gebyrer eller renter for de rykkere, DSB har sendt til klager.

Da DSB ikke modtog klagers indbetaling eller en henvendelse fra klager, blev sagen overdraget til et eksternt inkassobureau.

Der er fra Inkassobureauet Collectia Finansservice sendt flere betalingsopkrævninger til klager, og der er i den forbindelse tilskrevet salær, gebyr og renter. Klager har til inkassobureauet indbetalt hovedstolen på 300 kr. Da der har været et berettiget grundlag for at overdrage sagen til inkasso, fastholdes kravet om betaling af salær, gebyr og renter. Den samlede gæld til Collectia Finansservice er den 22. december opgjort til 603,49 kroner.

Den 7. december henvendte klager sig telefonisk til DSB og anmodede om en forklaring på, hvorfor kravet var overdraget til et eksternt inkassobureau.

Klager har den 24. november opdateret sin selvbetjeningsprofil på Rejsekorts hjemmeside og her indtastet informationer om nyt Visa-/Dankort. Det er ikke muligt bagudrettet at hæve betaling for ubetalte optankninger, som er fra før den 24. november. Dette informeres der også om i en pop-up, når der skiftes betalingskort på selvbetjeningssiden:

The screenshot shows the 'Rejsekort' website interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Rejsekort' logo, a user profile icon, and a 'Log ud' button. Below the navigation bar, there is a sidebar menu on the left with options like 'Mit rejsekort', 'Tank-op', and 'Betalingsaftaler'. The main content area is titled 'Betalingsaftaler' and displays a warning message in a white box with a yellow information icon. The message reads: 'Bemærk: Når du skifter dette betalingskort vil alle tank-op- og fornyelsesaftaler tilknyttet nedenstående rejsekort blive opdateret. Hvis du har modtaget en rykker, fordi du har fået nyt betalingskort, skal du betale det beløb, rykkeren lyder på – også selvom du opdaterer dine betalingskortoplysninger. Vi kan nemlig ikke trække beløbet på dit nye betalingskort.' Below the message, there are two input fields: 'Rejsekortnr.' and 'Rejsekort ejer:', both containing redacted information. At the bottom of the message box, there are 'Annuller' and 'OK' buttons. To the right of the message box, there is a small text snippet: 'kan oprette en helt emet med CPR-nr. andre årsager har'. At the bottom of the page, there is a footer note: 'Du kan ikke slette en betalingsaftale her på selvbetjening. Hvis du vil slette en betalingsaftale skal du kontakte Rejsekort Kundecenter eller et salgssted.'

Klager blev i mailen fra Rejsekort den 2. oktober også gjort tydelig opmærksom på, at optankningen fra den 29. september skulle betales manuelt ved at benytte den betalingsopkrævning, som ville blive sendt med posten:

Har du ændret oplysningerne for dit nye betalingskort for nylig, beder vi dig se bort fra denne e-mail. Du skal dog fortsat indbetale beløbet på det indbetalingskort, du modtager med posten eller i din netbank. Det skyldes, at vi ikke har mulighed for at trække beløbene for de tank-op, som vedrører det betalingskort, der ikke længere er aktivt.

Har du spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33.

DSB og inkassobureauet har fastholdt betalingskravet baseret på følgende:

- f I henhold til kortbestemmelserne er klager, ansvarlig for at sikre, at DSB har adgang til et aktivt betalingskort og via dette automatisk kan hæve betaling for optankninger til rejsekort
- f Klager havde på sin profil hos Rejsekort på tidspunktet for tank-op den 29. september ikke indmeldt informationer om, at han havde fået nyt Visa-/Dankort
- f Der er sendt flere betalingsopkrævninger og en mail til klager om den manglende betaling på 300 kroner, som klager ikke har reageret på
- f Klager har på sin selvbetjeningsprofil på Rejsekorts hjemmeside også adgang til et kontoudtog, der viser transaktioner og eventuelle skyldige beløb for en tank-op aftale. Heraf er det fremgået, at der har været en gæld til DSB på 300 kroner
- f Klager har adgang til via sin rejsehistorik at følge med i rejseforbrug samt automatiske og manuelle optankninger. Ved at sammenholde disse informationer med transaktioner på klagers bankkonto ville det fremgå, at der udstod betaling for en automatisk optankning på 300 kroner
- f Da klager ikke indbetalte de fremsendte betalingsopkrævninger eller kontaktede DSB, er der ikke grundlag for at annullere de opkrævede gebyrer, renter og inkassosalær.

På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav.”

Hertil har klageren bemærket:

”Jeg må som en start slå fast at de 2 mails som DSB henviser til aldrig er modtaget og er ej heller at finde i min spammappe. Mailadressen der står angivet er heller ikke en jeg kan genkende og jeg må bede om en kvittering hvor det fremgår at de 2 mails reelt er sendt.

I alt hvad de har sendt til mig pr. postomdelt brev (vedh.) står der intet om at man skal betale hvilket er normalt **alle andre steder** end hos DSB/Rejsekort. Jeg addede mit nye betalingskort efter rykker nr. 2.

Hvad jeg yderligere hæfter mig ved det absurde i at kunne blive sendt til inkasso, når min samlede saldo på min 3 rejsekort aldrig har været negativ (den var på +20 kr), hvorfor der jo aldrig har været en udestående fordring der kan retfærdiggøre at sende mig til inkasso.

Det store problem her, er at DSB/Rejsekort har en komplet forældet system og i øvrigt ingen konkurrence har ift. at udbyde denne service, hvorfor brugeroplevelsen og kundeservicen er derefter.

Det skal siges at de 2 rykkere er sendt inden jeg fik tilføjet mit nye betalingskort, hvorfor jeg læser flg. pas-

Bemærk at DSB ikke har mulighed for at udligne gælden med saldo på et Rejsekort.

sus at det netop er det manglende nye betalingskort, der er problemet. Det blev som tidl. nævnt tilføjet efter rykker nr. 2.

Vi fortsætter i byretten hvis jeg taber her, da det er under al kritik at man skal trækkes med et så håbløst system, især når der ingen alternativer er som man kunne signe op med.

Det skal også nævnes at DR Kontant tager sagen op sammen med mange andre lignende sager hvor jeg ved at der også kommer fokus på Ankenævnets afgørelser, der stort set altid går DSB/Rejsekortets vej hvilket er påfaldende."

Hertil har indklagede bemærket:

" DSB har i forbindelse med den ubetalte optankning fra den 29. september 2020 sendt én mail til klager herom. Mailen er sendt til den mailadresse, som klager har oplyst på sin selvbetjeningsprofil hos Rejsekort: xx@yy.com
Mailen er afsendt den 29. september 2020. Herunder er systemdokumentation for afsendelse af denne mail.

Kundemails						
for kundenummer= <input type="text"/>						
Den 09APR21 kl. 10:58:53						
Email	kortnr	Kundenr	Kunde navn	Beløb	Dato	mailtype
				300,00	25-11-2020	Tankop aftale mails
				300,00	07-11-2020	Tankop aftale mails
				0,00	29-09-2020	Knækkede betalinger
				0,00	16-04-2020	DSB_COVID19_0420

DSB kan oplyse, at det fremgår af de rykkere, som er sendt til klager, at disse skal benyttes til betaling for optankningen foretaget af DSB. Det oplyses også, at det ikke er muligt at udligne gælden til DSB med indestående på et af klagers rejsekort. Klager har dermed modtaget information om, at det beløb, DSB indsatte på hans rejsekort den 29. september, skulle betales ved at benytte den fremsendte rykker. Oplysninger på DSB's rykker er bl.a.:

Vi sender denne rykker til dig, da det har vist sig, at der mangler betaling for ovenstående faktura, der dækker en optankning af dit Rejsekort.

Vi vil bede dig benytte denne opkrævning til at betale det skyldige beløb. Du kan benytte indbetalingskortet på forrige side.

At du modtager denne rykker, kan f.eks. skyldes, at du har fået et nyt betalingskort, eller har skiftet bank, og ikke fået ændret betalingskortoplysningerne på din betalingsaftale.

Du skal være opmærksom på, at din betalingsaftale ophører, hvis du ikke indbetaler beløbet rettidigt. Du kan stadig bruge dit rejsekort.

Bemærk at DSB ikke har mulighed for at udligne gælden med saldo på et Rejsekort.

DSB skal også gøre opmærksom på, at klager tydeligt og flere gange blev gjort opmærksom på, at DSB's rykker skulle betales - også selvom der til Rejsekort, var oplyst nyt betalingskort:

I mailen fra DSB stod der:

Har du ændret oplysningerne for dit nye betalingskort for nylig, beder vi dig se bort fra denne e-mail. Du skal dog fortsat indbetale beløbet på det indbetalingskort, du modtager med posten eller i din netbank. Det skyldes, at vi ikke har mulighed for at trække beløbene for de tank-op, som vedrører det betalingskort, der ikke længere er aktivt.

Når kundens selvbetjeningsprofil hos Rejsekort opdateres med informationer om nyt betalingskort gives der følgende informationer i en pop-up besked:

The screenshot shows the DSB Rejsekort website interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Rejsekort' logo, a user profile section showing a masked name and 'er logget ind | Log ud', and a language selector set to 'English'. Below the navigation bar is a 'Selvbetjening' button and a 'Udskriv' icon. The main content area is titled 'Betalingsaftaler'. On the left, there is a sidebar menu with options like 'Mit rejsekort', 'Detaljer', 'Tank-op', 'Tank-op-aftaler', 'Betalingsaftaler', 'Bestillinger til mit rej', 'Mine rejser', 'Spær rejsekort', 'Erstat rejsekort', 'Min rabat', and 'Rejsekort indstillinger'. Below this is a 'Nyt rejsekort' section with options 'Køb rejsekort', 'Køb pendlerkort', and 'Følg dit nye rejsekort'. The main content area displays a warning message in a pop-up box:

Bemærk
Når du skifter dette betalingskort vil alle tank-op- og fornyelsesaftaler tilknyttet nedenstående rejsekort blive opdateret.
Hvis du har modtaget en rykker, fordi du har fået nyt betalingskort, skal du betale det beløb, rykkeren lyder på – også selvom du opdaterer dine betalingskortoplysninger. Vi kan nemlig ikke trække beløbet på dit nye betalingskort.

Rejsekortnr.: [redacted] Rejsekort ejer: [redacted]

Buttons: Annuller, OK

At the bottom of the page, there is a note: 'Du kan ikke slette en betalingsaftale her på selvbetjening. Hvis du vil slette en betalingsaftale skal du kontakte Rejsekort Kundecenter eller et salgsted.'

Også i den forbindelse har klager dermed fået tydelig information om, at gælden til DSB for optankningen den 29. september skal betales ved brug af den rykker, der er modtaget med posten.

Såfremt der måtte være behov for yderligere til belysning af sagen, står DSB naturligvis til rådighed herfor."

Til dette har klageren bemærket:

"Jeg accepterer ikke vedh. som dokumentation for at I har sendt en mail til mig som jeg ikke har modtaget og som heller ikke ligger i spammappen.

I skulle nok overveje at skrive denne info på de ting der sendes ud med posten hvilket jo ikke har været tilfældet.

Til Ankenævnet er det springende punkt, som jeg gerne vil have at I tager stilling til, om det kan være rigtigt at man kan blive sendt til inkasso når man på intet tidspkt. har haft en negativ saldo hos Rejsekortet A/S. I min verden virker det i alt fald meget skræmmende at et komplet inkompetent firma, der arbejder med et betalingssystem der tydeligvis er helt outdated, kan sende deres kunder til inkasso, især når der på intet tidspkt. har været et negativ saldo, som ville kunne retfærdiggøre at sende en fordring til inkasso."

På ankenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust', written over a light grey oval-shaped background.

Tine Vuust
Nævningsformand