

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0327
- Klageren:** XX  
4300 Holbæk
- Indklagede:** Rejsekort Kundecenter v/DSB  
**CVR-nummer:** 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Opkrævning på 300 kr. vedrørende tank-op-aftale på Rejsekort samt rykkergebyr, inkassogebyr, inkassoomkostninger og renter opkrævet af inkassobureauet (pr. 2. juli 2024 opgjort til 1.011,84 kr.)
- Parternes krav:** Klageren anerkender at skyldes 300 kr. for optankningen, men ønsker fritagelse for betaling af alle omkostninger forbundet med DSB's overdragelse af gælden til opkrævning via inkasso, samt at inkassosagen tilbagekaldes, og gør gældende, at hun ikke har modtaget nogen opkrævninger vedrørende det skyldige beløb
- Indklagede fastholder at have været berettiget til at opkræve beløbet og at overdrage kravet til inddrivelse via inkasso
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Vibeke Myrtue Jensen  
Rolf Høymann Olsen  
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. februar 2025 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Rejsekort Kundecenter v/DSB har ved klagerens manglende betaling af 300 kr. for optankningen den 30. januar 2024 været berettiget til at overdrage fordringen til et eksternt inkassofirma. Ankenævnet har ikke kompetence til at tage stilling til inkassofirmaets opkrævning af rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger.

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

- oOo -

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

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er indehaver af et Rejsekort, hvortil der er tilknyttet en tank-op-aftale, som administreres af DSB.

Den 30. januar 2024 foretog DSB i henhold til aftalen en optankning på 300 kr. til klagerens Rejsekort, da hun afsluttede en rejse med et check ud ved Gl. Kongevej/H.C. Ørstedsv. Da DSB efter optankningen forsøgte at trække beløbet fra klagerens tilknyttede betalingskort, fejlede betalingen imidlertid, og der blev derfor sendt en automatisk genereret e-mail til klageren fra Rejsekort Kundecenter den 1. februar 2024:



Den 6. februar 2024 sendte DSB pr. post en opkrævning benævnt ”Rykker 1” til klageren.

”

Rykker 1 KOPI

Rykkenummer [REDACTED]  
 Kundenummer [REDACTED]  
 Rykkerdato 06-02-2024  
 Forfaldsdato 20-02-2024  
 Udskriftsdato 24-07-2024  
 Valuta DKK

Rejsekort

Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
30-01-2024	30-01-2024	[REDACTED]	Faktura	300,00
<b>Oprindelig total</b>				<b>300,00</b>
<b>Ny total</b>				<b>300,00</b> "

Ifølge klageren modtog hun ikke denne opkrævning fra DSB, men klageren ændrede heller ikke betalingskortoplysninger for tank-op-aftalen.

Den 17. februar 2024 blev der igen tanket 300 kr. op på klagerens Rejsekort, som heller ikke kunne hæves på det tilknyttede betalingskort.

Den 18. februar 2024 ændrede klageren betalingskortoplysninger på Rejsekorts selvbetjeningside, men de fejlede betalinger af 30. januar 2024 og 17. februar 2024 kunne ikke efterfølgende hæves af DSB på det nye betalingskort.

Den 19. februar 2024 sendte Rejsekort Kundecenter en automatisk genereret e-mail til klageren vedrørende optankningen den 17. februar 2024 svarende til e-mailen af 1. februar 2024. Ifølge DSB betalte klageren for denne optankning den 4. marts 2024, og hun benyttede ifølge DSB det girokort, som DSB havde sendt hende med posten.

Imidlertid betalte klageren ikke for optankningen den 30. januar 2024, hvorfor DSB den 29. april 2024 sendte endnu en opkrævning til klageren benævnt "Rykker 2". DSB har oplyst, at denne opkrævning blev sendt til klageren pr. e-mail:

"

Rykker 2 KOPI

Rykkenummer [REDACTED]  
 Kundenummer [REDACTED]  
 Rykkerdato 29-04-2024  
 Forfaldsdato 13-05-2024  
 Udskriftsdato 24-07-2024  
 Valuta DKK

Rejsekort

Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
30-01-2024	30-01-2024	[REDACTED]	Faktura	300,00
<b>Oprindelig total</b>				<b>300,00</b>
<b>Ny total</b>				<b>300,00</b> "

Med denne opkrævning fulgte følgende information:

”

Du har tidligere modtaget en rykker, hvor vi har orienteret dig om, at ovenstående faktura ikke er betalt. Du skal derfor benytte denne opkrævning til at betale vores tilgodehavende.

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.

Du skal dog være opmærksom på, at vi vil spærre dine Rejsekort, hvis du fortsat ikke betaler vores tilgodehavende.

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

Du skal være opmærksom på, at din tank-op-aftale kan være lukket. Er din tank-op-aftale lukket vil der ikke længere ske automatisk optankning. Dette gælder for alle Rejsekort som er tilknyttet din betalingsaftale. Det betyder, at du selv skal indsætte penge på kortet. Dette kan du gøre på en station eller via Selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

På Selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) kan du finde den faktura som rykkerskrivelsen vedrører. Du kan altid se dine fakturaer og indbetalinger under menupunktet "Kontoudtog".

Du er velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33, hvis du har spørgsmål til denne rykker. Rejsekort Kundecenter har åbent mandag til fredag fra kl. 8.00 til 18.00, samt lørdag fra kl. 10.00 til 15.00.

”

DSB har oplyst, at den første opkrævning (rykker 1) af 1. februar 2024, som blev sendt til klageren med post, ikke er kommet retur til DSB, og endvidere, at DSB ikke har tilskrevet rykkergebyrer til deres rykkerskrivelser til klageren.

Da DSB fortsat ikke modtog betaling fra klageren for optankningen på 300 kr. den 30. januar 2024, overdrog de fordringen på 300 kr. til eksternt inddrivelse. Den 29. maj 2024 sendte inkassofirmaet et inkassovarsel til klageren og pålagde et rykkergebyr på 100 kr. samt renter på 8,57 kr., hvorefter kravet udgjorde 408,57 kr. Inkassovarslet blev sendt til samme adresse, som DSB's rykkerskrivelser, og så således ud:

”

**Collectia**

12 AKS

29.05.2024

Sagsnummer: [Redacted]

Adresse: [Redacted]

Se din sag online på:  
[www.mitcollectia.dk](http://www.mitcollectia.dk)  
Log ind med NemID  
eller MitID

### Inkassovarsel

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

Hovedstol	kr.	300,00
Renter. Rentesats p.t. 11,75 % p.a.	kr.	8,57
Rykkergebyr, jf. rentelovens § 9 b, stk. 1-2	kr.	100,00
Kompensationsbeløb, jf. renteloven § 9 a, stk. 3	kr.	0,00
Inkassoomkostninger (egeninkasso), jf. renteloven § 9 a, stk. 1	kr.	0,00
Øvrige omkostninger	kr.	0,00
<b>I alt til betaling</b>	<b>kr.</b>	<b>408,57</b>

Du bedes betale senest 10 dage fra afsendelsen af dette brev, dvs. senest den 09.06.2024.

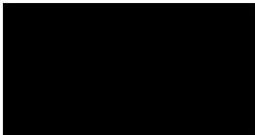
”


Klageren har oplyst, at hun modtog inkassovarslet, men troede, at der var tale om en fejl, som DSB ville rette op på, og hun foretog sig derfor ikke noget i anledning af denne skrivelse.

DSB's fordring blev derpå sendt til inkasso, og den 13. juni 2024 sendte inkassobureauet en inkassoskrivelse til klageren, hvor der nu yderligere var tilskrevet et inkassogebyr på 100 kr., inkassoomkostninger på 500 kr. samt renter, hvorefter det samlede skyldige beløb lød på 1.010,02 kr.:

”

**Collectia**



13.06.2024  
Sagsnummer:   
ence:

Se din sag online på:  
[www.mitcollectia.dk](http://www.mitcollectia.dk)  
Log ind med MitID

**Din gæld til DSB vedrørende dit rejsekort**

DSB, CVR-nr. 25050053, Telegade 2, 2630 Taastrup, har bedt Collectia inddrive din gæld.

Gælden udgør pr. dags dato **kr. 1 010,02.**

Hovedstol	kr.	300,00
Renter. Rentesats p.t. 11,75 % p.a.	kr.	10,02
Fykkergebyr, jf. rentelovens § 9 b, stk. 1-2	kr.	100,00
Inkassogebyr, jf. rentelovens § 9 b, stk. 3	kr.	100,00
Inkassoomkostninger (fremmedinkasso), jf. renteloven § 9 a, stk. 1	kr.	500,00
Kompensationsbeløb, jf. renteloven § 9 a, stk. 3	kr.	0,00
Inkassoomkostninger (egeninkasso), jf. renteloven § 9 a, stk. 1	kr.	0,00
Øvrige omkostninger	kr.	0,00
<b>I alt til betaling</b>	<b>kr.</b>	<b>1 010,02</b>

Gælden skal indbetales til os senest 27.06.2024. Modtager vi ikke betaling, vil sagen kunne fortsætte i retten, hvilket vil medføre yderligere omkostninger for dig.

Den 25. juni 2024 kontaktede klageren Rejsekort Kundeservice skriftligt og oplyste, at hun havde været igennem alle sine e-mails fra Rejsekort og DSB, men hun havde ikke modtaget nogen indbetalingskort – hverken med posten eller elektronisk – og hun havde derfor ikke forsømt at betale optankningen på 300 kr., hvorfor hun ikke kunne acceptere opkrævningen fra inkassobureauet, som hun derfor anmodede Rejsekort Kundecenter om at trække tilbage.

Den 2. juli 2024 fastholdt Rejsekort Kundecenter oversendelsen til inkasso og forklarede, hvad opkrævningen vedrørte, og hvordan en tank-op-aftale fungerer. Endvidere skrev de:

” 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 du mulighed for at kontakte os for en forklaring, eller reagere på manglende rykker.

Du skal betale via den tilsendte opkrævning fra Collectia Finansservice.

Du skal være opmærksom på, at da du ikke betaler den første inkassovarsel fra Collectia Finansservice indenfor betalingsfristen, så overgår sagen til inkasso og derfor er der tilkommet yderligere gebyr og renter.”

Hertil svarede klageren samme dag, at hun gerne ville betale for optankningen på 300 kr., og selv om Rejsekort Kundecenter påstod at have sendt hende opkrævninger, var dette ikke ensbetydende med, at hun havde modtaget noget fra dem.

Den 2. juli 2024 blev der endvidere sendt endnu en rykkerskrivelse til klageren fra inkassobureauet, hvor der var tilskrevet yderligere renter, og det skyldige beløb var nu opgjort til 1.011,84 kr.

Rejsekort Kundecenter svarede klageren den 3. juli 2024:

” Vores rykkerprocedure foregår automatisk, og starter med den første mail vi sender, hvor vi informerer om, at betalingen er fejlet, og at der vil blive tilsendt en rykker. På den måde varsler vi om, at du vil modtage en rykker indenfor den nærmeste fremtid. Efterfølgende sendes der automatisk 2 rykkere, og i dit tilfælde er den første rykker sendt med posten den 06-02-2024 og rykker 2 til din e-mail den 29-04-2024.

Da vi ikke har modtaget rykker 1 retur fra PostNord, anser vi den som leveret

Vi har derfor gjort hvad vi kan, i forhold til varsling både via e-mail og via post til den adresse vi har til rådighed, inden sagen blev overdraget til inkasso.

Vi fastholder vores afgørelse om overdragelse til inkasso, er du ikke tilfreds med vores afgørelse skal du benytte en af mulighederne på nedenstående klagevejledning.”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet den 17. juli 2024 og indbetalte klagegebyret den 19. juli 2024.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Indledningsvis lægger ankenævnet til grund, at klageren den 4. marts 2024 har betalt for den optankning på 300 kr., der blev foretaget til hendes Rejsekort den 17. februar 2024.

Da klageren endvidere har accepteret at betale for optankningen på 300 kr. foretaget til hendes Rejsekort den 30. januar 2024, drejer sagen sig herefter alene om opkrævning af et rykkergebyr på 100 kr., et inkasogebyr på 100 kr., inkassoomkostninger på 500 kr. samt renter opgjort til 11,84 kr. pr. 2. juli 2024.

Det lægges til grund, at klagerens manglende oplysning til rejsekortsystemet om, at hun havde fået nyt betalingskort, var årsag til, at DSB ikke kunne hæve betaling for optankningen den 30. januar 2024.

Ankenævnet bemærker, at klageren modtog den e-mail, der blev sendt til klageren den 1. februar 2024 om den manglende betaling for optankningen, og som oplyste, at klageren enten med posten eller elektronisk ville modtage et indbetalingskort i løbet af nogle uger.

Det først rykkerbrev blev ifølge DSB sendt pr. postforsendelse til den adresse, som klageren har oplyst til Rejsekort, og som er den samme adresse, klageren har oplyst til ankenævnet. Ifølge DSB blev rykkerskrivelsen ikke modtaget retur. Det andet rykkerbrev blev sendt til klagerens e-mail-adresse, hvortil Rejsekort Kundecenters øvrige skrivelser, som *er* blevet modtaget af klageren, også er blevet sendt.

Brevet fra inkassofirmaet med varsel om oversendelse til inkasso, som blev sendt til den samme adresse som DSB's "rykker 1", blev ifølge klageren modtaget af hende.

Henset hertil finder ankenævnet, at det kan lægges til grund, at rykkerbrevene fra DSB efter al sandsynlighed er kommet frem til klagerens postadresse og til hendes e-mailadresse.

Uanset om klageren faktisk modtog og blev bekendt med indholdet af DSB's rykkerbreve, var hun efter modtagelsen af e-mailen af 1. februar 2024 fra Rejsekort Kundecenter vidende om, at hun skyldte 300 kr. for en optankning, hvorfor det påhvilede klageren at kontakte Rejsekort Kundecenter, hvis hun efter nogle uger ikke modtog et indbetalingskort, som anført i e-mailen.

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 have pålagt skrivelsen 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.

Ankenævnet har ikke kompetence til at tage stilling til spørgsmålet om inkassofirmaets 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:**

Fra Rejsekort Kortbestemmelser:

”

### 3. Tank-op-aftale og fornyelsesaftale

#### 3.1. Indgåelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Kortindehavere af Rejsekort Personligt eller Rejsekort Flex kan indgå en aftale med Rejsekort & Rejseplan 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 oprettes en betalingsaftale, ved at der tilknyttes et betalingskort (dankort, VISA eller Mastercard).

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 i det valgte område efter udløb af den foregående periode.

Hvis en betalingsaftale 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.

Det tilknyttede betalingskort kan skiftes manuelt, og tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen vil fortsat være aktiv. Hvis der ikke længere er et gyldigt betalingskort tilknyttet aftalen, eksempelvis hvis betalingskortet er udløbet eller spærret, så der ikke længere kan trækkes penge, fremsendes i stedet en faktura. Hvis betalingsoplysningerne ikke opdateres, kan tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen blive annulleret.

”

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

”



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

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

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

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

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

...

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

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

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

...

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

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

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

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

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

§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr).

*Stk. 2.* Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.

*Stk. 3.* Der kan kræves et inkassogebyr på højst 100 kr.

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

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

### **Klageren anfører følgende:**

” DSB Rejsekort har sendt et betalingskrav på 300 kr. for manglende tank-op den 30.1.2024 til incasso, uden at jeg har modtaget hverken et fysisk indbetalingskort med posten eller et elektronisk betalingskort, sådan som DSB oprindeligt informerede mig om, at man ville, i den mail jeg modtog den 1.2.2024 vedrørende manglende tank-op.

Den 19.2.2024 modtog jeg en lignende mail fra DSB Rejsekort om, at en tank-op á 300 kr. den 17.2.2024 ikke var trukket på mit betalingskort, og at jeg derfor ville modtage et indbetalingskort med posten, alternativt et elektronisk indbetalingskort. Jeg har heller aldrig modtaget hverken et fysisk indbetalingskort med posten eller et elektronisk betalingskort vedrørende denne tank-op.

Nu påstår DSB Rejsekort, at man har en "automatisk rykkerprocedure", som skulle varsle om, at jeg "inden for den nærmeste fremtid" ville modtage "en rykker" og at en første rykker er sendt med posten den den 6.2.2024, og at den anden rykker er sendt til min e-mail den 29.4.2024. Man omtaler ikke den manglende tank-op den 17.2.2024.

Sagen er, at jeg aldrig har modtaget nogen indbetalingskort, hverken med posten eller elektronisk, hverken for manglende tank-op den 30.1. eller den 17.2.2024. Jeg har været alle mails igennem, incl. spam og papirkurv, og der er ingen mails, sådan som DSB Rejsekort påstår at man har sendt til mig.

Derimod har jeg fra et incassofirma ved navn Collectia modtaget nu 3 skrivelser, hhv. af 29.5, 13.6. og 2.7.2024, om manglende betaling af DSB Rejsekorts tilgodehavende, hver af skrivelserne suppleret med tilsvarende opkrævninger via e-boks, som jeg skal kvittere for modtagelsen af, for at kunne åbne. Skrivelserne omhandler alene et tilgodehavende á 300 kr. for manglende tank-op den 30.1. - ikke om manglende tank-op den 17.2.2024. Det første brev ignorerede jeg, fordi jeg var overbevist om at der var tale om en fejl, som DSB Rejsekort af sig selv ville justere. - Bertalingskravet er nu - pr. 2.7.2024 - steget til 1.011,84 kr., incl. de oprindelige 300 kr. for manglende tank-op og renter af dette beløb på 11,84 kr.

Sagen er imidlertid: Jeg anerkender fuldstændig, at DSB Rejsekort har et betalingskrav på 300 kr. for et manglende tank-op den 30.1.2024 plus renter - og også et manglende tank op den 17.2.2024, hvis dette har sin rigtighed. Men hvorfor skulle jeg afvise at have modtaget post og mails fra DSB Rejsekort, hvor jeg kunne have nøjedes med at betale 300 kr., når jeg uden tøven anerkender at have modtaget post og elektroniske henvendelser fra Collectia, med et stadigt stigende betalingskrav?

Det giver ingen mening! Jeg har IKKE modtaget hverken brev eller mail fra DSB Rejsekorts med et indbetalingskort!

I min klage til DSB af hhv. 25.6.2024 og 2.7.2024 har jeg anført dette, og samtidig forklaret at jeg selvfølgelig gerne betaler 300 kr., som jeg måtte skyldes for et manglende tank-op, men at jeg ikke kan anerkende nogen incassoomkostninger.”

### **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 indsætter i henhold til denne aftale automatisk 300 kroner på klagers Rejsekort, når saldoen på kortet kommer under den valgte beløbsgrænse.

Efter at DSB har indsat beløbet på et Rejsekort, vil der automatisk blive hævet betaling herfor på det betalingskort, som er tilknyttet tank-op aftalen. I nogle tilfælde sker det, at den automatiske opkrævning ikke kan gennemføres. Dette skyldes, at kunden har fået nyt betalingskort, en teknisk fejl ved NETS eller at der ikke er dækning på kundens konto. I disse situationer er det nødvendigt i stedet at opkræve betaling for optankningen manuelt, og der sendes derfor en betalingsopkrævning til kunden med posten/e-mail. Der sendes også en varslings til kunden på mail om, at den automatiske opkrævning af betaling for optankningen er fejlet, og at kunden derfor vil modtage en faktura med posten/e-mail, som skal benyttes til betalingen.

Den 30. januar 2024 indsatte DSB 300 kroner på klagers Rejsekort. Optankningen skete i forbindelse med, at klagers Rejsekort blev benyttet til check ind ved Gammel Kongevej/H.C. Ørstedsvvej. Efterfølgende var det dog ikke muligt for DSB automatisk at hæve betaling for optankningen via klagers betalingskort. Den 1. februar 2024 blev der sendt en mail til klager om, at betaling for optankningen den 30. januar ikke kunne gennemføres automatisk, og at klager derfor ville få tilsendt en betalingsopkrævning med post, som skulle benyttes til at betale for denne optankning.

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 30. januar.

DSB har for optankningen den 30. januar 2024 sendt to rykkere til klager, hhv. den 6. februar med post, og den 29. april på mail. DSB har ikke opkrævet gebyrer eller renter for de to rykkere.

Da DSB ikke modtog klagers indbetaling inden for betalingsfristen, blev gælden overdraget til inddrivelse ved et eksternt inkassobureau – Collectia Finansservice.

Det er DSB's klare opfattelse, at DSB var berettiget til at indlede et inkassoforløb, da DSB efter fremsendelse af to rykkere samt en mail, ikke modtog hverken betaling eller en henvendelse fra klager. DSB hørte første gang fra klager den 25. juni, hvilket var efter at gælden var overdraget til inddrivelse via inkasso.

Der er fra inkassobureauet sendt information til klager om gæld og betaling den 29. maj, 13. juni og 2. juli. Der er i den forbindelse tilskrevet gebyr og renter, og den samlede gæld var den 2. juli opgjort til 1011,84 kr.

DSB fastholder, at gælden berettiget er sendt til inddrivelse hos et inkassobureau baseret på følgende:

- f Klager har ved bestilling af et Rejekort på Rejsekorts hjemmeside selv bestilt en automatisk tank-op aftale med et optankningsbeløb på 300 kroner
- f Der er sendt flere betalingsopkrævninger og en mail til klager om den manglende betaling af 300 kroner
- f Klager henvender sig først med spørgsmål til gælden efter, at den er sendt til inkasso
- f Det er fremgået af klagers Rejsekortprofil, at der er en ubetalt faktura på 300 kroner

På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav.”

### **Hertil har klageren bemærket:**

”Jeg kan forstå, at jeg skal forholde mig til DSBs forklaring på miseren, selvom det er dén forklaring, jeg den 17. juli 2024 påklagede til Ankenævnet. - Jeg har jo ikke klaget over, at jeg skylder DSB Rejsekort 300 kr. - eller måske endda 600 kr.!

Og jeg må derfor gentage, som jeg allerede har redegjort for i min klage fra den 17. juli, at forholdene ikke er, som DSB Rejsekort forklarer til Ankenævnet - jeg gengiver her nedenfor det uddrag af DSBs forklaring, som jeg bestrider:

"Den 1. februar 2024 blev der sendt en mail til klager om, at betaling for optankningen den 30. januar ikke kunne gennemføres automatisk, og at klager derfor ville få tilsendt en betalingsopkrævning med post, som skulle benyttes til at betale for denne optankning.

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 30. januar.

DSB har for optankningen den 30. januar 2024 sendt to rykkere til klager, hhv. den 6. februar med post, og den 29. april på mail. DSB har ikke opkrævet gebyrer eller renter for de to rykkere.

Da DSB ikke modtog klagers indbetaling inden for betalingsfristen, blev gælden overdraget til inddrivelse ved et eksternt inkassobureau – Collectia Finansservice. ..."

Det er helt korrekt, at jeg den 1. februar 2024 modtog en mail fra DSB Rejsekort om, at en automatisk optankning ikke kunne gennemføres den 30. januar, og at jeg derfor ville modtage en betalingsopkrævning med post, som jeg skulle benytte til at betale for optankningen.

Den 19. februar 2024 modtog jeg så endnu en mail fra DSB Rejsekort om, at en automatisk optankning ikke kunne gennemføres den 17. februar, og at jeg derfor ville modtage en betalingsopkrævning med post, som jeg skulle benytte til at betale for denne optankning.

***Men jeg har aldrig modtaget nogen betalingsopkrævninger, hverken for den mislykkede optankning den 30. januar 2024 eller for den mislykkede optankning den 17. februar 2024, og hverken pr. post eller pr. mail. Og derfor har jeg ikke haft hverken opkrævninger eller betalingsfrister, jeg kunne overholde.***

Jeg kører hyppigt - dvs. flere gange ugentligt - med DSB, og har i årevis haft en aftale med DSB Rejsekort om automatisk optankning, oprindeligt á 500 kr. pr. gang. Efter at jeg er gået på pension, har DSB Rejsekort af egen drift nedjusteret dette til 300 kr. pr. gang, selvom jeg via Rejsekorts hjemmeside har forsøgt at øge beløbet til 500 kr. ligesom tidligere, for ikke at komme i minus, så meget som jeg kører med DSB - tjek f.eks. mine rejseaktiviteter i juni 2024. Nå, men pensionister må åbenbart kun - automatisk - betale 300 kr. pr. gang.

Selvfølgelig ville jeg have betalt for en manglende automatisk optankning - eller to, hvis jeg skylder for to mislykkede optankninger. Men jeg har aldrig modtaget de betalingsopkrævninger, DSB påstår at jeg skulle have modtaget, hverken pr. post eller pr. mail.

I sit svar til Ankenævnet forholder DSB sig kun til en mislykket optankning den 30. januar. Ikke til den, der åbenbart også mislykkedes den 17. februar. Hvordan kan det være? Skylder jeg kun 300 kr. vedrørende den mislykkede optankning den 30. januar, og ikke for den den 17. februar?? Jeg sidder her med både en mail fra den 1. februar 2024 og fra den 19. februar 2024 om optankninger, der ikke er lykkedes - ligesom jeg i øvrigt opbevarer samtlige mails, jeg har modtaget fra DSB. Desværre kan jeg ikke vedhæfte dem til dokumentation for Ankenævnet, da jeg ikke råder over en scanner. Men sådan er det.

Med andre ord: Jeg afviser ikke, at jeg skylder DSB Rejsekort for en optankning den 30. januar 2024 - eller den 17. februar 2024, for den sags skyld. Men jeg afviser, at jeg har modtaget nogen som helst af de betalingsopkrævninger, som DSB Rejsekort påstår, at jeg skulle have modtaget.

Havde jeg modtaget dem, havde jeg selvfølgelig betalt."

## Hertil har indklagede bemærket:

" Klager har til Ankenævnet oplyst, at der skulle være endnu en gæld til DSB på 300 kroner for en fejlet optankning til klagers Rejsekort fra den 17. februar.

DSB kan bekræfte, at der også var problemer med at hæve betaling via klagers betalingskort for en optankning sket den 17. februar. Derfor blev der også i dette tilfælde sendt en mail og en rykker til klager vedrørende denne optankning. Da klager har betalt for denne optankning til DSB den 4. marts, udestår der kun betaling til DSB for optankningen sket den 30. januar.

Vedrørende DSB's rykkerskrivelser til klager, kan DSB oplyse, at disse er sendt til klager, og at der til ankenævnet er indsendt dokumentation herfor.

DSB kan på denne baggrund fortsat ikke imødekomme klagers krav."

## Klageren har hertil bemærket:

" Der er noget helt galt med DSB Rejsekorts register/registreringer.

Jeg sidder her med en mail fra [rejsekort.dk](https://rejsekort.dk) af 18. februar 2024 kl. 21.31 med overskriften:

"**Dine betalingskortoplysninger er blevet opdateret**", og med teksten:

"Du har den 18-02-2024 21:31:41 ændret dit Dankort med nr. kontonr. xx.

Fremover vil din betalingsaftale blive betalt med Dankort, kontonr. xx."

Og en mail, også fra [rejsekort.dk](https://rejsekort.dk) af 19. februar 2024 kl. 10.03 med overskriften:

"**Advisering om automatisk tank-op af rejsekort**", og med teksten:

"Der er foretaget automatisk tank-op af dit rejsekort på nedenstående tidspunkt, og beløbet bliver opkrævet i henhold til din betalingsaftale.

Rejsekort nr. xx

Dato: 17-02-2024 Tid: 20:19 Sted: Holbæk St. Beløb kr.: 300,00"

Og så en mail fra [rejsekort.dk](https://rejsekort.dk), også af 19. februar 2024, men kl. 13.01, med overskriften

"**Vedrørende rejsekort nr. xx og tilknyttet tank-op-aftale**" med en omfattende tekst, hvor det væsentligste er dette:

"Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at betalingen for din seneste tank-op den 17-02-2024 på Holbæk St., på rejsekort med kortnummer xx, 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."

Jeg har ALDRIG modtaget det omtalte indbetalingskort, hverken med posten eller elektronisk. Og min betalingsaftale er ALDRIG blevet lukket,

Ikke denne gang og ikke tidligere, i.e. den 1.2.2024, hvor jeg modtog en tilsvarende mail fra [rejsekort.dk](https://rejsekort.dk).

Mit svar på dit spørgsmål i din mail af 11. oktober 2024 er således, at det ikke er sandt, hvad [navn udeladt] fra [rejsekort.dk](https://rejsekort.dk) skriver til dig i sin mail fra den 26. september 2024, at

"... der også var problemer med at hæve betaling via klagers betalingskort for en optankning sket den 17. februar. Derfor blev der også i dette tilfælde sendt en mail og en rykker til klager vedrørende denne

optankning. Da klager har betalt for denne optankning til DSB den 4. marts, udestår der kun betaling til DSB for optankningen sket den 30. januar."

Sandheden er, som det fremgår ovenfor, at DSB rejsekort har trukket beløbet på det Dankort, som [rejse-kort.dk](https://rejse-kort.dk) selv havde registreret, FØR de skrev til mig, at beløbet ikke var trukket på min tank-op aftale.

På samme måde er det usandt, når DSB i deres inkassohenvendelse skriver, at de har sendt mig rykkere vedrørende manglende betaling den 30. januar 2024, både med post og elektronisk. Jeg har aldrig modtaget sådanne.

Jeg har i årevis været om ikke daglig, så dog hyppig DSB-passager og har aldrig haft andre problemer med overholdelsen af min tank-op aftaler med DSB end denne, som jeg oplever at DSB har påført mig.

Jeg betaler hellere end gerne de 300 kr., jeg måtte skylder DSB fra den 30. januar 2024, hvis ikke også dette beløb allerede er trukket på mit rejsekort."

### **Indklagede har hertil bemærket:**

" Klager henviser til en mail, som er sendt til hende den 18. februar 2024 men emnet "Dine betalingsoplysninger er blevet opdateret". DSB kan bekræfte, at der den 18. februar er sendt en mail til klager. Denne mail blev sendt, da klager denne dag indtastede nye oplysninger om et betalingskort på sin selvbetjeningsprofil hos Rejsekort. Denne mail har derfor ikke relation til de fejlede optankninger fra hhv. den 30. januar og 17. februar, men er en kvitteringsmail, hvori det oplyses, at de nye informationer fra klager om betalingskort er registreret.

Det er ikke muligt "bagudrettet" at trække betaling på et betalingskort, som først registreres efter at en optankning er foretaget. DSB har derfor ikke automatisk trukket 300 kroner for optankningen den 17. februar på det betalingskort, klager registrerede på sin selvbetjeningsprofil den 18. februar.

De mails der er sendt til klager den 19. februar 2024, vedrører optankning fra den 17. februar, som fejlede på grund af manglende information fra klager om nyt betalingskort. Klager har betalt for denne optankning via den betalingsopkrævning, DSB efterfølgende har sendt til klager.

Tilsvarende mails er sendt til klager angående den fejlede optankning fra den 30. januar, og der er med post sendt to rykkere til klager vedrørende optankningen af 300 kroner.

DSB fastholder derfor, at gælden på et berettiget grundlag er overdraget til inddrivelse hos et inkassobureau"

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nilesen  
Nævnensformand