

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2021-0026

Klageren: XX
2300 Kbh. S

**Indklagede:
CVR-nummer:** Rejsekort Kundecenter v/Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
21263834

Klagen vedrører: 102 kr. som klageren har betalt for rejser på sit Rejsekort Flex, efter hun var blevet førtidspensionist, hvor man rejser med rabat

Parternes krav: Klageren ønsker at få godtgjort beløbet, og gør gældende, at hun derudover ønsker samme godtgørelse på 25% for rejser foretaget i perioden, indtil ankenævnet har afgjort sagen

Indklagede fastholder at godtgøre 32,28 kr. for rejser foretaget frem til 3. marts 2021, hvor klageren måtte have været bekendt med svaret fra Rejsekort Kundecenter af 16. februar 2021

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 30. juni 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service frifindes for klagen.

Da klageren er blevet tilbudt 32,28 kr., og dermed har fået delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er kineser, men har boet en længere årrække i Danmark. Hun behersker efter egne oplysninger ikke dansk i et tilstrækkeligt omfang, hvorfor hun i 2020 fik hjælp af en kinesisk studerende med at købe et Rejsekort Flex i et betjent salgssted på Hovedbanegården.

I forbindelse med sin oprettelse i Rejsekortsystemet oplyste klageren en **@hotmail.com-adresse** som kontaktsadresse.

Et Rejsekort Flex er upersonligt og kan bl.a. benyttes til kundetyperne barn og voksen, men kan ikke omstilles til Rejsekort Pensionist, hvilket kræver et Rejsekort Personligt.

Dette oplyses på følgende måde til kunderne på www.Rejsekort.dk:

Er du fyldt 65 år, kan du købe dit rejsekort personligt på www.rejsekort.dk på [Selvbetjeningen](#), hvor du ved køb skal vælge kundetyperne 'Pensionist'. Er du førtidspensionist skal du bestille med faktura. Det gør du [her](#). Du kan også få et bestillingsskema tilsendt ved at ringe til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33 (hverdage kl. 8-18 og lørdage kl. 10-15).

Hvis du allerede har et rejsekort personligt og er fyldt 65 år, kan du selv ændre kundetyperne på dit rejsekort til 'Pensionist' på [selvbetjeningen](#). Er du førtidspensionist, skal du kontakte Rejsekort Kundecenter.

Er du i tvivl om din kundetype, kan du se den på [Selvbetjeningen](#) på www.rejsekort.dk. Du kan også se din kundetype på Rejsekortautomaterne rundt om på landets stationer eller ved at ringe til Rejsekort Kundecenter.

Og under [selvbetjeningen](#):

Ændre din kundetype

Har du brug for at ændre kundetypen på et rejsekort, logger du ind på selvbetjeningen og vælger det kort, kundetypen skal ændres på.



Når du har bestilt ændringen på selvbetjeningen, kan der gå op til fem timer, før du kan gøre det, hvis du skal med tog eller metro. Skal du med bus, kan der gå op til 24 timer.

Hvis du er fyldt 65 og har du brug for at ændre din kundetype til 'Pensionist', skal du blot logge på din selvbetjening, trykke på "Rejsekort indstillinger" i vandre side, trykke på "Ændr" knappen, og derefter ændre din kundetype i "Kundetype feltet", til sidst skal du trykke "Gem". Hvis du er førtidspensionist, skal du kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33.

Har du brug for at ændre dine kundetype til 'Ung' eller 'Handicap', skal du ringe til Rejsekort Kundecenter, på 70 11 33 33 og få hjælp.

Efter at klageren var blevet godkendt til førtidspension, ønskede hun i januar 2021 at få sit Rejsekort Flex omstillet til kundetypen 'Pensionist', da denne persongruppe rejser til rabatterede priser.

Hun kontaktede imidlertid ikke Rejsekort Kundecenter telefonisk, som man adviseres om at gøre ifølge informationen på, www.rejsekort.dk, men udfyldte en generel kontaktformular på www.Rejsekort.dk, hvor hun indtastede sin **@gmail.com-adresse** i de krævede felter:

Rejsekort

Min henvendelse omhandler rejsekortnr.: *

308430 | _ _ _ _ _

Påkrævet

Din e-mailadresse *

Vær opmærksom på, at svaret på din henvendelse sendes til den e-mailadresse, du er oprettet med på Selvbetjeningen, hvis du er oprettet som rejsekortkunde. Du kan selv logge på Selvbetjeningen og rette din e-mailadresse. Den indtastede e-mailadresse her bruger vi alene til kvittering for sagsoprettelse.

navn@mail.dk

Påkrævet

Tilbage

Næste

Vælg emne

Data på
kunde/rejsekort
Ændre data på
kunde/rejsekort

Min henvendelse omhandler rejsekortnr.:

Din e-mailadresse

Du ønsker at ændre kundetype fra 'Voksen' til 'Pensionist'.

Vedhæft fil

Beskriv dit ønske

Jeg ønsker at ændre min kundetype fra 'Voksen' til 'Pensionist'.

*Ønsker du at skifte kundetype fra 'Voksen' til 'Pensionist' og du berettiget til enten Førtdispension, Seniorpension, seniorførtdispension eller brøkpension, skal du uploade dokumentation enten i form af Et originalt afgørelsesbrev, seneste udbetalingsbrev (maksimalt en måned gammel) eller seneste pensionsmeddelelse (maksimalt et år gammelt) med navn på, hvoraf det fremgår, at du får en af de nævnte pensionsarter.

Dit navn

Postnr og by

Telefonnr

Er du indehaver af rejsekortet?

Kortindehaverens navn

Kortindehaverens postnr og by

Kortindehaverens telefonnr

Kortindehaverens e-mail

”

Klageren vedhæftede den ønskede dokumentation på tildeling af førtdispension, og modtog i sin @gmail.com-postkasse nedennævnte autobesked fra Rejsekort Kundecenter:

On Thu, Jan 28, 2021 at 7:34 PM <kundecenter@kc-rejsekort.dk> wrote:

Tak for din henvendelse som vi behandler hurtigst muligt.

Svaret vil blive sendt til den e-mailadresse, du er oprettet med i rejsekortsystemet.

Du kan ændre e-mailadressen ved at følge nedenstående vejledning.

- Log på selvbetjening med NemID eller med brugernavn og adgangskode

- Klik på 'Mine oplysninger' i venstremenuen.

- Klikke på 'Ændr'

- Tast din nye mailadresse

- Klik på 'Gem ændringer'

- Herefter kommer du tilbage til 'Mine oplysninger' og din mailadresse er nu ændret.

Vores gennemsnitlige svartid for skriftlige henvendelser er ca. 2 uger.

Du kan opleve længere svartid i perioder med ekstra mange henvendelser til Rejsekort Kundecenter.

Hvis du har brug for at kontakte os vedrørende henvendelsen, beder vi dig oplyse dette sagsnummer: 2021-

Med venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter, telefon 70 11 33 33

Ved en fejl lukkede den pågældende sagsbehandler herefter sagen.

Klageren rykkede Rejsekort Kundecenter for svar i en mail af 15. februar 2021 fra sin **@gmail.com-adresse:** "

Til Rejsekort Kundecenter

 Klik her for at hente billeder. For at beskytte dine personlige oplysninger har Outlook forhindret automatisk hentning af nogle billeder i denne meddelelse.

Til
Rejsekort Kundecenter

Hvad er status på mit rejsekort ?
Der er gået 19 dage nu !
Det burde være en simpel ekspedition.

Venlig hilsen

On Thu, Jan 28, 2021 at 7:34 PM <kundecenter@kc-rejsekort.dk> wrote:

Tak for din henvendelse som vi behandler hurtigst muligt.

Svaret vil blive sendt til den e-mailadresse, du er oprettet med i rejsekortsystemet.

Du kan ændre e-mailadressen ved at følge nedenstående vejledning.

• Log på selvbetjening med NemID eller med brugernavn og adgangskode

• Klik på 'Mine oplysninger' i venstremenuen.

• Klikke på 'Ændr'

• Tast din nye mailadresse

• Klik på 'Gem ændringer'

• Herefter kommer du tilbage til 'Mine oplysninger' og din mailadresse er nu ændret.

Vores gennemsnitlige svartid for skriftlige henvendelser er ca. 2 uger.

Du kan opleve længere svartid i perioder med ekstra mange henvendelser til Rejsekort Kundecenter.

Hvis du har brug for at kontakte os vedrørende henvendelsen, beder vi dig oplyse dette saasnummer: 2021-0714711-R.

Den følgende dag den 16. februar 2021 svarede Rejsekort Kundecenter klageren via deres sagsbehandlingssystem, hvori klageren stadig stod registreret med sin **@hotmail.com-adresse**. Her skrev Rejsekort Kundecenter til hende, at hun skulle anskaffe et Rejsekort Personligt for at kunne omstille dette til kundetyper "Pensionist":

For at få lavet din kundetype om, fra voksen til pensionist, skal du bestille et personligt rejsekort, da dette rejsekort er det eneste der kan bruges med kundetype pensionist.

Det rejsekortkort du har på nuværende tidspunkt er et rejsekort flex, der kan bruges af andre.

Du kan læse om rejsekort med forskellige kundetyper [her](#).

Du kan kontakte Rejsekort Kundecenter på tlf. 7011 3333 for yderligere vejledning.

Find svaret på rejsekort.dk

På vores hjemmeside finder du alt, hvad der er værd at vide om, hvordan du bruger rejsekort samt om priser, rabatter og meget andet. Under 'Spørgsmål og svar' får du svar på de mest almindelige spørgsmål, og under 'Det med småt' finder du gældende rejseregler, priser og kortbestemmelser.

Brug selvbetjeningen og spring ventetiden over

Din vej ind til selvbetjeningen er www.rejsekort.dk, hvor du blandt andet kan se dine rejser, tanke op og spærre dit rejsekort. Oplyste du din e-mailadresse, da du bestilte dit rejsekort, har du allerede modtaget en mail med et link til selvbetjeningen.

Vi glæder os til at se dig på rejsen.

Da klageren ikke havde modtaget noget svar på sin gmail.com-adresse, indgav hun den 4. marts 2021 klage til ankenævnet over, at hendes sag ikke var blevet behandlet i Rejsekort Kundecenter, og at hun derfor var berettiget til en godtgørelse på daværende tidspunkt på 102 kr. i mistet rabat på sine rejser.

Metro Service undersøgte sagen i Rejsekort Kundecenter og kunne her se, at klagerens første henvendelse af 28. januar 2021 ved en fejl var blevet afsluttet uden sagsbehandling, hvilket de beklagede. De tilbød at godtgøre hende den mistede pensionistrabat, svarende til 32,28 kr. på rejser foretaget fra den 28. januar 2021, indtil klagen til ankenævnet (3. marts 2021), idet hun herefter var blevet bekendt med Kundecenterets e-mail af 16. februar 2021, om hvorledes hun skulle forholde sig for at få pensionistkort.

Metro Service oplyste, at det ikke er muligt at ændre til kundetyperen "Pensionist", når klageren ikke har et Rejsekort Personligt, og de vejledte i, hvorledes hun skulle anskaffe dette. Derudover henviste Metro Service til, at de allerede den 16. februar 2021 efter rykkerskrivelsen af 15. februar 2021 havde behandlet hendes sag, og havde sendt svar til den hotmail-adresse, hun oprindeligt selv havde indtastet i Rejsekortsystemet (Kundedatabasen), og ikke havde ændret siden.

Klageren har gjort gældende, at hun aldrig har modtaget mails fra Rejsekort i sin **@hotmail.com-indbakke** og har fremlagt screendumps fra sin indbakke og spamfilter.

Klageren har videre gjort gældende, at hun vil have tilsendt et nyt Rejsekort Personligt uden omkostninger og uden at skulle foretage sig yderligere, da hun allerede tidligere i Rejsekortsystemet har udfyldt formularen og indsendt dokumentation på, at hun er førtidspensionist, og at ansøgningen kunne have været ekspederet digitalt af Metro Service fra starten. Hun har derudover gjort gældende, at hun ønsker rabat på alle rejser foretaget frem til ankenævns sagens afslutning, da det er Metro Service, som har forhalet sagen.

Endelig har klageren gjort gældende, at Metro Services anvisning i, hvordan man skaffer sig et Rejsekort Pensionist, er forskellig fra den beskrevne procedure på www.rejsekort.dk, hvilket er kritisabelt. Hun har fulgt den procedure, der fremgår af hjemmesiden, hvor der står:

"Ønsker du at skifte kundetype fra 'Voksen' til 'Pensionist' og du er berettiget til Førtidspensionist, skal du uploade dokumentation ..."

Metro Service har hertil svaret, at de ikke kan udstede et Rejsekort Personligt og sende til klageren, idet der ved køb af nyt personligt Rejsekort, dels skal betales et oprettelsesgebyr på 50 kr., og dels skal medsendes/fremvises 2 typer af personlig identifikation (kørekort, pas etc.). Videre har de svaret, at for at fremme ekspeditionen kunne klageren have valgt enten at kontakte Rejsekort Kundecenter telefonisk eller i et betjent billetsalg at have købt et nyt Rejsekort Personligt og straks få dette omstillet til Pensionist. Derudover har de svaret, at klageren også kunne have valgt med NemID at bestille et nyt Rejsekort Personligt via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk – også mens sagen pågår hos ankenævnet. Endelig har de svaret, at de i henhold til GDPR-lovgivning har slettet de af klageren uploadede dokumenter i formularen 28. januar 2021, da sagen blev lukket.

Klageren har henvist til, at hendes danskkundskaber er utilstrækkelige til telefonisk eller personlig henvendelse, og at Metro Service ikke er berettiget til at slette hendes dokumenter, der bør kunne genfindes.

Til dette har Metro Service anført, at klageren qua sit lange ophold i Danmark og sit tilhørsforhold til en navngiven forening, bør kunne finde bistand til at anskaffe sig et Rejsekort Personligt.

Klageren har gjort gældende, at disse udsagn er nedværdigende, privat og Metro Service uvedkommende.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Når man på www.rejsekort.dk søger efter ændring af data, præsenteres man for følgende skærmbilleder:

[Ændre data på kunde/rejsekort](#)

Du ønsker at ændre kundetype på rejsekort?

Ønsker du at skifte kundetype fra 'Voksen' til 'Pensionist' og er du berettiget til at modtage førtids- eller seniorpension (gælder også hvis du kun modtager en brøkpension), skal du uploade dokumentation enten i form af seneste udbetalingsbrev (udsendes årligt) eller seneste udbetalingsmeddelelse (udstedes månedligt) hvoraf det fremgår, at du får en af de nævnte pensionsarter og med navn på.

Vælg

Data på kunde/rejsekort ✓

Ændre data på kunde/rejsekort ✓

Relaterede spørgsmål & svar

+ Hvordan ændrer jeg kundetype?

Næste

- Hvordan ændrer jeg kundetype?

Har du brug for at ændre dine kundetype fra 'Barn' til 'Ung' eller fra 'Voksen' til 'Pensionist', kan du gøre det via denne webformular. Du skal bare klikke 'Næste'. [Du kan altid få hjælp her.](#)

Næste

Rejsekort

Min henvendelse omhandler rejsekortnr.: * Påkrævet

Din e-mailadresse * Påkrævet

Vær opmærksom på, at svaret på din henvendelse sendes til den e-mailadresse, du er oprettet med på Selvbetjeningen, hvis du er oprettet som rejsekortkunde. Du kan selv logge på Selvbetjeningen og rette din e-mailadresse. Den indtastede e-mailadresse her bruger vi alene til kvittering for sagsoprettelse.

[Tilbage](#) [Næste](#)

Derpå fremkommer den formular, som er gengivet ovenfor på side 3 og 4.

Metro Service er blevet bedt om at indsende dokumentation for afsendelsen af e-mailen til klageren den 16. februar 2021, og har vist processen via skærmprent. Da disse indeholder oplysninger om klagerens e-mail, sagsnummer mv. gengives de ikke her, men er forelagt for ankenævnets medlemmer.

Metro Service har forklaret, at det ikke ville blive logget under klagerens sag i sagsbehandlingssystemet, som sket, hvis e-mailen ikke var blevet sendt.

Klageren har til dette anført, at det intet har med logfil at gøre. Metro Services IT-afdeling kan sende logfil fra den server, hvorfra mailen er sendt. I den logfil vil evt. fejlmeddelelser vedr. forsendelser fremgå i perioden umiddelbart efter afsendelse af den omtalte mail. Metro Services forklaring beviser intet om evt. fejl ved afsendelser af deres mail til brugere.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at det ikke er muligt for indehavere af Rejsekort Flex at få ændret kundetyper til "Pensionist", uanset at kunden er tilkendt førtidspension, da dette kræver et Rejsekort Personligt.

Ankenævnet bemærker videre, at klageren oprindeligt ved købet af sit Rejsekort Flex oplyste en @hotmail.com-adresse, som hun ikke har ændret efterfølgende.

Endelig bemærker ankenævnet, at klageren både i forbindelse med indtastning i formularen den 28. januar 2021 og i autosvaret (sendt til hendes @gmail-adresse) tydeligt blev gjort opmærksom på, at svaret på henvendelsen ville blive sendt til den e-mail, man havde oplyst ved sin oprettelse som rejsekortkunde.

Metro Service har erkendt, at det var en fejl, at klagerens første henvendelse til Rejsekort Kundecenter af 28. januar 2021 blev henlagt uden sagsbehandling. Metro Service har på baggrund heraf tilbudt klageren en 25% prisreduktion (som pensionistrabatten udgør) for foretagne rejser i det tidsrum, hvor klageren ikke selv var ansvarlig for den manglende udstedelse af et Rejsekort Pensionist, svarende til 32,28 kr.

Klageren har ikke accepteret dette.

Efter klagerens rykkerskrivelse af 15. februar 2021, sendte Rejsekort Kundecenter den 16. februar 2021 en e-mail til hende om, hvorledes hun skulle forholde sig, når hun som Rejsekort Flex-kunde

ønskede at overgå til kundetypen Pensionist, nemlig ved at anskaffe et Rejsekort Personligt, der herefter skulle omstilles. Denne mail er fremlagt i sagen som værende sendt kl. 14:34 til klagerens @hotmail-adresse, fordi det stadig var den adresse, som klageren stod registreret med.

Om end det kan virke forvirrende for kunden, at man indtaster en e-mailadresse i henvendelsesformularen og modtager autosvar på denne adresse, men får tilsendt det endelige svar til den (anden) e-mail, man oprindeligt har oplyst til Rejsekortsystemet, finder ankenævnet, at Rejsekort Kundecenter, der foretager sin sagsbehandling via kundedatabasen og et tilknyttet journalsystem, og hvorfra kundernes e-mails hentes pr. automatik, ikke har begået fejl ved at sende beskeden til klagerens @hotmail-adresse, som hun selv var forpligtet til at ændre, men ikke havde gjort. Ankenævnet har ikke grundlag for at afgøre, om klageren modtog mailen eller ej.

Ankenævnet finder det dog misvisende, at det er muligt i formularen til Rejsekort Kundecenter at up-loadede dokumenter om tilkendelse af førtidspension, når det andre steder på www.rejsekort.dk står anført, at førtidspensionister skal ringe til Rejsekort Kundecenter for at ændre kundetype.

Metro Service har oplyst, at de ikke er i stand til på klagerens foranledning eller ved hendes overførsel af 50 kr. til dem at udstede et Rejsekort Personligt til hende, som følge af den måde, hvorpå Rejsekortsystemet er opbygget.

Klageren har selv bragt sine danskunderskaber på tale som begrundelse for, hvorfor hun ikke kan rette personlig eller telefonisk henvendelse vedrørende Rejsekortet. Som indklaget i sagen har Metro Service søgt at argumentere for deres standpunkt ved at oplyse om klagerens tid i Danmark. Ved denne oplysning ses Metro Service ikke at være gået videre end til berettiget varetægelse af deres interesser som part i en sag. Oplysningen kommer ikke til at være tilgængelig for en bredere kreds, da afgørelsen anonymiseres.

Som følge af det anførte, og da Metro Service har tilbudt klageren en rabat på foretagne rejser på 32,28 kr., og i øvrigt ikke anses for at have forhalet sagen, frifindes Metro Service for klagen.

Klagen over, at Rejsekort Kundecenter v/Metro Service ikke burde have slettet klagerens pensionsoplysninger, og at Metro Service under nærværende klagesag ikke burde have videregivet oplysninger om klagerens tilhørsforhold til en forening, henhører under Datatilsynet, der fører tilsyn med overholdelse af persondatalovgivningen.

Denne del af klagen kan derfor ikke behandles af ankenævnet.

RETSGRUNDLAG:

Fra Rejsekort Kortbestemmelser:


1.7 Kundetyper

Rejsekort kan udstedes til flere forskellige kundetyper, afhængigt af hvem, der skal bruge kortet. Kundetyperne er voksen, barn, ung, pensionist, hund/cykel, handicap og erhverv. Nedenfor fremhæves særlige forhold vedrørende udvalgte kundetyper.

Kundetypen pensionist kan bruges, hvis du er fyldt 65 år eller er førtidspensionist. Du skal vælge et rejsekort personligt med kundetypen pensionist for at få eventuelle prisfordele som pensionist.

Fra www.rejsekort.dk:

Ændre din kundetype

Har du brug for at ændre kundetypen på et rejsekort, logger du ind på selvbetjeningen og vælger det kort, kundetypen skal ændres på. 

Når du har bestilt ændringen på selvbetjeningen, kan der gå op til fem timer, før du kan gøre det, hvis du skal med tog eller metro. Skal du med bus, kan der gå op til 24 timer.


Hvis du er fyldt 65 og har du brug for at ændre din kundetype til 'Pensionist', skal du blot logge på din selvbetjening, trykke på "Rejsekort indstillinger" i vendtre side, trykke på "Ændr" knappen, og derefter ændre din kundetype i "Kundetype feltet", til sidst skal du trykke "Gem". Hvis du er førtidspensionist, skal du kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33.

Har du brug for at ændre dine kundetype til 'Ung' eller 'Handicap', skal du ringe til Rejsekort Kundecenter, på 70 11 33 33 og få hjælp.



Ændring af rejsekort

Lav ændringer på selvbetjeningen

På selvbetjeningen kan du se alle indstillinger og aktiviteter på dit rejsekort. Og du kan ændre indstillingerne på dit rejsekort personligt eller rejsekort flex. 

Når du logger ind på [selvbetjeningen](#), kan du ændre dine kortindstillinger, hvis du har et rejsekort personligt eller rejsekort flex. Du kan:

- Ændre din kundetype (dog ikke til 'Ung', 'Pensionist' og 'Handicap').
- Oprette, se og ændre i en tank-op-aftale.
- Oprette, se og ændre i en fornyelsesaftale.
- Fjerne visningen af saldo ved check ud.

Ændringer til dit pensionistkort i DOT's område

17. januar 2021 træder en ny pensionistreform, der vil medføre nogle ændringer for dig som pensionist i DOT's område, i kraft.

[Læs mere](#)

Er du fyldt 65 år, kan du købe dit rejsekort personligt på www.rejsekort.dk på [Selvbetjeningen](#), hvor du ved køb skal vælge kundetyperen 'Pensionist'. Er du førtidspensionist skal du bestille med faktura. Det gør du [her](#). Du kan også få et bestillingsskema tilsendt ved at ringe til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33 (hverdage kl. 8-18 og lørdage kl. 10-15).

Hvis du allerede har et rejsekort personligt og er fyldt 65 år, kan du selv ændre kundetyperen på dit rejsekort til 'Pensionist' på [selvbetjeningen](#). Er du førtidspensionist, skal du kontakte Rejsekort Kundecenter.

Er du i tvivl om din kundetype, kan du se den på [Selvbetjeningen](#) på www.rejsekort.dk. Du kan også se din kundetype på Rejsekortautomaterne rundt om på landets stationer eller ved at ringe til Rejsekort Kundecenter.

Ændringerne betyder bl.a. også at rejser med metro på Rejsekort med kundetype 'Pensionist' betaler kvalitetstilæg, at pensionistkortet (mimrekortet) bevares, men med harmoniserede priser, så alle betaler det samme i hele DOTs område og at Midtsjælland får et nyt storzoneområde, og der vil være nye regler for aldersgrænser og spærretid.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg bestilte 28-01-2021, ændring af kundetype fra 'Voksen' til 'Pensionist', da jeg er tilkendt førtidspension. Jeg fik bekræftelse d. 28-01-2021 til min mail [xxxx@gmail.com], på at min anmodning ville blive behandlet hurtigst muligt, samt at svar ville blive sendt til min e-mailadresse.

D. 15-01-2021 skriver jeg (mail) til Rejsekort Kundecenter med angivelse af sagsnummer: [udeladt]. Jeg rykker for svar, da der på det tidspunkt er gået 19 dage uden svar. Jeg får stadig intet svar.

Det er uacceptabel kundeservice, at Rejsekort.dk undlader at ekspedere sagen, samt at de undlader at svare på rykker. Rejsekort.dk sparer tilmed penge på at forhale behandlingen af den rabat jeg er berettiget til.

Jeg ønsker naturligvis at få ændret mit rejsekort, kundetype fra 'Voksen' til 'Pensionist', da jeg er tilkendt førtidspension, og derved er berettiget til at få rabat på rejserne. Rejsekort.dk forhaler sagen, siden 28-01-2021 og undlader at ekspedere min ansøgning, samt at de ignorerer min rykker."

Indklagede anfører følgende:

"Vi har nu gennemgået klagerens korrespondance med Rejsekort Kundecenter og må konstatere, at der beklageligvis er sket en menneskelig fejl, da klagerens første henvendelse uheldigvis blev lukket uden fremsendelse af svar. Dette beklager vi naturligvis rigtig meget.

Klageren har ganske rigtigt henvendt sig til Rejsekort Kundecenter den 28. januar 2021, hvorefter sagen, som anført ovenfor, beklageligvis lukkes uden svar, og der er således ikke tale om en bevidst forhaling af sagen.

Kopi af klagerens henvendelse er vedhæftet denne mail.

Den 15. februar 2021 rykker klageren for svar på sin tidligere henvendelse, og dagen efter – den 16. februar 2021 – besvares denne henvendelse.

Kopi af såvel klagerens rykker som Rejsekort Kundecenters besvarelse er ligeledes vedhæftet.

Det viser sig, at klagerens rejsekort er et rejsekort flex. Et rejsekort flex kan ikke omstilles til pensionist, da et flexkort ikke er personligt og således vil kunne benyttes af andre.

Vi har noteret os, at klagers rejsekort flex er købt den 7. februar 2020 hos DSB.

Af Rejsekort's hjemmeside fremgår det under **Pensionister**:



Pensionister

Lavere priser og særlige rabatfordele

Pensionister rejser til lavere priser og får særlig tidsrabat på nogle rejser.

Er du fyldt 65 år, skal du have et [rejsekort personligt](#) for at rejse som kundetypen 'pensionist' til en lavere pris.

Som pensionist får du [tidsrabat](#) på 20%, når du rejser med tog mellem regionale takstområder. Det gælder ikke på rejser over Storebælt.

Hvis du rejser i DOT's område (Sjælland, Lolland, Falster og Møn), får du 25% rabat på alle enkeltrejser, og yderligere 20% på rejser udenfor myldretiden, når du rejser på et rejsekort med kundetypen 'pensionist'. Det kan du læse mere om [her](#).

Hvis du er **førtidspensionist**, skal du kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33, hvor vi sidder klar til at hjælpe dig. Rejsekort Kundecenter har åbningstiderne på alle hverdage fra kl. 8-18 og lørdage fra kl. 10-15.

Du kan også få hjælp på vores salgssteder, som tilbyder denne service. Du kan se oversigt over vores salgssteder på <https://www.rejsekort.dk/Salgssteder>.

For at vi kan ændre kundetypen, skal du kunne dokumentere, at du er førtidspensionist. Som dokumentation skal vi se den seneste pensionsmeddelelse, du modtager fra Udbetaling Danmark (maks. 1 år gammel).

Brug Rejseplanen

Rejsekort er ikke nødvendigvis den billigste løsning for dig. Brug [rejseplanen.dk](#) til at se dine priser og rabatter, og til at finde ud af, hvilken type af kort eller billet, der bedst kan betale sig på din rejse.

Ovenstående – markeret med gult – er da også den information, der er oplyst kunden i svaret der den 16. februar 2021 er tilsendt klageren pr. mail.

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår det under pkt. **2.2. Kundetyper**:

Permanente eller midlertidige indstillinger af kundetyper på et rejsekort:

Når kunden køber sit rejsekort, bestemmer kunden samtidig, hvilken kundetype og hvilket service-niveau, rejsekortet skal gælde til. Afhængigt af kundetype kan kunden efterfølgende foretage midlertidige eller permanente ændringer af indstillingerne på kortet.

Rejsekort personligt kan ændres til følgende kundetyper:

- Voksen, barn, unq, handicap eller pensionist

Rejsekort flex kan ændres til følgende kundetyper:

- Voksen, barn, hund eller cykel

Rejsekort anonymt kan ændres til følgende kundetyper:

- Voksen, barn, hund eller cykel

Ved gennemgang af sagen kan jeg se, at klageren i sin henvendelse til os den 28. januar 2021 og ligeledes efterfølgende i sin rykker den 15. februar har anført en **@gmail.com** adresse. På klagerens brugerprofil er der imidlertid anført en **@hotmail.com** adresse.

Når Rejsekort Kundecenter besvarer henvendelser, vil dette altid ske til den mailadresse, kunden står opført med i kundedatabasen. Måtte en kunde få en ny mailadresse, er kunden selv ansvarlig for at få denne rettet via sin selvbetjening, alternativt ved opringning til Rejsekort Kundecenter.

Denne information fremgår også i forbindelse med oprettelse af henvendelse via hjemmesiden:

Skriv til os



Din e-mailadresse *

Vær opmærksom på, at svaret på din henvendelse sendes til den e-mailadresse, du er oprettet med på Selvbetjeningen, hvis du er oprettet som rejsekortkunde. Du kan selv logge på Selvbetjeningen og rette din e-mailadresse. Den indtastede e-mailadresse her bruger vi alene til kvittering for sagsoprettelse.

Vores anbefaling vil således være, at klageren kontakter Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33 med henblik på bestilling af et personligt rejsekort, der efterfølgende kan omstilles til pensionist. Rejsekort Kundecenter har åbent alle hverdage fra kl. 8 – 18 og lørdage fra kl. 10 – 15.

Afslutningsvis skal vi igen beklage den meget uheldige menneskelige fejl, der skete, da klagerens første henvendelse fejlagtigt blev lukket uden besvarelse ultimo januar 2021, men skal samtidig fastholde, at klagerens efterfølgende rykker, blev besvaret allerede dagen efter modtagelsen hos Rejsekort Kundecenter. Vi

har noteret os, at klageren ikke efterfølgende har forsøgt kontakt til Rejsekort Kundecenter hverken telefonisk eller personligt på et salgssted."

Hertil har klageren gjort gældende:

"Jeg kan ikke svare så hurtigt, da jeg skal have danskere til at hjælpe mig med kommunikation på dansk.

Jeg har læst svaret fra Rejsekort Kundeservice, hvor det ses at Rejsekort Kundeservice beklager at have begået fejl, ved at lukke sagen fra 28. januar 2021, uden at svare.

Rejsekort Kundeservice oplyser:

"Den 15. februar 2021 rykker klageren for svar på sin tidligere henvendelse, og dagen efter – den 16. februar 2021

– besvares denne henvendelse".

Der er IKKE modtaget nogen mail i min hotmail. Det kan bevises.

Det kan godt være at mit rejsekort er et "rejsekort flex", og Rejsekort Kundeservice af en eller anden grund, ikke "kan omstille det til pensionist", men så vil jeg bede om, blot at få tilsendt et nyt rejsekort som passer til min tilkendelse som førtidspensionist.

Det er urimeligt at jeg først skal anmode om en anden type rejsekort, for efterfølgende at anmode igen for at få det lavet om, som det fremgår af Rejsekort Kundeservice' vedh. dokument (16.02.2021[232826]).

Disse omstændige og unødvendige procedurer tager oceaner af tid, hvorved Rejsekort naturligvis stadig sparer penge, fordi mit rabatkort derved forhales.

Proceduren jeg fulgte, fremgår klart af Rejsekort.dk website, som ses i det vedhæftede pdf dok. (28.01.2021[231834])

"Ønsker du at skifte kundetype fra 'Voksen' til 'Pensionist' og du er berettiget til Førtidspensionist, skal du uploade dokumentation ..."

Det var præcis dét jeg gjorde.

Rejsekort.dk har derfor allerede modtaget originalt afgørelsesbrev, samt de efterspurgte oplysninger.

Desuden er anvisningen fra Rejsekort Kundeservice (pdf: "16.02.2021[232826]") vedr. for procedure for at skifte kundetype fra 'Voksen' til 'Pensionist', ikke i overensstemmelse med Rejsekort.dk website, som ses i det vedhæftede pdf dok. (28.01.2021[231834]).

Det er kritisabelt.

Det var Rejsekort.dk der lavede fodfejl og forsinkede sagen ved at afslutte uden at svare.

Det er derfor rimeligt at Rejsekort.dk påtager sig brugervenlig kundeservice, og ekspederer sagen fleksibelt herfra, uden at beordre nye omstændige og unødvendige procedurer, som igen vil forhale sagen, og udskyde Rejsekort.dk indfrielse af den rabat jeg er berettiget til.

Jeg er desuden ikke i stand til at "ringe" til Rejsekort.dk, som [sagsbehandleren], Metro Service 'highlighter med gult', i dok. "Klagesag 2021-0026.eml", da jeg ikke behersker dansk godt nok til den slags samtaler.

Af samme grund har jeg naturligvis heller ikke henvendt mig "personligt".

Det burde være en simpel ekspedition at udstede et nyt rejsekort til mig, eftersom Rejsekort.dk allerede tidligere har modtaget alle nødvendige bilag og oplysninger."

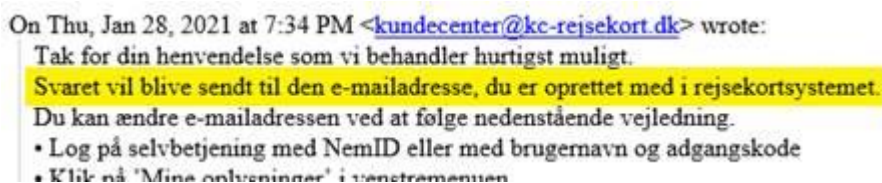
Til dette har indklagede svaret:

”Klageren refererer til ikke at have modtaget vores svar af 16. februar 2021. Vi har fremsendt mail til kundens hotmail-adresse (den mailadresse kunden selv har oplyst og som hun står registreret med på selvbetjeningen).

Om vores mail eventuelt måtte være gået i klagerens ”Uønsket post”, kan vi af gode grunde ikke vide.

Af det autosvar, som er tilsendt klageren i forbindelse med 1. henvendelse, fremgår det, at svar vil blive fremsendt til den e-mailadresse, kunden er oprettet med i rejsekortssystemet (se udklip af autosvaret nedenfor) – måtte klageren således ønske at få svar på en anden mailadresse, vil det altid være muligt at rette mailadressen via selvbetjeningen.

Vejledning til at rette e-mailadressen fremgik af autosvaret.



On Thu, Jan 28, 2021 at 7:34 PM <kundecenter@kc-rejsekort.dk> wrote:
Tak for din henvendelse som vi behandler hurtigst muligt.
Svaret vil blive sendt til den e-mailadresse, du er oprettet med i rejsekortsystemet.
Du kan ændre e-mailadressen ved at følge nedenstående vejledning.
• Log på selvbetjening med NemID eller med brugernavn og adgangskode
• Klik på 'Mine oplysninger' i venstre menuen

Såfremt klageren fremadrettet ønsker at modtage mail eventuelt via sin gmail.com, må vi anbefale klageren straks at få rettet sin e-mailadresse via selvbetjeningen.

Klageren anfører i sit svar til ankenævnet, at Rejsekort bare kan fremsende et nyt personligt kort.

Dette er desværre ikke muligt, idet der ved køb af nyt personligt rejsekort dels skal betales et oprettelsesgebyr på 50 kr. og dels skal der medsendes/fremvises 2 typer af personlig identifikation (kørekort, pas etc.).

For at fremme ekspeditionen kunne klageren have valgt, allerede i forbindelse med vores svar tilsendt ankenævnet og videresendt til klageren 9. marts 2021, enten at kontakte Rejsekort telefonisk, som anført i svaret, eller ved personligt at have kontaktet et betjent salgssted (eksempelvis Hovedbanen, hvor klageren tidligere har købt flexkort) og her straks have købt og fået udleveret et nyt personligt rejsekort. Det ville endvidere have været muligt, samtidigt at få kortet omstillet fra Voksen til Pensionist.

Klageren anfører i sin seneste henvendelse, at hun ikke behersker dansk godt nok til at henvende sig telefonisk eller personligt. Vi her her noteret os, at klageren har købt flexkort ved personlig henvendelse på Hovedbanen hos DSB, hvilket også er nævnt i vores tidligere svar.

Klageren har i skrivende stund endnu ikke kontaktet Rejsekort hverken telefonisk, skriftligt eller personligt for at anskaffe et nyt rejsekort, og vi må derfor tilbagevise, at det skulle være Rejsekort, der forhaler processen. Det kan også nævnes, at når Rejsekort kontaktes (telefonisk, skriftlig eller personligt), er det altid muligt at gøre dette på både dansk og engelsk.

Vi har helt ekstraordinært og pr. kulance besluttet at godtgøre klageren 25 % (svarende til pensionistrabatten) af rejser foretaget i perioden fra den 29. januar 2021 til den 19. februar 2021 - perioden fra vi modtager klagerens 1. henvendelse, som beklageligvis bliver lukket ved en fejl, og til vi har besvaret klageren 2. henvendelse (og til det må antages, at klageren har haft lejlighed til at tjekke sin mail), og til hun opretter klagesagen hos ankenævnet den 3. marts 2021.

Godtgørelsen omfatter følgende rejser:

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.
172	29-01-2021	12:54	Vestamager St.	13:51	Linje : 6A Bispebjerg Hosp/Tagensvej	-14,48
173	01-02-2021	15:06	Linje : 32 Ørestad St.	15:12	Linje : 32 Vestamager St.	-16,50
174	03-02-2021	12:54	Vestamager St.	13:12	Nørreport St.	-14,48
175	03-02-2021	13:55	Nørreport St.	14:10	Vestamager St.	-18,10
176	13-02-2021	13:32	Ørestad St.	14:13	Linje : 6A Tagensvej/Tuborgvej	-14,48
177	17-02-2021	13:11	Vestamager St.	13:52	Linje : 6A Bispebjerg Hosp/Tagensvej	-18,10
178	17-02-2021	20:00	Linje : 4A Bispebjerg Torv	21:20	Linje : M1 Forum St.	-18,48
179	02-03-2021	12:52	Vestamager St.	13:34	Linje : 6A Tagensvej/Tuborgvej	-14,48

Godtgørelsen er beregnet som rejsens pris – 25 % pensionstrabat, i alt kr. 32,28.

Det er godtgjort (bilag af svar af 16. februar 2021), at mailen er fremsendt og at kunden har fået oplyst, at hun kan kontakte Rejsekort Kundecenter for yderligere vejledning.

At klageren ikke måtte have set denne mail (at den eventuelt måtte være gået i "Uønsket mail"), kan udelukkende bero på forhold, der ligger uden for Rejsekort's ansvarsområde – mailen er tilsendt den mail-adresse, klageren selv har oplyst.

Måtte klageren accepterer dette tilbud, vil beløbet, der jf. ovenstående beregning udgør kr. 32,28, blive tilskrevet saldoen på flexkortet."

Til dette har klageren anført:

Jeg står ved at der ikke er modtaget nogen mail fra Metro Service af 16. februar 2021 i min registrerede hotmail.

Det er den korrekte hotmail, hvilket bekræftes af at der ses mail fra "Rejsekort A/S" vedr. "Advisering af automatisk tank-op af Rejsekort" d. 05-03-2021 på billeder fra Indbakken.

Jeg har vedhæftet billeder af Indbakke, Slettet Post og Spam Mail ("Uønsket post").

Der forekommer intet vedr. mail fra Metro Service d. 16-02-2021, nogen steder.

Der kan sendes billeder af samtlige "Slettet mail" siden 15-02-2021, hvis det ønskes.

Metro Service kan checke deres afsendelser med den relevante IT-Afdeling.

Der kan have været problemer eller fejl relateret til Metro Mailservere, routere eller forbindelsesle.

I så fald har Metro Service modtaget en retur-mail med besked fra "Postmaster":

"Your message to <***> couldn't be delivered".

[Sagsbehandleren], Kundeservice har flere gange nu forklaret hvordan mailadressen kan rettes i Metro Service' selvbetjening, men det har jeg intet behov for.

[Sagsbehandleren] oplyser at det ikke er muligt at fremsende et nyt personligt rejsekort, fordi "dels skal betales et oprettelsesgebyr på 50 kr. og dels skal der medsendes/fremvises 2 typer af personlig identifikation kørekort, pas etc.)". [sagsbehandleren] nævner jo selv her, ganske tydeligt, at der er mulighed for "medsendes".

Det virker klart som om [sagsbehandleren] ikke ønsker at tilbyde eller anerkende, at vi lever i et digitalt samfund, hvor administrative procedurer er blevet meget nemmere og betydeligt forenklet.

SKAT, Banker/Dankort, Sundhed.dk/Sundhedskort, Forsikringselskaber, Nem-ID, Domstolene Danmark, Udbetaling Danmark, Jobcentre og alle andre institutioner godtager digital/email fremsendelse og indbetalinger, uden problemer. De oplyser hvilken dokumentation de ønsker, hvordan den skal sendes, samt hvilket kontonr. der kan indbetales til, og så sender de dankort/sundhedskort eller hvad det nu drejer sig om - direkte til borger.

1.

[Sagsbehandleren] bedes derfor blot oplyse hvilke "2 typer af personlig identifikation (kørekort, pas etc.)", der er gyldige, samt digital modtager adresse (E-Boks, email eller andet) ?

På Rejsekort.dk nævnes:

(<https://www.rejsekort.dk/da/Driftsinformationer/AEndring-af-kundetype-til-pensionist>)

"For at vi kan ændre kundetyper, skal du kunne dokumentere, at du er førtidspensionist. Som dokumentation kan du benytte din seneste pensionsmeddelelse, dit afgørelsesbrev eller dit seneste udbetalingsbrev.

Benytter du din pensionsmeddelelse må denne højst være 1 år gammel.

Du kan vise dokumentationen elektronisk, f.eks. på en tablet, men i så fald skal du også medbringe anden legitimation, f.eks. dit sygesikringsbevis."

Så FØP afgørelsesbrev og Sygesikrings kort er dokumentation nok, og ok ?

2.

Hvilket Kontonr. (Metro Service) kan anvendes til oprettelsesgebyr på 50 kr ?

[Sagsbehandleren] bruger (igen) telefonisk kommunikation og fysisk fremmøde som argument for, at sagen kunne have været ekspederet tidligere.

[Sagsbehandleren] har tydeligvis svært ved at acceptere at "nogen" ikke er så god til det danske sprog, og hendes argument er, at "klageren har købt flexkort ved personligt henvendelse på Hovedbanen hos DSB".

Jeg havde en kinesisk student med til at assistere, da jeg fik mit første rejsekort.

Vedkommende er ikke i København længere.

Jeg ønsker digital kommunikation og ekspedition, fordi jeg som nævnt fra starten, ikke kan dansk (og heller ikke engelsk) nok til personligt fremmøde samt telefonsamtaler. Det eneste jeg får hjælp til, er digital kommunikation.

[Metro Service] nævner videre at:

"Klageren har i skrivende stund endnu ikke kontaktet Rejsekort hverken telefonisk, skriftligt eller personligt for at anskaffe et nyt rejsekort, og vi må derfor tilbagevise, at det skulle være Rejsekort, der forhaler processen"

Jeg har naturligvis ikke kontaktet rejsekort sideløbende med denne verserende klage. Denne klage er startet på baggrund af Rejsekorts udeladelse af svar og ekspedition. Jeg står derfor ved at Rejsekort forhaler processen, og det står mere og mere klart, at jeg har behov for hjælp/bedømmelse i denne sag, fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Jeg kan ikke acceptere [Metro Services] tilbud om godtgørelse på 32,28 kr.

Metro Service har ikke ønsket at medvirke konstruktivt, brugervenligt og realistisk i denne sag.

Når denne sag er afsluttet vil jeg anmode om at få refunderet 25% på mine rejser i hele perioden for denne sags forløb.

Det er ikke fair at Metro Service skal spare penge på et langtrukket sagsforløb.

Sagen kunne have været ekspederet digitalt af Metro Service fra starten, hvis de havde besvaret mine henvendelser, inden klagen startede.

Konklusion:

Det eneste Metro Service har tilbudt i denne sag er gentagne opfordringer til telefonisk samtale eller fysisk fremmøde. Begge dele er urealistisk for mit vedkommende.

Metro Service har ikke ønsket at medvirke konstruktivt til en digital løsning af opgaven.”

Hertil har indklagede svaret:

”Jeg har været i kontakt med Rejsekort, som oplyser, at den fremsendte mail *ikke* er kommet retur som ”.. ***could not be delivered.***”.

Alle mails (fejlbeskeder), som af den ene eller anden årsag modtages retur som ikke leverbare, registreres senest dagen efter i RESS-systemet (det system hvor alle henvendelser (personlige, telefonisk og skriftlige - indgående såvel som udgående – registreres)).

På denne baggrund må vi fastholde, at mailen er afsendt og antage at denne er afleveret til den mailadresse, klageren står registreret med og som fremgår af selvbetjeningen.

Jeg skal naturligvis beklage, hvis jeg skulle have efterladt det indtryk, at jeg ikke vil anerkende, at vi lever i et digitalt samfund. Klageren kunne have valgt at bestille et nyt rejsekort via Rejsekort’s hjemmeside (selvbetjeningen) – dette gøres ved brug af NemID.

Grunden til at jeg henviste til at kontakte Rejsekort telefonisk eller personligt var alene for at give klageren den bedste service og hjælp til at komme igennem købsforløbet.

Nedenfor er anført de 3 måder (personligt, telefonisk eller via Rejsekort’s hjemmeside), kunder har for at anskaffe sig et nyt personligt rejsekort.

- **Personligt:**
 - Kunden møder op i et af de betjente salgssteder, udfylder formular og viser/aflevere kopi af 2 forskellige typer foto-ID
 - Her betaler kunden så kontant 150 kr., 50 kr. dækkende udgiften til det nye rejsekort og 100 kr. indsat på kortet, så dette kan benyttes straks.
- **Telefonisk:**
 - Kunden ringer til Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33. Herefter fremsendes bestillingsskema til udfyldelse og returnering bilag 2 typer ID med foto.
 - Her tilsendes kunden faktura på 150 kr., 50 kr. dækkende udgiften til det nye rejsekort og 100 kr. indsat på kortet, så dette kan benyttes straks.
- **Via Rejsekort’s hjemmeside (<https://www.rejsekort.dk/cws-guide/Bestil-kort-guide>)**
 - Kunden logger på Selvbetjeningssiden enten med NemID eller via sin brugerprofil (brugernavn og adgangskode), hvis en sådan haves.
 - Her betales 150 kr. med det betalingskort, der eventuelt er tilknyttet profilen, 50 kr. dækkende udgiften til det nye rejsekort og 100 kr. indsat på kortet, så dette kan benyttes, straks det leveres.
 - Er der ikke tidligere anført informationer om betalingskort, gøres dette i forbindelse med oprettelsen.
 - Når der bestilles rejsekort via selvbetjeningen, skal der ikke fremsendes foto-ID, da bestillingen her foregår med Nem-ID.

- Ønskes kortet efterfølgende omstillet til Pensionist, skal der fremsendes dokumentation i form af pensionspapirer. Dette kan gøres via [kontaktformularen](#), hvor det nederste emne **Ændre data på kunde/rejsekort** kunne anvendes. Her fremgår følgende hjælpetekst:

Ændre data på kunde/rejsekort

Du ønsker at ændre kundetype på rejsekort?

Ønsker du at skifte kundetype fra 'Voksen' til 'Pensionist' og er du berettiget til at modtage førtids- eller seniorpension (gælder også hvis du kun modtager en brøkpension), skal du uploade dokumentation enten i form af seneste udbetalingsbrev (udsendes årligt) eller seneste udbetalingsmeddelelse (udstedes månedligt) hvoraf det fremgår, at du får en af de nævnte pensionsarter og med navn på.

For god ordens skyld skal det oplyses, at de af klager tidligere fremsendte pensionspapirer er blevet slettet fra sagen i henhold til GDPR-lovgivningen. Når eller hvis klager bestiller et rejsekort personligt, og dette ønskes omstillet til Pensionist, skal klager derfor igen fremsende dokumentation for, at hun er berettiget til et Pensionistkort for at få det personlige rejsekort ændret fra Voksen til Pensionist.

Klageren har tidligere gjort brug af kontaktformularen i forbindelse med kontakt til Rejsekort – dette kunne hun have valgt at gøre igen, og her forklare, at hun ikke var så fortrolig med hverken dansk eller engelsk, at hun ville kunne føre en samtale eller dialog, og derfor have anmodet om en specifikation på, hvordan hun eller ville kunne bestille et pensionistkort.

[Metro Services oplysning om klagerens antal år i Danmark og den forenings navn, hun er formand for, er udeladt.]

Vi har svært ved at se, hvordan det skulle være os, der har forhalet sagen.

Det er korrekt, at klagerens første henvendelse ved en fejl lukkes uden besvarelse. Kundens efterfølgende henvendelse (rykker) besvares dagen efter modtagelsen. Denne fejlagtige lukning er også årsagen til, at vi pr. kulance har valgt at tilbyde klageren compensation svarende til det hun har "betalt for meget" (almindelige rejsekortspris contra prisen for pensionister) for hendes rejser i perioden fra den 29. januar 2021 til den 2. marts 2021 (dagen før sagen oprettes hos ankenævnet).

I forhold til ankenævns sagen er tidshistorikken:

Klagers 1. henvendelse besvares af os dagen efter modtagelsen fra ankenævnet, klagerens 2. henvendelse besvarer vi 14 dage efter modtagelsen, og klagerens seneste henvendelse - 3. henvendelse - besvares med denne mail dagen efter vi modtog klagerens henvendelse via ankenævnet.

Klageren havde været i sin gode ret til at bestille et nyt personligt rejsekort – også mens sagen pågår hos ankenævnet. Vi ser således ingen grund til at vi skulle godtgøre klageren yderligere end det allerede tilbudte, fordi klageren venter med bestillingen. Tilbuddet om godtgørelse sker som tidligere nævnt pr. kulance, da vi som ovenfor nævnt, ikke har svaret klageren på sin allerførste henvendelse til rejsekort den 28. januar 2021.

Afslutningsvis har vi noteret os, at klageren ikke ønsker at gøre brug af vores tilbud om godtgørelse."

Hertil har klageren svaret:

"Jeg har dog en kommentar, for jeg synes ikke det er helt retfærdigt at Metro Service, får lov til fortsat at fremsætte usaglige, forkerte og udokumenterede påstande i sagen, uden jeg får mulighed for at kommentere.

Desuden kommer [sagsbehandleren] nu også med personlige angreb og uprofessionelle kommentarer til mit private foreningsliv.

[Sagsbehandleren] kender tydeligvis ikke til arbejdsprocedurer i [foreningens navn udeladt], og desuden har foreningen været lukket i mere end 1 år nu pga. corona.

Sagen er blevet "personlig" og principiel for [sagsbehandleren], og hun ønsker tydeligvis ikke at yde mig nogen personlig og brugervenlig kundeservice."

Til dette har Metro Service anført:

"Om end jeg i forbindelse med sagsbehandlingen af denne ankenævns sag gerne ville have bestilt et nyt personligt rejsekort til klageren, er dette ikke muligt. Bestilling af rejsekort personligt skal ske enten via en papirbestillingsformular, som kan rekvireres hos og returneres i udfyldt stand til Rejsekort Kundecenter eller via selvbetjeningen, hvor der enten logges på med NemID og betales med kreditkort i forbindelse med bestillingen, eller bestilles på Rejsekort's hjemmeside

<https://www.rejsekort.dk/Bestilkort/Bestilmedfaktura>

Måtte klageren ønske at gøre brug af en bestillingsblanket, hvad enten der er tale om rekvireret bestillingsblanket eller online bestilling uden betalingskort vil udgiften være i alt 150 kr. – 50 kr. for selve rejsekortet, som leveres med en saldo på 100 kr. så det straks og uden yderligere unødige besvær, kan benyttes med det samme.

Ved bestilling med NemID log on og indtastning af kreditkortoplysninger, trækkes der 50 kr. på kreditkortet for købet. Kunden må herefter selv sørge for at få tanket op på en rejsekortsautomat eller eventuelt få tilknyttet en tank op aftale til kortet.

Generelt om bestilling af rejsekort kan findes på Rejsekort's hjemmeside -

<https://www.rejsekort.dk/Hjaelp/Bestilling>. På samme side findes der også en oversigt over valg af korttype, hvor det blandt andet under "De forskellige rejsekort" fremgår:

Uanset hvem du er, og hvor og hvor meget, du rejser, får du flest muligheder med et rejsekort personligt.

Du kan blandt andet lægge et pendlerområde på kortet. Få større rabat, hvis du rejser meget på Fyn og i Jylland. Og rejse billigere som 'Ung' eller 'Pensionist' nogle steder i landet.

Klagerens første henvendelse til Rejsekort Kundecenter sker den 28. januar 2021 via hjemmesiden.

Beklageligvis bliver denne sag, på grund af en menneskelig fejl i Rejsekort Kundecenter, lukket uden besvarelse af første henvendelse, hvilket vi igen skal beklage.

Klagerens henvendelse besvares således først den 16. februar 2021, hvor der fremsendes mail via Rejsekort's kunderegistreringssystem.

Af svaret fremgår det, at klageren skal bestille et personligt rejsekort, da dette er det eneste type rejsekort, der kan omstilles til Pensionist.

Det fremgår endvidere, at klagerens nuværende rejsekort er et rejsekort flex, der er upersonligt, hvilket vil sige, at dette kan overdrages til/bruges af andre.

Det kan oplyses, at når der fra Rejsekort Kundecenter fremsendes mails til kunderne, sker dette inde fra førnævnte kunderegistreringssystem.

Her hentes og indsættes den mailadresse, kunden er registreret med i systemet.

Når mailen afsendes, arkiveres mailen automatisk i kunderegistreringssystemet og sagen lukkes herefter.

Måtte en mail af en eller anden årsag ikke kunne leveres (det kunne være en fyldt postkasse eller en af kunden fejlregistrerede mailadresse), registreres dette på en "fejlliste", som gennemgås og undersøges nærmere hver dag.

En sådan fejlmeddelelse bliver arkiveret på sagen. Fejl i forbindelse med fremsendt mail er således ikke tilfældet her, da fejlmeddelelsen i så fald ville have været registreret på kundesagen.

Det kan oplyses, at en situation som klageren har beskrevet, hvor mailen ikke skulle være kommet frem og Rejsekort Kundecenter samtidig ikke er blevet adviseret herom (at der skulle være sket en fejl i forbindelse med leveringen), ikke kan genkendes og ikke tidligere er blevet oplevet hos Rejsekort Kundecenter.

Idet Rejsekort Kundecenter erkender fejl (ved at have lukket 1. henvendelse uden svar), og derved have forsinket klagerens mulighed for at agere tidligere og anskaffe sig et personligt rejsekort, er det, som det fremgår af den tidligere korrespondance, blevet tilbudt klageren at kompensere for den manglende rabat for perioden fra 29.01.21 til 19.02.21, i alt kr. 32,28.

Dette tilbud har klageren imidlertid takket nej til.

I forhold til det slettede dokument (kopi af "førtidspensionskemaet") er dette, ligeledes som tidligere nævnt, slettet i henhold til GDPR - databeskyttelsesforordningens artikel 25, stk. 2:

2. Den dataansvarlige gennemfører passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger med henblik på gennem standardindstillinger at sikre, at kun personoplysninger, der er nødvendige til hvert specifikt formål med behandlingen, behandles. Denne forpligtelse gælder den mængde personoplysninger, der indsamles, og omfanget af deres behandling samt deres opbevaringsperiode og tilgængelighed. Sådanne foranstaltninger skal navnlig gennem standardindstillinger sikre, at personoplysninger ikke uden den pågældende fysiske persons indgriben stilles til rådighed for et ubegrænset antal fysiske personer.

og af Rejsekorts Privatlivs- og cookiepolitik fremgår det af pkt. 4:

4. Hvordan og hvor længe opbevarer vi oplysninger om dig?

Ifølge lovgivningen, herunder databeskyttelsesforordningen, skal dine personoplysninger opbevares sikkert og fortroligt. Vi gemmer dine personoplysninger i IT-systemer med kontrolleret og begrænset adgang og på servere, som er placeret i særligt sikrede lokaler.

Oplysninger om dig som kunde, dine rejsekort og betalingsaftaler, optankninger samt evt. registreringer i spærreliste og kunderegister gemmes så længe, det er nødvendigt for at administrere dig som kunde, eller i øvrigt for at overholde gældende lovgivning, herunder betalingsloven, bogføringsloven, databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven, jf. nedenstående tabel:

Type personoplysninger	Opbevaringstid
Stamoplysninger (navn, cpr-nummer, kontaktoplysninger mv.)	5 år efter endt kundeforhold.
Oplysninger om dine kort, tank-op- og fornyelsesaftaler, valgt kundetype, pris og saldo.	5 år fra udgangen af det år, som transaktionen vedrører.
Oplysninger om dine rejsedata (f.eks. check-in i Ballerup den 21. oktober 2016 kl. 12.03 – check-ud Østerport den 21. oktober 2016 kl. 12.30)	3 år efter registreringen af oplysningerne.
Sagsoplysninger registreret ved henvendelser til Rejsekort Kundecenter	3 år efter registreringen af oplysningerne.
Bestillingsformularer	3 år efter endt kundeforhold.
Optagelser af telefonsamtaler i Rejsekort Kundecenter	30 dage efter tidspunktet for optagelsen.

Disse slettefrister vil efter en konkret vurdering kunne fraviges, således at personoplysningerne slettes på et tidligere eller på et senere tidspunkt, hvis der er konkrete saglige grunde hertil.

Vi opbevarer alene dine personoplysninger så længe, det er nødvendigt i forhold til vores kundeadministration eller i øvrigt for at overholde gældende lovgivning, herunder bogføringsloven.

Bilag fremsendt til Rejsekort A/S (bilag der ikke har relation til Bogføringsloven eller hvor det ikke lovgivningsmæssigt er påkrævet) slettes således automatisk 30 dage efter endt sagsbehandling/besvarelse af kundeforhold.

Da det fremsendte bilag ikke havde relevans i forhold til kundens registrerede rejsekort flexkort, blev dokumentet således slettet 30 dage efter den oprindelige modtagelse af klagerens henvendelse, der indgik den 28. januar 2021.

Når eller hvis klageren således anskaffer sig et rejsekort personligt, der efterfølgende ønskes omstillet fra Voksen til Pensionist, må der igen fremsendes dokumentation for ret til førtidspension.

Da det efter vores bedste overbevisning ingenlunde er os, der har forhalet bestillingen/køb af et rejsekort personligt, finder vi heller ikke, at klageren er berettiget til reduktion (rabat på rejser) tilbage fra sagens første henvendelse og op til nu.

Det har stået klageren frit for allerede fra starten og i øvrigt under hele sagens behandling at bestille/købe et nyt rejsekort – i svaret af 16. februar 2021 samt svar af 5. marts 2021 blev det tydeligt beskrevet, at det

krævede et rejsekort personligt, at få et Pensionistkort og derved rabatter på rejser, samt at klagerens nuværende rejsekort var et rejsekort flexkort, altså et upersonligt kort, der kan benyttes af andre.

Afslutningsvis skal vi igen præcisere, at denne sag hverken er personlig eller principiel, sagen er blevet håndteret, som en hvilken som helst sag af samme karakter ville være blevet.

Vi har i forbindelse med ankenævns sagen forholdt os til fakta og gældende regler og retningslinjer for rejsekortsbestilling samt Rejsekort's sagsbehandling, og vi skal afslutningsvis igen anføre, at vi har noteret os, at klageren ikke ønsker den af os tilbudte kulancerefusion."

På ankenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust', written in a cursive style.

Tine Vuust
Nævnshoved