

# Kortbestemmelser for rejsekort privat og pendlerkort

Gældende fra 27. september 2016

Version 6.5

# Indholdsfortegnelse

Kortbestemmelser for rejsekort privat og pendlerkort.....	2
<b>1 Om rejsekort og pendlerkort .....</b>	<b>4</b>
1.1 Hvad er et rejsekort .....	4
1.2 Hvad er et pendlerkort .....	4
1.3 Sådan anvendes et rejsekort og et pendlerkort .....	5
1.3.1 Rejsekort.....	5
1.3.2 Pendlerkort .....	6
1.4 Kortudsteder .....	6
1.5 Priser og gebyrer.....	6
1.6 Korttyper og udløb.....	7
1.7 Kundetyper .....	8
1.8 Forpligtelser ved brug af rejsekort og pendlerkort .....	8
1.8.1 Rejsekort personligt, rejsekort flex og pendlerkort.....	8
1.8.2 Rejsekort anonymt.....	9
1.9 Rejsekort til børn.....	9
1.9.1 Børn under 15 år.....	9
1.9.2 Børn på 15, 16 og 17 år.....	10
<b>2 Kortsaldo, tank-op og fornyelse af gyldighedsperiode .....</b>	<b>10</b>
2.1 Rejsekort - saldo .....	10
2.2 Tank-op og fornyelse af gyldighedsperiode .....	11
2.2.1 Tank-op og fornyelse af gyldighedsperiode via <a href="http://www.rejsekort.dk">www.rejsekort.dk</a> ....	11
<b>3 Tank-op-aftale og fornyelsesaftale for rejsekort personligt, rejsekort flex og pendlerkort .....</b>	<b>11</b>
3.1 Indgåelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale.....	11
3.1.1 Tilknytning af tank-op-aftale og fornyelsesaftaler til rejsekort/pendlerkort til børn under 18 år.....	12
3.2 Ændring af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale.....	13
3.3 Opsigelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale .....	13
3.4 Misligholdelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale.....	13
<b>4 Spærring, lukning og udbetaling af saldo på rejsekort og pendlerkort .....</b>	<b>13</b>
4.1 Kortindehavers spærring af rejsekort og pendlerkort .....	13
4.2 Rejsekort A/S' spærring af rejsekort og pendlerkort.....	14
4.2.1 Spærring ved manglende betaling eller negativ saldo på rejsekort...	15
4.2.2 Undladt check ud på rejsekort.....	15
4.3 Lukning af rejsekort/pendlerkort og opsigelse af kundeforhold.....	15
4.4 Udbetaling af saldo og tilbagebetaling af ubrugt gyldighedsperiode fra spærret/lukket rejsekort hhv. pendlerkort.....	16
4.5 Inddragelse af rejsekort personligt og pendlerkort .....	17
<b>5 Hæftelse for brug af rejsekort og pendlerkort .....</b>	<b>17</b>
5.1 Hæftelse for rejsekort uden tank-op-aftale og pendlerkort uden fornyelsesaftale .....	17
5.2 Hæftelse for rejsekort med tank-op-aftale og pendlerkort med fornyelsesaftale .....	18
5.3. Indsigelsesfrister.....	18
<b>6 Kunderegister.....</b>	<b>18</b>
6.1 Formål med kunderegisteret.....	18
6.2 Hvem registreres?.....	19
6.2.1 Rejser, der ikke afsluttes ved at checke ud.....	19
6.2.2 Gæld til Rejsekort A/S eller trafikvirksomhederne.....	19
<b>7 Øvrige kortbestemmelser.....</b>	<b>19</b>
7.1 Behandling af personlige oplysninger .....	19
7.2 Information om rejser og kortsaldo.....	20
7.3 Fejl og uregelmæssigheder .....	21
7.4 Fejlbehæftede rejsekort og pendlerkort.....	21
7.5 Henvendelser til Rejsekort A/S.....	21
7.6 Henvendelser fra Rejsekort A/S .....	21
7.7 Klager.....	22

## Kortbestemmelser for rejsekort privat og pendlerkort

Rejsekort kortbestemmelser udgør en aftale mellem Rejsekort A/S og dig som kunde hos Rejsekort A/S. Du accepterer kortbestemmelserne i forbindelse med din bestilling/dit køb af et rejsekort/pendlerkort.

**Der er ikke fortrydelsesret ved køb eller tank-op af et rejsekort eller ved køb eller fornyelse af pendlerkort.** Det betyder, at forbruger-aftalelovens bestemmelser om fortrydelsesret ved fjernsalg ikke gælder, hvis du køber rejsekort/pendlerkort via internetbestilling eller via et bestillingsskema eller ved tank-op/fornyelse via internet.

De til enhver tid gældende kortbestemmelser kan findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller udleveres i et rejsekort salgssted. Endvidere kan kortbestemmelserne bestilles ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter.

Bemærk, at kortbestemmelserne løbende kan ændres. Hvis ændringerne er til ugunst for dig, vil de blive varslet to måneder, før de træder i kraft. Du vil i så fald blive orienteret om ændringerne og indholdet af de nye kortbestemmelser pr. e-mail eller brev. Du vil indenfor fristen på to måneder have mulighed for at lukke dit rejsekort uden omkostninger, hvis du ikke ønsker at være omfattet af de nye kortbestemmelser. Se nærmere i afsnit 4.3 og 4.4 om lukning af rejsekort og pendlerkort.

Bemærk, at de i afsnit 1.5 nævnte gebyrer løbende kan ændres i takt med den almindelige prisudvikling. Ændringer vil blive varslet på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) i rimelig tid, inden gebyrændringen træder i kraft. Væsentlige gebyrændringer og introduktion af nye gebyrer vil blive varslet individuelt over for dig via e-mail eller brev, inden gebyrændringen træder i kraft. Ændringer, der ikke er til ugunst for dig, sker uden forudgående varsel, men der vil altid blive informeret om ændringerne på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Kunder med rejsekort anonymt skal i alle tilfælde selv holde sig orienteret om ændringer i kortbestemmelserne via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), da kortet er upersonligt og ihændeleveren derfor ikke kan kontaktes direkte.

Kortbestemmelserne findes på dansk og engelsk.

Til brug for læsningen af kortbestemmelserne kan følgende informationer og ordforklaringer være nyttige:

**Rejsekort A/S**, Automatikvej 1, 1., 2860 Søborg, CVR-nummer 27 33 20 72, er stiftet af et antal danske trafikvirksomheder. Rejsekort A/S har udgivet nærværende kortbestemmelser og udsteder og ejer alle rejsekort. Rejsekort A/S er desuden dataansvarlig for behandling af personoplysninger i Rejsekort A/S' systemer.

**Rejsekort:** Rejsekort er et kort, der kan tankes op med penge, og som kan bruges i bus, tog og metro.

**Pendlerkort:** Et pendlerkort er et kort, der er forudbetalt, og gælder for rejser i et valgt geografisk område (fx en strækning eller i visse zoner) og i en valgt gyldighedsperiode (fx en måned). Et pendlerkort må ikke tankes op med penge.

**Trafikvirksomhed** er en af de trafikvirksomheder, der er tilsluttet Rejsekort A/S, det vil sige:

- Trafikselskabet Movia, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby, [www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk)
- DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup, [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk)
- Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen, [www.sydtrafik.dk](http://www.sydtrafik.dk)
- Nordjyllands Trafikselskab, J. F. Kennedys Plads 1R, 3. sal, Postboks 1359, 9000 Aalborg [www.nordjyllandstrafikselskab.dk](http://www.nordjyllandstrafikselskab.dk)
- Metroselskabet, Metrovej 5, 2300 København S, [www.m.dk](http://www.m.dk)
- Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg, [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)
- Arriva Tog A/S, Skøjtevej 26, 2770 Kastrup, [www.arriva.dk](http://www.arriva.dk)
- FynBus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C, [www.fynbus.dk](http://www.fynbus.dk)

**Kortindehaver** er den person, hvis navn, fødselsdato m.m. figurerer i stamoplysninger for rejsekort.

**Kortihænder** er den person, der er i besiddelse af eller anvender et rejsekort personligt, et rejsekort flex eller et rejsekort anonymt.

**Forælder** er den person, der hæfter for brug af et rejsekort på vegne af et barn under 18 år. I kortbestemmelserne anvendes termen 'forælder' også i betydningen 'værge'.

**Check Udvej:** Hvis du har glemt at checke ud, kan du efterindmelde dit check ud via app'en Check Udvej eller via hjemmesiden <https://checkud.rejsekort.dk/>

**Rejse:** En rejse starter med check ind og afsluttes med check ud. Der kan foretages flere skift undervejs, hvor der skal checkes ind hver gang der skiftes transportmiddel. En rejse kan fortsættes efter check ud, hvis der foretages check ind på ny indenfor en fastsat tid (iht. gældende rejseregler) efter check ud og på samme sted. Ovenstående gælder dog ikke for pendlerkort, som kun skal checkes ind i bus og havnebus.

Der er fire salgs- og informationskanaler:

**Rejsekorts hjemmeside [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).** Her findes mere information om rejsekort. Via log in på selvbetjeningen på [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk) kan du betjene dig selv.

**Rejsekort Kundecenter** er trafikvirksomhedernes fælles center for betjening af alle rejsekortkunder. Det er her, du skal henvende dig, hvis der er problemer med dit rejsekort eller pendlerkort, eller du ønsker oplysninger om rejsekort og pendlerkort. Åbningstider kan ses på [www.rejsekort.dk/kundeservice](http://www.rejsekort.dk/kundeservice). Rejsekort Kundecenter kan kontaktes via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller på telefon 70 11 33 33. Telefonen er døgnåben alle ugens syv dage for spærring af rejsekort. Rejsekort Kundecenter kan oplyse om mulighederne for at blive betjent i de forskellige salgskanaler.

**Salgssted:** Trafikvirksomhederne har udvalgte salgssteder med personlig betjening. Se salgsstederne på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

**Rejsekortautomat:** På mange stationer og visse busterminaler findes rejsekortautomater, der kan benyttes til selvbetjening.

## 1 Om rejsekort og pendlerkort

### 1.1 Hvad er et rejsekort

Et **rejsekort**, kan bruges til at betale for rejser. Det kan ske ved at kortet tankes op med penge, og der efter hver rejse trækkes et beløb afhængigt af den specifikke rejse.

Når et rejsekort er checket ind, tjener kortet som rejsehjemmel (billet for rejser med transportmidler hos de trafikvirksomheder, der er tilsluttet rejsekortsystemet). Ved første check ind på hver rejse trækkes en forudbetaling for rejsen på det anvendte rejsekort.

Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til størrelsen af forudbetalingen. Den til enhver tid gældende forudbetaling kan ses på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Aktuelt prisblad for rejser".

Et rejsekort anonymt skal indstilles til "mellem landsdele" for at være gyldigt til rejser mellem landsdelene. Se om opdelingen i landsdele og hvordan kortet indstilles på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Ved at gøre brug af rejsekort som rejsehjemmel accepterer kortihænderen at være underlagt både Rejsekort Rejseregler og nærværende kortbestemmelser, samt de regler, der gælder for benyttelsen af transportmidlerne hos de enkelte trafikvirksomheder (de tilsluttede trafikvirksomheders generelle rejseregler/forretningsbetingelser).

### 1.2 Hvad er et pendlerkort

Et **pendlerkort** er et kort, der gælder for rejser indenfor en fastsat periode og et fastsat geografisk område. Til forskel fra et rejsekort, der er et elektronisk betalingsmiddel til rejser (via en elektronisk pung), fungerer et pendlerkort som en forudbetalt billet for den valgte gyldighedsperiode og det valgte område.

Den rejsende kan vælge periodelængde og vælger selv indenfor hvilket geografisk område, kortet skal bruges.

Pendlerkort tilbydes alene hos udvalgte trafiksselskaber og vil blive introduceret i etaper.

## 1.3 Sådan anvendes et rejsekort og et pendlerkort

### 1.3.1 Rejsekort

Et rejsekort skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind igen ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud. Forudbetalingen modregnes.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Ved manglende check ud beholdes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for den rejse, som rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris i forhold til det første check ind for den pågældende rejse. Hvis rejsens pris er større end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

**Check ind og check ud** sker ved at holde rejsekort hen på "Det Blå Punkt" på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" og "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt. Hvis kortihænderen glemmer at checke ud eller er forhindret heri, kan check ud ligeledes ske via app'en Check Udvej eller via hjemmesiden i henhold til vilkårene herfor. Find app'en, eller efterindmeld dit check ud på [www.rejsekort.dk/checkudvej](http://www.rejsekort.dk/checkudvej)

Reglerne for brug af rejsekort før, under og efter rejsen fremgår af Rejsekort Rejseregler, der kan findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Her kan findes oplysninger om de forskellige typer rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes før, under og efter rejsen, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv.

### 1.3.2 Pendlerkort

Et pendlerkort er et personligt kort, som alene må bruges af kortindehaveren. Der må kun rejses i det område, som kortet er gyldigt i. Du kan ikke checke andre ind på dit pendlerkort.

Et pendlerkort må ikke tankes op, da det alene må bruges til rejser indenfor det gyldighedsområde, der er valgt. Hvis kortet alligevel bliver tanket op, vil det blive spærret.

Der gælder særlige regler for check ind og check ud for pendlerkort.

Med pendlerkort:

- behøver du ikke checke ind og ud, når du rejser med tog eller metro
- skal du checke ind, når du rejser med bus eller havnebus.

Uanset om du rejser med tog, metro, bus eller havnebus, skal du huske at aktivere en ny periode ved at checke ind, første gang du foretager en rejse med dit pendlerkort i en ny gyldighedsperiode. Dette gælder også, selvom du har indgået en fornyelsesaftale. Manglende aktivering af den nye gyldighedsperiode bevirker, at du ikke har gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift.

Skal du rejse uden for det område, som dit pendlerkort er gyldigt til, skal du have separat rejsekort eller billet til disse zoner.

### 1.4 Kortudsteder

Udsteder af alle rejsekort og pendlerkort (uanset korttype) er:

Rejsekort A/S

Automatikvej 1, 1.

2860 Søborg.

CVR-nr. 27 33 20 72

E-mail adresse: [administration@rejsekort.dk](mailto:administration@rejsekort.dk)

### 1.5 Priser og gebyrer

Følgende priser og gebyrer er knyttet til køb og brug af rejsekort og pendlerkort samt modtagelse af serviceydelser:

- Kortpris (køb og genanskaffelse), rejsekort personligt og pendlerkort: 50 kr.
- Kortpris (køb og genanskaffelse), rejsekort flex: 50 kr.
- Kortpris (køb og genanskaffelse), rejsekort anonymt: 80 kr.
- Gebyr for udstedelse af rejsekort og pendlerkort i salgssted: 30 kr.
- Gebyr for fremsendelse af rejsehistorik, der går længere tilbage end 13 måneder: 20 kr.
- Gebyr ved valg af kontant udbetaling af saldo på et rejsekort personligt eller flex eller ubrugt periode på pendlerkort, når kortindehaveren har konto i dansk pengeinstitut: 50 kr.

De til enhver tid gældende priser og gebyrer for anskaffelse af rejsekort, pendlerkort og serviceydelser kan endvidere findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Prisen for selve rejsen med rejsekort er individuel og fastsættes af hver takstmyndighed (trafikvirksomhederne) og er bl.a. bestemt af, om den, der anvender rejsekort er voksen, ung, barn, pensionist eller andet (kundetype), ligesom rejsens varighed og afstand samt opnået rabattrin også har betydning for prisen. Priser og rabatter for rejser med rejsekort er oplyst på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Priser for rejser" og kan også beregnes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Beregn prisen på din rejse". Trafikvirksomhederne fastsætter også rejseregler for brug af rejsekort, se Rejsekort Rejseregler på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Prisen for gyldighedsperioden for pendlerkortet fastsættes af hver takstmyndighed og er bl.a. bestemt af periodens længde, kundetype og geografiske gyldighed.

## 1.6 Korttyper og udløb

Rejsekort udstedes enten som rejsekort personligt, rejsekort flex eller rejsekort anonymt. Et pendlerkort er dog altid personligt. Alle korttyper har kortnummer påtrykt. Et rejsekort og et pendlerkort udløber fem år fra udstedelsesdatoen. Herefter skal et rejsekort eller pendlerkort erhverves på ny, se kortpris i afsnit 1.5.

**Et rejsekort personligt** er et personligt kort, og kortindehaveren skal derfor altid selv være checket ind på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Indehaveren kan tage andre med på rejsen ved at checke disse ind. Kortindehaverens navn er påtrykt kortet. I tilfælde af at et rejsekort personligt benyttes, uden at kortindehaveren er checket ind på rejsen, kan kortet inddrages, fordi den rejsende ikke har gyldig rejsehjemmel. Om spærring af denne korttype se nærmere afsnit 4.

**Et rejsekort flex** må benyttes af enhver, som kortindehaveren har overladt kortet til, med henblik på at bruge kortet som rejsehjemmel. Om spærring af denne korttype se nærmere under afsnit 4. For kortindehaveren af et rejsekort flex gælder samme rettigheder/forpligtigelser, som gælder for indehaveren af et rejsekort personligt, herunder hæftelsesreglerne i afsnit 5, uanset om kortindehaveren har overladt rejsekort til en anden person.

**Et rejsekort anonymt** er ikke knyttet til en bestemt person og kan derfor benyttes som rejsehjemmel af alle, der har kortet i hænde. Det er ikke muligt for kortihænde-haveren at spærre denne type af rejsekort, heller ikke selvom det bliver stjålet eller på anden vis bortkommer. Det er kun kortihænde-haveren, der har rettigheder/forpligtigelser i forhold til et rejsekort anonymt.



## 1.7 Kundetyper

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

**Et rejsekort personligt med 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 den lavere pris, som denne kundetype rejser til i nogle områder og på visse tidspunkter.

**Et rejsekort personligt med kundetypen ung** kan bruges, hvis du samtidig har enten Ungdomskort, DSB Ung eller Arriva Ung og vil rejse til en lavere kundetypepris (udvalgte områder og tidspunkter).

**Et rejsekort med kundetypen barn** kan bruges af børn til og med 15 år. Rejsekort skal oprettes af din forælder. For en oversigt over samtlige kundetyper og uddybning af anvendelsesmulighederne for de enkelte typer af rejsekort henvises til Rejsekort Rejseregler på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

**Et pendlerkort** kan udstedes til kundetyperne voksen og barn.

## 1.8 Forpligtelser ved brug af rejsekort og pendlerkort

### 1.8.1 Rejsekort personligt, rejsekort flex og pendlerkort

Når du opretter dig som kunde i forbindelse med køb af rejsekort personligt, rejsekort flex eller pendlerkort, skal der afgives personoplysninger såsom navn, bopælsadresse og CPR-nummer. Disse oplysninger skal dokumenteres ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort A/S.

Kortindehaveren er forpligtet til at oplyse enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder især:

- navn, adresse, telefonnummer og e-mail adresse
- ændringer for det betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-op-aftale/fornyelsesaftale.

Kortindehaveren er forpligtet til at opbevare og håndtere det anvendte rejsekort eller pendlerkort forsvarligt, og kortets nummer samt påtrykt navn og evt. billede skal være læsbare og vellignende.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er urigtige, er Rejsekort A/S berettiget til uden varsel at lukke det/de rejsekort/pendlerkort, som den pågældende er indehaver af. For procedure ved lukning og retsvirkninger heraf, se afsnit 4.3 og 4.4.

Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo ved at logge ind på selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), i rejsekortautomater for så vidt angår de seneste fem rejser eller ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter. Kortindehaveren er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse er urigtige. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse, vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Kortindehaveren er forpligtet til snarest muligt at fremsætte indsigelse overfor Rejsekort Kundecenter, hvis kortindehaveren er af den opfattelse, at prisen er forkert. Der henvises i øvrigt til afsnit 5.3 om indsigelsesfrister.

Kortindehaveren skal snarest muligt spærre sit rejsekort/pendlerkort, hvis det bortkommer, eller ved mistanke om misbrug. Se nærmere om spærring af rejsekort og pendlerkort i afsnit 4.1.

Et rejsekort personligt og et pendlerkort kan inddrages, hvis det konstateres ved fx billetkontrol, at rejsekort benyttes af en anden end kortindehaver. Se nærmere om inddragelse af rejsekort personligt og pendlerkort i afsnit 4.5.

## **1.8.2 Rejsekort anonymt**

Kortihænde-haveren af et rejsekort anonymt er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo. Ihænde-haveren af et rejsekort anonymt er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort A/S (Rejsekort Kundecenter) snarest muligt, hvis det kan konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortihænde-haverens opfattelse er urigtige. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse, vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Prisen for de seneste fem rejser kan også kontrolleres på en rejsekort-automat eller ved henvendelse i et salgssted, hvor denne service tilbydes. Der henvises i øvrigt til afsnit 5.3 om indsigelsesfrister.

## **1.9 Rejsekort til børn**

### **1.9.1 Børn under 15 år**

Børn under 15 år kan ikke selv indgå aftale om køb af et rejsekort eller pendlerkort, uden at en forælder på vegne af barnet samtykker i at hæfte for alle udgifter forbundet med køb og brug af kortet.

Barnet registreres som kortindehaver, og alle meddelelser vedrørende kortet sendes til barnet som kortindehaver, men alle meddelelser vedrørende den økonomiske hæftelse sendes til forælderen. Hæftelsesreglerne i afsnit 5 nedenfor gælder derfor forælderen.

Hæftelsen gælder, indtil barnet fylder 18 år. Derefter hæfter den pågældende kortindehaver selv.

Børn under 18 år hæfter alene personligt i det omfang, værgemålslovgivningen giver grundlag herfor.

### **1.9.2 Børn på 15, 16 og 17 år**

Børn på 15, 16 og 17 år kan selv indgå aftale om køb af rejsekort og pendlerkort mod kontant betaling, herunder ved betaling med betalingskort. I tilfælde af at der betales på anden vis end kontant, gælder det, som er anført ovenfor under afsnit 1.9.1.

Børn på 15 år hører prismæssigt under kundetyperne "barn".

Børn på 16 og 17 år hører prismæssigt under kundetyperne "voksen" eller "ung".

Børn under 18 år hæfter alene personligt i det omfang, værgemålslovgivningen giver grundlag herfor.

## **2 Kortsaldo, tank-op og fornyelse af gyldighedsperiode**

### **2.1 Rejsekort – saldo**

Et rejsekort har en saldo bestående af det beløb, der kan foretages rejser for. Rejsekorts saldo øges, når rejsekort tankes op, og mindskes, når rejsekort benyttes til at rejse med. Kortprisen, jf. afsnit 1.5, udgør ikke en del af saldoen.

Saldoen dækker ikke altid den fulde rejsepris. Dermed kan saldoen på rejsekort blive negativ. Kortindehaveren er forpligtet til straks at udligne en negativ saldo.

Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen, jf. afsnit 1.1. Der henvises i øvrigt til Rejsekort Rejseregler.

Saldoen på rejsekort kan aldrig overstige 2.200 kr. Tank-op med beløb, der ville indebære, at saldoen oversteg 2.200 kr., afvises helt.

For rejsekort anonymt gælder endvidere, at der maksimalt må rejses for 18.000 kr. pr. kalenderår. Overskrides denne beløbsgrænse, vil brug af kortet blive afvist i resten af indeværende år.

## **2.2 Tank-op og fornyelse af gyldighedsperiode**

Alle rejsekort (gælder ikke pendlerkort) kan tankes op på rejsekort-automater og i udvalgte salgssteder. Rejsekort personligt og rejsekort flex kan desuden tankes op via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller automatisk via en tank-op-aftale, jf. afsnit 3.

Pendlerkort kan fornyes via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), i udvalgte salgssteder eller automatisk via en fornyelsesaftale, jf. afsnit 3.

### **2.2.1 Tank-op og fornyelse af gyldighedsperiode via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)**

Ved tank-op af rejsekort via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) bliver rejsekort først tanket op, når kortet efterfølgende kommer i kontakt med opdateret rejsekortudstyr. For så vidt angår fornyelse af gyldighedsperioden på pendlerkort, skal kortet checkes ind på en check indkortlæser, for at fornyelsen bliver aktiveret på kortet. Det er også først efter dette tidspunkt, at beløbet trækkes fra det anvendte betalingskort. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør tank-op og fornyelse via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) ske mindst 5 henholdsvis 24 timer før, pengene eller gyldighedsperioden ønskes tilgængelige på rejsekort hhv. pendlerkort, alt efter om rejsen skal ske med tog/metro eller bus. Se mere herom på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Tank-op" og "Periodekort".

Hvis der går mere end 30 dage fra tank-op/fornyelse foretages via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), til rejsekort kommer i kontakt med rejsekortudstyr, annulleres den bestilte tank-op/fornyelse, og der indsættes intet beløb eller aktiveres nogen ny periode på kortet.

## **3 Tank-op-aftale og fornyelsesaftale for rejsekort personligt, rejsekort flex og pendlerkort**

Det er muligt at indgå en tank-op-aftale på dit rejsekort. På pendlerkortet kan du indgå en fornyelsesaftale.

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

Kortindehavere af rejsekort med korttypen personligt eller flex kan indgå en aftale med Rejsekort A/S om automatisk tank-op af rejsekort, en såkaldt tank-op-aftale. Kortindehavere af pendlerkort kan indgå en aftale om automatisk fornyelse af den periode, som kortet skal gælde for, en såkaldt fornyelsesaftale. For at kunne indgå en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale skal kortindehaveren knytte et betalingskort til aftalen - en såkaldt betalingsaftale.

En forælder kan ligeledes indgå en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale for sit barn og dele sin betalingsaftale med barnet.

Kortindehaveren skal vælge en trafikvirksomhed til at administrere tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen. Det omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af tank-op-aftalen/fornyelsesaftalen, modtagelse af overførsler og løbende kundeservice. Den trafikvirksomhed, som administrerer tank-op-aftalen/fornyelsesaftalen, forestår endvidere inddrivelse af gæld, hvis tank-op-aftalen/fornyelsesaftalen misligholdes. Rejsekort Kundecenter kan dog udføre administration og kundeservice på vegne af den valgte administrerende trafikvirksomhed, eksempelvis ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af tank-op-aftalen/fornyelsesaftalen og løbende kundeservice.

Tank-op af rejsekort sker med det beløb og på de betingelser, som er angivet ved oprettelsen af en tank-op-aftale. Der tankes op, hver gang rejsekorts saldo kommer under minimumsbeløbet, se mere herom under afsnit 3.2.

Fornyelsesaftalen indebærer, at fornyelse af gyldighedsperioden sker automatisk, første gang pendlerkortet bliver checket ind på en check ind-kortlæser indenfor gyldighedsområdet efter, at den indeværende periode er udløbet.

### **3.1.1 Tilknytning af tank-op-aftale og fornyelsesaftaler til rejsekort/pendlerkort til børn under 18 år**

Et barn kan oprette en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale på et rejsekort personligt, rejsekort flex, eller pendlerkort, hvis en forælder betaler for barnet ved at dele sin betalingsaftale med barnet.

Børn har egen adgang til selvbetjening på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Forældre kan administrere deres børns rejsekort/pendlerkort via deres eget login til selvbetjeningen, såfremt et værgeforhold er oprettet. Når barnet fylder 15 år, har forælderen ikke længere adgang til barnets selvbetjening.

Forælderen (den der har indgået betalingsaftalen) hæfter for brugen af barnets rejsekort/pendlerkort inden for rammerne af tank-op-aftalen/fornyelsesaftalen frem til det tidspunkt, hvor kortet enten spærres eller lukkes, eller tank-op-aftalen/fornyelsesaftalen lukkes eller opsiges af kortindehaveren, og opsigelsen er kommet frem til den trafikvirksomhed, der er valgt som administrator.

Tank-op-aftalen/fornyelsesaftalen løber, indtil aftalen lukkes eller opsiges af kortindehaveren, eller betalingsaftalen lukkes eller opsiges af den pågældende forælder.

Børn under 18 år hæfter kun personligt i det omfang, værgemålslovgivningen giver grundlag herfor.

### **3.2 Ændring af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale**

Den, der har indgået en tank-op-aftale, kan via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), Rejsekort Kundecenter eller i et salgssted, hvor denne service tilbydes, ændre det beløb, der tankes op med, antallet af gange, der kan tankes op pr. dag og det minimumsbeløb, som udløser tank-op. Vilkårene for en fornyelsesaftale kan ligeledes ændres via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Der vil gå op til et døgn, før ændringen er trådt i kraft.

Kortindehaver er forpligtet til at oplyse om ændringer for betalingskort knyttet til tank-op-aftalen/fornyelsesaftalen. Se mere herom på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Tank-op-aftale" og "Periodekort".

Børn kan dog ikke ændre deres tank-op-aftale/fornyelsesaftale, hvis ændringerne vil være i uoverensstemmelse med de vilkår, forælderen har sat for betalingsaftalen. Den forælder, der har indgået betalingsaftalen, skal derfor ændre vilkårene for betalingsaftalen, inden tank-op-aftalen/fornyelsesaftalen kan ændres.

### **3.3 Opsigelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale**

Tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen kan opsiges af den, der har indgået aftalen, uden varsel via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter. Ved opsigelse vil der gå op til et døgn, før opsigelsen er trådt i kraft. Ved opsigelse hæftes for det forbrug, der har været, frem til Rejsekort Kundecenter modtager opsigelsen.

### **3.4 Misligholdelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale**

Rejsekort A/S er berettiget til straks at ophæve en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale, hvis der foreligger misligholdelse i form af manglende indbetaling i strid med de aftalte betingelser for tank-op-aftaler/fornyelsesaftaler, eller hvis det af kortindehaver tilknyttede betalingskort ikke længere er aktivt, hvis kortet fx er spærret eller udløbet, og kortindehaver trods opfordring hertil, ikke har tilknyttet et aktivt betalingskort.

Meddelelse om ophævelse vil i praksis ske pr. brev eller e-mail.

## **4 Spærring, lukning og udbetaling af saldo på rejsekort og pendlerkort**

### **4.1 Kortindehavers spærring af rejsekort og pendlerkort**

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

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

Kortindehaver eller en forælder, der hæfter på vegne af sit barn, kan spærre rejsekort/pendlerkort på selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller ved telefonisk henvendelse til Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33, som har døgnåbent for spærring alle ugens syv dage. Kortindehaver skal identificere sig og oplyse kortnummeret i forbindelse med spærring.

Når anmodningen om spærring af et kort er modtaget, bekræftes tidspunktet for spærringen skriftligt over for kortindehaver, fortrinsvis via e-mail.

For rejsekort/pendlerkort uden tank-op-aftale eller fornyelsesaftale dækker Rejsekort A/S ikke tab som følge af andres uberettigede brug af et rejsekort/pendlerkort, før det tidspunkt, hvor der er rettet henvendelse til Rejsekort A/S med henblik på spærring af det pågældende kort. Fra spærringstidspunktet hæfter Rejsekort A/S.

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

Et spærret rejsekort/pendlerkort kan ikke genåbnes. Ved spærring udbetales en eventuel positiv restsaldo eller ubrugt periode, og en eventuel negativ saldo vil blive opkrævet, se nærmere i afsnit 4.4. Kortindehaveren skal ikke betale kortprisen for genanskaffelse af et rejsekort/pendlerkort ved spærring, med mindre årsagen til spærringen kan henføres til kortindehaveren.

Rejsekort anonymt kan ikke spærres. En kortihæندهaver af et rejsekort anonymt kan dog lukke rejsekort, ved henvendelse i et betjent salgssted, jf. også afsnit 4.3 og 4.4.

## **4.2 Rejsekort A/S' spærring af rejsekort og pendlerkort**

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

Rejsekort A/S er berettiget til uden varsel, at spærre et rejsekort eller pendlerkort, hvis:

- der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug,
- der er rejst for mere end 18.000 kr. på et rejsekort anonymt i løbet af et kalenderår, eller der er rejst for mere end 18.000 kr. på et rejsekort personligt eller flex i løbet af et kalenderår, og kortindehaveren efter at være blevet opfordret hertil pr. brev eller e-mail ikke har opfyldt legitimationskravene efter hvidvasklovgivningen eller
- kortindehaveren af et rejsekort personligt, rejsekort flex eller pendlerkort har opsagt kundeforholdet, har anmodet om lukning af rejsekort/pendlerkortet, har opsagt aftalen om det pågældende kort, jf. afsnit 4.3, eller har tilbagekaldt sit samtykke til Rejsekort A/S' og de tilsluttede trafikvirksomheders behandling af persondata.
- et pendlerkort bliver tanket op.

Rejsekort A/S er berettiget til at spærre et rejsekort efter at have varslet det pr. brev eller e-mail i følgende tilfælde:

- Kortets saldo er negativ jf. afsnit 4.2.1. eller
- Ved gentagne tilfælde af undladt check ud, jf. afsnit 4.2.2.

#### **4.2.1 Spærring ved manglende betaling eller negativ saldo på rejsekort**

Et rejsekort kan spærres af Rejsekort A/S, hvis saldoen på kortet er negativ, og kortindehaver efter to skriftlige rykkere fortsat ikke har tanket det op, således at saldoen enten er udlignet eller positiv.

Rejsekort/pendlerkortkan spærres af Rejsekort A/S, hvis beløb indsat på et rejsekort via en tank-op-aftale eller en ny gyldighedsperiode via en fornyelsesaftale ikke bliver betalt, og kortindehaveren efter to skriftlige rykkere fortsat ikke har bragt forholdet i orden.

#### **4.2.2 Undladt check ud på rejsekort**

Hvis der tre gange inden for 12 måneder undlades at checke ud ved afslutningen af en rejse, er Rejsekort A/S berettiget til at spærre et rejsekort personligt eller et rejsekort flex efter at have sendt to advarsler til kortindehaveren pr. brev eller e-mail. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i Rejsekorts kunderegister, jf. afsnit 6.2.1.

For rejsekort anonymt gælder særligt, at dette kan spærres af Rejsekort A/S straks, hvis check ud er undladt efter endt rejse mindst to gange indenfor en 12 måneders periode.

#### **4.3 Lukning af rejsekort/pendlerkort og opsigelse af kundeforhold**

Kortindehaver kan til enhver tid vælge at lukke sit rejsekort eller pendlerkort og dermed opsige sin aftale om et rejsekort/pendlerkort eller opsige sit kundeforhold. Kortihænde-haver af et rejsekort anonymt kan lukke



kortet ved personlig henvendelse i et betjent salgssted. Ved anmodning om lukning/opsigelse vil Rejsekort A/S spærre det/de pågældende rejsekort.

For den nærmere procedure vedrørende lukning af rejsekort/pendlerkort henvises til afsnit 4.1 om proceduren ved spærring og 4.4 om udbetaling af saldo samt til [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

#### **4.4 Udbetaling af saldo og tilbagebetaling af ubrugt gyldighedsperiode fra spærret/lukket rejsekort hhv. pendlerkort**

Et rejsekort eller pendlerkort, der er spærret eller lukket, kan ikke genåbnes. Efter spærring eller lukning opgør Rejsekort A/S kortets saldo eller en ubrugt gyldighedsperiode. Kortprisen, jf. afsnit 1.5, udgør ikke en del af saldoen eller den ubrugte gyldighedsperiode og udbetales derfor ikke ved spærring/lukning af et rejsekort. For pendlerkort er der desuden en otte dages periode, der ikke bliver udbetalt.

Efter spærring eller lukning skal rejsekort/pendlerkortet, såfremt det findes, indleveres til Rejsekort A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed. Udbetalingen af en evt. restsaldo eller refusion af en ubrugt gyldighedsperiode vil ske hurtigst muligt, men da alle transaktioner foretaget med rejsekort skal være tilgængelige, for at saldoen kan opgøres korrekt, kan det tage op til 14 dage, før udbetaling af en eventuel restsaldo sker. Hvis en kortindehaver, der skal have en udbetaling fra et lukket/spærret rejsekort eller pendlerkort, samtidig har en forfalden negativ saldo på et andet rejsekort eller gæld i forhold til en tank-op-aftale eller fornyelses-aftale sker udbetaling af saldo dog først, når gælden er betalt.

Er saldoen på et rejsekort personligt eller et rejsekort flex positiv, eller der er en resterende ubrugt gyldighedsperiode på pendlerkort, udbetales beløbet til kortindehavers NemKonto.

Er kortindehaveren under 18 år og har en forælder samtykket til at hæfte for brugen af kortet, udbetales restsaldoen til forælderen bankkonto/NemKonto, såfremt kortindehaveren ikke selv har en NemKonto.

For indehavere af rejsekort personligt, rejsekort flex eller pendlerkort, der ikke har en NemKonto, sker udbetalingen ved overførsel til en af kortindehaveren anvist konto i et dansk pengeinstitut. Hvis kortindehaveren undtagelsesvis ikke har en konto i et dansk pengeinstitut, kan udbetaling ske kontant ved kontoindehaverens personlige henvendelse på et nærmere anvist salgssted eller til en udenlandsk konto, mod et gebyr, jf. afsnit 1.5 (tilbydes kun af udvalgte trafikselskaber). For en liste over salgssteder, se [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Salgs- og servicesteder". Kontant udbetaling forudsætter, at kortindehaveren identificerer sig behørigt, fx ved forevisning af legitimation i form af pas, kørekort eller lignende.

Hvis indehaveren af et rejsekort personligt, rejsekort flex eller pendlerkort har en konto i et dansk pengeinstitut, som overførsel kan ske til, men alligevel ønsker kontant udbetaling, kan dette ske efter ovenstående procedure og mod betaling af gebyr, jf. afsnit 1.5.

Er saldoen på et rejsekort personligt eller rejsekort flex negativ, fremsendes en faktura, der straks forfalder til betaling.

En negativ saldo på et rejsekort anonymt skal betales straks ved lukning af kortet.

Hvis en positiv saldo på et rejsekort anonymt ønskes udbetalt, skal det pågældende rejsekort altid indleveres i et nærmere anvist salgssted. For liste over salgssteder, se [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Salgs- og servicesteder". Ihændevedereren skal ved udbetalingen oplyse navn og adresse. Ihændevedereren kan vælge at få udbetalt beløbet til sin NemKonto ved oplysning af CPR-nr. eller til en anden konto i et dansk pengeinstitut eller kontant i et nærmere anvist salgssted.

#### **4.5 Inddragelse af rejsekort personligt og pendlerkort**

Kun kortindehaver og rejsende, der er checket ind som medpassagerer, kan rejse med gyldig rejsehjemmel på et rejsekort personligt. Hvis en anden end kortindehaver rejser på et rejsekort personligt, betragtes det som misbrug, hvis kortindehaveren ikke også er checket ind på rejsen, og kortet kan inddrages i forbindelse med billetkontrol. Der henvises til afsnit 4.2 om spærring af rejsekort i forbindelse med misbrug.

For pendlerkort er det kun kortindehaveren, der kan rejse på kortet. Pendlerkortet kan ligeledes inddrages i forbindelse med billetkontrol ved misbrug.

## **5 Hæftelse for brug af rejsekort og pendlerkort**

### **5.1 Hæftelse for rejsekort uden tank-op-aftale og pendlerkort uden fornyelsesaftale**

Kortindehaver eller en forælder, som hæfter på vegne af et barn, hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med rejsekort eller pendlerkort. For rejsekort og pendlerkort uden tank-op-aftale eller fornyelsesaftale dækker Rejsekort A/S ikke tab som følge af andres uberettigede brug af et rejsekort/pendlerkort før det tidspunkt, hvor der er rettet henvendelse til Rejsekort A/S med henblik på spærring af det pågældende rejsekort/pendlerkort. Fra tidspunktet for henvendelsen hæfter Rejsekort A/S. Se afsnit 4.1.

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

Kortindehaver eller en forælder, som hæfter på vegne af et barn, hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med rejsekort/pendlerkort. For rejsekort med tank-op-aftale eller pendlerkort med fornyelsesaftale dækker Rejsekort A/S tab hos kortindehaver som følge af andres uberettigede brug af rejsekort/pendlerkort, hvis der snarest muligt efter, at den uberettigede brug kommer til kortindehaverens kendskab, rettes henvendelse til Rejsekort A/S med henblik på spærring af kortet. Hvis Rejsekort A/S imidlertid kan godtgøre, at kortindehaveren ikke snarest muligt efter at have fået kendskab til, at rejsekort/pendlerkort var bortkommet, stjålet eller under mistanke om at være misbrugt, rettede henvendelse til Rejsekort A/S med henblik på at spærre sit rejsekort/pendlerkort, hæfter kortindehaveren for tab som følge af andres uberettigede brug af rejsekort/pendlerkort frem til spærringen med et maksimalt beløb på 4.000 kr., se afsnit 4.1. Tab inkluderer ikke prisen for generhvervelse af et nyt rejsekort/pendlerkort.

## 5.3. Indsigelsesfrister

Indsigelser mod en uautoriseret eller fejlagtig transaktion (check ind, check ud, tank-op eller lignende) på rejsekort/pendlerkort skal være Rejsekort Kundecenter i hænde snarest muligt og senest 13 måneder efter datoen for den pågældende transaktion, jf. § 63 i lov om betalings-tjenester og elektroniske penge. Ved vurdering af, om indsigelser er fremsat rettidigt, vil der blandt andet blive lagt vægt på pligten til løbende at kontrollere posteringer af rejser, se afsnit 1.8.1 og 1.8.2.

# 6 Kunderegister

## 6.1 Formål med kunderegisteret

Undlader du flere gange at checke ud eller skylder du os mere end 1.000 kr., kan Rejsekort A/S spærre dit rejsekort/pendlerkort efter to skriftlige advarsler. Sker det, bliver du opført i vores kunderegister, og vil hverken kunne købe et rejsekort personligt, et rejsekort flex eller et pendlerkort de næste 12 måneder. Ved spærring mister du rettighederne til de rabattrin, der er optjent på det pågældende rejsekort.

Rejsekort A/S registrerer i kunderegisteret oplysninger om navn, adresse, CPR-nummer samt årsagen til, at et rejsekort/pendlerkort er spærret, og at kortindehaver ikke kan erhverve et nyt rejsekort personligt, rejsekort flex eller pendlerkort i en anført periode, jf. nedenfor. Formålet med registreringen er at undgå tab ved manglende betalinger for brug af rejsekort/pendlerkort ved at undlade at udstede rejsekort/pendlerkort til og indgå tank-op-aftaler eller fornyelsesaftaler med personer, der er opført i registeret som følge af tidligere misligholdelse af aftaler, jf. nedenfor.

Rejsekort A/S kan ved registrering i kunderegisteret spærre samtlige af kundens rejsekort/pendlerkort, knyttet til en misligholdt betalingsaftale.

## **6.2 Hvem registreres?**

Kortindehavere omfattet af afsnit 6.2.1 og 6.2.2 nedenfor kan blive registreret. Endvidere kan forældre, som har indgået aftale om rejsekort/pendlerkort og hæfter på vegne af et barn, jf. afsnit 1.8 og 3.1.1, på tilsvarende vis blive registreret. Den person, som registreres, vil hurtigst muligt modtage meddelelse om registreringen pr. brev eller e-mail.

Rejsekort A/S sletter registreringen senest efter to år, jf. nærmere i afsnit 6.2.1 og 6.2.2.

### **6.2.1 Rejser, der ikke afsluttes ved at checke ud**

Hvis der ved afslutningen af rejser med et rejsekort personligt eller et rejsekort flex er undladt at checke ud tre gange indenfor 12 måneder, kan Rejsekort A/S efter to skriftlige advarsler registrere kortindehaveren i kunderegisteret.

Rejsekort A/S sletter oplysningen i registeret senest et år efter registreringen.

### **6.2.2 Gæld til Rejsekort A/S eller trafikvirksomhederne**

Hvis en kortindehaver eller en forælder, som hæfter på vegne af et barn, som følge af misligholdelse af en aftale om sine rejsekort/pendlerkort, herunder tank-op-aftale eller fornyelsesaftale, skylder Rejsekort A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed mere end 1.000 kr., kan Rejsekort A/S optage vedkommende i kunderegisteret. Før registrering kan ske, skal den pågældende skriftligt have erkendt den forfaldne gæld, eller Rejsekort A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed skal have taget retslige skridt mod kortindehaveren.

Rejsekort A/S sletter registreringen af personen:

- når fordringen er betalt eller
- senest to år efter, at kortindehaveren blev optaget i registeret.

## **7 Øvrige kortbestemmelser**

### **7.1 Behandling af personlige oplysninger**

Rejsekort A/S lægger stor vægt på, at kortindehaverne er trygge ved at bruge rejsekort/pendlerkort og [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) samt ved brugen af tank-op-aftaler og fornyelsesaftaler.

Alle personoplysninger, herunder oplysninger om navn, adresse, telefonnummer og CPR-nummer, som opgives i forbindelse med køb og brug af rejsekort/pendlerkort eller tank-op-aftaler, fornyelsesaftaler mv., behandles ansvarligt og i overensstemmelse med lovgivningen,

herunder lov om behandling af personoplysninger. Der henvises i øvrigt til Rejsekort A/S' privatlivspolitik, som til enhver tid kan findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Af privatlivspolitikken fremgår det, hvilke oplysninger der registreres, hvordan de behandles, hvem der har adgang til oplysningerne mv.

## **7.2 Information om rejser og kortsaldo**

Indehaveren af et rejsekort personligt eller et rejsekort flex har ret til oplysninger om de transaktioner, som er foretaget på vedkommendes rejsekort, herunder rejsehistorik, rejsepris og kortsaldo. Forældre, som har indgået aftalen om rejsekort og hæfter på vegne af et barn under 15 år, har også ret til indsigt i de transaktioner, som er foretaget på barnets rejsekort.

Kortindehaveren eller en forælder, som hæfter på vegne af et barn, har endvidere pligt til at holde sig orienteret om de transaktioner, som foretages på rejsekort, jf. afsnit 1.8.

For samtlige typer af rejsekort gælder, at der altid kan opnås adgang til oplysninger om de sidste fem rejser, samt om rejsekorts aktuelle saldo, ved at placere rejsekort i kortlæserenheden på en rejsekortautomat.

Indehaveren af et rejsekort personligt eller et rejsekort flex kan også få disse oplysninger ved personlig henvendelse i et salgssted. Dette forudsætter, at der vises legitimation efter personalets anvisning, fx billedlegitimation udstedt af offentlig myndighed såsom pas eller kørekort.

Kortindehaveren eller en forælder, som hæfter på vegne af et barn under 15 år, kan endvidere få adgang til oplysninger via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

For at få adgang til oplysninger om foretagne rejser på et rejsekort anonymt (udover de oplysninger, der er registreret på selve kortet, jf. ovenfor) skal ihændeholderen af et rejsekort anonymt ved personligt fremmøde i et salgssted dels fremvise kortet, dels kunne sandsynliggøre, at det er vedkommende, der har rejst på kortet. Dette kan fx ske ved, at medarbejderen stiller ihændeholderen spørgsmål om, hvilke rejser der har været foretaget på kortet.

Ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter kan indehaveren af et rejsekort personligt og rejsekort flex altid få udleveret en udskrift af transaktionerne foretaget på rejsekort. Der opkræves dog gebyr for udskrift af rejsehistorik for mere end de seneste 13 måneder, jf. afsnit 1.5.

### **7.3 Fejl og uregelmæssigheder**

Hvis fejl i rejsekortsystemet giver anledning til transaktioner, der påfører kortindehaveren eller ihænde-haveren af et rejsekort anonymt et direkte tab, påtager Rejsekort A/S sig ansvaret herfor.

Hvis kortindehaveren eller ihænde-haveren af et rejsekort anonymt konstaterer, at opgørelsen over foretagne rejser (rejsehistorikken) omfatter rejser, som han ikke mener at have foretaget, eller som er forkert registreret, eller hvis saldoen ikke er korrekt, skal kortindehaveren eller ihænde-haveren af et rejsekort anonymt straks henvende sig til Rejsekort Kundecenter via kontaktformularen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller telefonisk, jf. afsnit 1.8.1, 4.1 og 5.3.

Hverken Rejsekort A/S eller de tilsluttede trafikvirksomheder er ansvarlige for eventuelle tab som følge af, at et rejsekort/pendlerkort i forbindelse med en transaktion bliver afvist af en tilsluttet trafikvirksomhed. Hvis en kortlæser eller rejsekortautomat ved forsøg på check ind eller check ud er ude af drift, skal der benyttes en anden rejsekortautomat eller kortlæser. Er de andre rejsekortautomater og kortlæsere på stedet også ude af drift, skal der ske henvendelse til personalet (togpersonale, buschauffør, stationspersonale el. lign.) eller kontakt til Rejsekort Kundecenter uden ugrundet ophold. Findes der ikke en løsning på problemet, skal en billet skaffes på anden vis, medmindre der er tale om helt undtagelsesvis særtilfælde, fx mere omfattende systemnedbrud, hvor brug af rejsekort er umuliggjort, og det fremgår af meddelelse på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Aktuelle driftsforstyrrelser", at dette kan undlades, eller de tilsluttede trafikvirksomheder ved meddelelse i højtalere eller på anden vis har informeret om, at dette kan undlades.

### **7.4 Fejlbehæftede rejsekort og pendlerkort**

Rejsekort A/S udskifter alle fejlbehæftede kort uden omkostninger. Ved fejlbehæftede kort forstås fejl, der ikke skyldes uagtsom håndtering af kortet af kortindehaveren.

### **7.5 Henvendelser til Rejsekort A/S**

Henvendelser skal rettes til Rejsekort Kundecenter via kontaktformularen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller på telefon 70 11 33 33.

### **7.6 Henvendelser fra Rejsekort A/S**

Kommunikation fra Rejsekort A/S til kunderne kan ske via fysisk post eller e-mail.

Meddelelser fra Rejsekort A/S med relation til pendlerkort fremsendes pr. SMS eller e-mail.

## 7.7 Klager

Klager skal i første omgang rettes til Rejsekort Kundecenter via kontaktformularen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

Hvis klager ikke er enig i Rejsekort Kundecenters afgørelse af sagen, kan der klages til en af instanserne nedenfor, idet rette klageinstans afhænger af, hvad klagen vedrører.

### **Ankenævnet for Bus, Tog og Metro**

Klager, der vedrører fejlbehæftet udstyr, opkrævning af kontrolafgift, rejsekorts funktionalitet, manglende check ind og ud, optagelse i kunde-registeret m.v. kan indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro via et klageskema, der kan findes på [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Gammel Køge Landevej 3

2500 Valby

[mail@abtm.dk](mailto:mail@abtm.dk)

[www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)

### **EU-Kommissionens online klageportal**

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mail adresse [administration@rejsekort.dk](mailto:administration@rejsekort.dk)

### **Forbrugerombudsmanden**

Forbrugerombudsmanden behandler klager over Rejsekort A/S' markedsføring og reklamer (markedsføringsloven) samt klager over manglende overholdelse af e-handelsloven.

Forbrugerombudsmanden kan endvidere behandle klager over fx manglende overholdelse af oplysningskrav, tredjemands misbrug af kort, god skik m.v. i henhold til lov om betalingstjenester og elektroniske penge.

Rejsekort anonymt er endvidere underlagt Forbrugerombudsmandens tilsyn.

Forbrugerombudsmanden

Carl Jacobsens vej 35

2500 Valby

[forbrugerombudsmanden@kfst.dk](mailto:forbrugerombudsmanden@kfst.dk)

[www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk)

## Datatilsynet

Klager over Rejsekort A/S' behandling (registrering, videregivelse etc.) af dine personoplysninger, herunder i forbindelse med spærring af et rejsekort/pendlerkort, behandles af Datatilsynet.

Datatilsynet  
Borgergade 28, 5. sal  
1300 København K  
dt@datatilsynet.dk  
www.datatilsynet.dk

Læs også klagevejledningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Spørgsmål og tvister om fortolkning af kortbestemmelserne er underlagt dansk ret.