



# **Vilkår for Rejsekort som app**

## **Gyldig fra 25. februar 2025**

**Version 3.5**

<b>1. Generelt om Rejsekort som app</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Rejseregler</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Billetter og gyldighed</b> .....	<b>4</b>
3.1. Check ind og check ud .....	4
3.2. Forudsætninger for køb af elektroniske billetter .....	5
3.3. Gyldighed.....	6
3.4. Alderskrav .....	6
3.5. Kundetype.....	6
<b>4. Smart check ud</b> .....	<b>7</b>
<b>5. Automatisk check ud af uafsluttede rejser</b> .....	<b>7</b>
<b>6. Overførsel af optjent rabattrin fra Rejsekort på kort</b> .....	<b>7</b>
<b>7. Kontrol</b> .....	<b>7</b>
<b>8. Kommunikation i Rejsekort som app</b> .....	<b>8</b>
<b>9. Betalingsmåder</b> .....	<b>8</b>
<b>10. Kvittering</b> .....	<b>8</b>
<b>11. Fortrydelsesret</b> .....	<b>8</b>
<b>12. Rettigheder</b> .....	<b>9</b>
<b>13. Forbehold</b> .....	<b>9</b>
<b>14. Misbrug</b> .....	<b>9</b>
<b>15. Ændring af disse vilkår</b> .....	<b>9</b>
<b>16. Klager</b> .....	<b>10</b>

## Vilkår for Rejsekort som app

Rejsekort som app er en mobilapplikation (herefter benævnt "app" eller "appen") udviklet af Rejsekort & Rejseplan A/S til Android og iOS-smartphones (herefter benævnt "mobile enheder"). Rejsekort som app kan downloades gratis fra downloadplatformene Google Play og App Store.

Rejsekort som app udbydes og ejes af Rejsekort & Rejseplan A/S, Automatikvej 1, 1., 2860 Søborg, CVR 27332072.

Når du bruger Rejsekort som app, accepterer du nedenstående vilkår. Vi anbefaler derfor, at du læser vilkårene grundigt, inden du tager appen i brug.

### 1. Generelt om Rejsekort som app

I Rejsekort som app kan du købe billet (rejsehjemmel) til kollektiv transport hos de trafikvirksomheder som er tilsluttet Rejsekort & Rejseplan A/S. Se mere om tilsluttede trafikvirksomheder i afsnit 3. Du køber billet ved at checke ind i appen, før du stiger ombord på transportmidlet. Du skal checke ud, når din rejse er afsluttet, altså efter du er steget af det sidste transportmiddel på din rejse. Når du har checket ud, vil billetprisen blive beregnet på baggrund af din rejseaktivitet fra start til slut destination. Bemærk: Rejsekort som app kan kun beregne din rute og dermed den korrekte billetpris, hvis du har din mobiltelefon tændt under hele rejsen. Er din mobiltelefon ikke tændt, har du med andre ord ikke en gyldig billet og risikerer en kontrolafgift ved billetkontrol. Læs nærmere under afsnit 3.

I appen kan du se din rejsehistorik og din købshistorik, og under Indstillinger kan du se dine oplyste personoplysninger. Rejsekort som app er et selvstændigt system, uden sammenhæng med det fysiske chip-baserede Rejsekortsystem. Dine personlige data, et eventuelt optjent rabattrin og rejsehistorik deles derfor ikke mellem de to systemer. Om muligheden for at overføre rabattrin manuelt, se nedenfor under punkt 6.

For at kunne benytte Rejsekort som app, skal du oprette en personlig profil i appen. Ved oprettelse af en profil skal du afgive visse personoplysninger om dig. Det er dit ansvar at sikre, at oplysningerne til enhver tid er korrekte. Du kan læse nærmere om vores behandling af dine personoplysninger i Privatlivspolitik for Rejsekort som app. Du finder privatlivspolitikken i appen i menuen under 'Om Rejsekort' og 'Vilkår og Betingelser' samt på vores hjemmeside [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Det med småt".

For at kunne bruge Rejsekort som app, skal du tilknytte MobilePay eller et betalingskort som betalingsmiddel i appen. Du kan kun checke ind med appen, når du har et godkendt betalingsmiddel tilknyttet. Check ind kan ikke ske, hvis det registrerede betalingsmiddel er spærret.

### 2. Rejseregler

Når du bruger Rejsekort som app, gælder både vilkårene her på siden og de Fælles landsdækkende rejseregler. I de Fælles landsdækkende rejseregler finder du informationer om gennemgående billetter (billetter købt i ét køb til en sammenhængende rejse med tog, bus, letbane, lokalbanetog og metro), rejsetidsgaranti eller rejsegaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. [Læs mere om de Fælles landsdækkende rejseregler her.](#)

### 3. Billetter og gyldighed

I Rejsekort som app kan du købe billetter til kollektiv transport hos trafikvirksomheder, som er tilsluttet Rejsekort & Rejseplan A/S. Du kan desuden bruge appen i Skånetrafikens tog i Danmark og udvalgte stationer i Sverige (Malmö C., Hyllie St., og Triangeln St.) samt på en enkelt busrute i Nordtyskland (Buslinje 110 Sønderborg-Flensborg). Du kan ikke anvende Rejsekort som app på Bornholm.

Du kan checke flere rejsende, hunde og cykler ind på Rejsekort som app. Du kan læse nærmere herom nedenfor.

Prisen for en billet afhænger af din kundetype, mulig mængderabat, transportform, valg af rute og tidspunkt for rejsens begyndelse og afslutning, samt om du har checket flere rejsende, hunde eller cykler ind på rejsen. For nærmere information henvises til trafikvirksomhedernes takstregler, som findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) "Prisblad for rejser".

De tilsluttede trafikvirksomheder er:

- GoCollective, Skøjtevej 26, 2770 Kastrup, [www.gocollective.dk](http://www.gocollective.dk)
- 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)
- Metroselskabet, Metrovej 5, 2300 København S, [www.m.dk](http://www.m.dk)
- Fynbus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C, [www.fynbus.dk](http://www.fynbus.dk)
- Nordjyllands Trafikselskab, J. F. Kennedys Plads 1T,3. sal, 9000 Aalborg [www.NTRejse.dk](http://www.NTRejse.dk)
- Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg, [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)
- Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen, [www.sydtrafik.dk](http://www.sydtrafik.dk)

De elektroniske billetter i appen er personlige, kan ikke overdrages og kan ikke videresendes til en anden mobil enhed. Du må ikke lade andre benytte din profil til brug for at købe billet.

#### 3.1. Check ind og check ud

Rejsekort som app fungerer ved registrering af check ind og check ud. Din rejse starter, når du checker ind (ved at swipe knappen mod højre). Et vellykket gennemført check ind vil blive bekræftet af appen på din mobiltelefon, og billetten leveres i form af en QR-kode i appen, som kan vises ved tryk på 'Vis billet'. Hvis check ind ikke kan gennemføres på grund af tekniske problemer, vises en fejlmeddelelse på din telefon. I det tilfælde skal du købe billet på anden vis, ellers vil du blive betragtet som rejsende uden gyldig billet ved billetkontrol.

Efter check ud (ved at swipe knappen mod venstre) beregner appen rejsens pris på baggrund af rejseaktiviteten fra start til slutdestination. Det er din pligt at gennemføre check ud korrekt.

Det er muligt at checke 4 typer medrejsende ind på dit Rejsekort som app: Voksen, Barn, Cykel og Hund. Husk, at du skal checke alle de ønskede rejsende ind, før du swiper til højre. Herefter låses antallet, indtil rejsen afsluttes.

Ved check ind af flere voksne, børn, cykler eller hunde er der 2 regler, som du skal være opmærksom på:

1. Som Voksen, Ung eller Pensionist kan du checke medrejsende ind, dog maksimalt 3 typer medrejsende inkl. dig selv (dvs. henholdsvis Voksen, Ung eller Pensionist).
2. Gruppen kan maksimalt bestå af i alt 29 rejsende (inkl. dig selv).

Check ind skal ske inden ombordstigning på transportmidlet. Sker check ind først efter ombordstigning på transportmidlet, kan det anses som misbrug af systemet. Hvis det vurderes, at der er tale om misbrug, vil de elektroniske billetter være ugyldige, og du vil blive betragtet som rejsende uden gyldig billet. Ved rejse uden gyldig billet kan du blive pålagt en kontrolafgift ved billetkontrol. Misbrug kan desuden sanktioneres efter gældende regler. Se mere om konsekvenserne ved misbrug i afsnit 14.

Du skal først checke ud i appen, når du har forladt det sidste transportmiddel på din rejse. Når du har checket ud, slutter billetens gyldighed, og rejsens pris beregnes. Hvis du skal skifte transportmiddel for at fortsætte din rejse, skal du ikke checke ud. Du skal først checke ud, når hele rejsen er afsluttet. Sker check ud undervejs på rejsen, kan det anses som misbrug af systemet. Misbrug kan sanktioneres efter gældende regler. Se mere om konsekvenserne ved misbrug i afsnit 14.

Der kan være situationer, hvor check ind og check ud kan være nødvendigt undervejs på rejsen. Hvis du har anden gyldig rejsehjemmel til en del af rejsen, f.eks. i form af Pendlerkort, kan du checke ind og ud under rejsen under forudsætning af, at du på hele rejsen har en gyldig billetform.

Hvis Rejsekort som app ved hjælp af din telefons indbyggede sensorer beregner, at du højst sandsynligt ikke rejser længere, men du ikke har checket ud, vil du blive vist en advarsel på din mobile enhed. Du vil blive adviseret om, at du måske har glemt at checke ud. En forudsætning for at vise advarslen er, at du tillader notifikationer på din mobile enhed.

Hvis det af tekniske årsager ikke er muligt at gennemføre check ud, efter din rejse er afsluttet, skal du hurtigst muligt kontakte Rejsekort Kundecenter og oplyse om rejsen i detaljer, herunder det sted og tidspunkt, hvor rejsen blev afsluttet.

Det er dit eget ansvar at kende reglerne for brug af Rejsekort som app, herunder for at medtage flere rejsende på din app. Yderligere regler fremgår af [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) 'hvem skal rejse'.

### 3.2. Forudsætninger for køb af elektroniske billetter

For at købe elektroniske billetter i Rejsekort som app skal følgende betingelser være opfyldt:

- 1) Du skal have downloadet og installeret appen på en mobiltelefon og have gennemført oprettelsen af en profil samt være logget ind på telefonen
- 2) Du skal have tilføjet et gyldigt betalingsmiddel
- 3) Den telefon, som du bruger, skal have et "ikke-rootet" operativsystem af typen Android (Google) eller iOS (Apple) uden "jailbreak". Den minimumsversion af operativsystemet, der kræves for at køre appen, fremgår i App Store (på iPhone), Google Play (på Android). Denne information fremgår tillige på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)
- 4) Din telefon skal have et aktiveret, operationelt simkort, der sikrer, at mobildata kan modtages via et mobiltelefonnetværk
- 5) Din telefon skal være tændt under hele din rejse
- 6) Placeringstjeneste eller lokalitetstjeneste (høj nøjagtighed) skal som minimum være aktiveret på din telefon på hele din rejse. For iOS telefoner er det et krav, at tilladelse til lokalitet angives som "Tillad altid", for Android telefoner kun "Ved brug af app"
- 7) Du skal have aktiveret appens adgang til de bevægelsessensorer, der er indbygget i din telefon

Til lokalitetsanvisning bruger Rejsekort som app de indbyggede sensorer i din telefon og den installerede software. Du er selv ansvarlig for at sikre, at din telefon har tilstrækkelig strøm på batteriet

under hele rejsen.

Check ind og check ud kan kun udføres, når der er en dataforbindelse.

Hvis en betaling ikke kan gennemføres, f.eks. fordi det tilknyttede betalingsmiddel er blevet spærret, vil du efterfølgende ikke kunne checke ind igen, før den manglende betaling er betalt, og der er registreret et gyldigt betalingsmiddel i appen.

### **3.3. Gyldighed**

Gyldighedsperioden for billetter købt i Rejsekort som app starter fra tidspunktet for check ind og slutter ved tidspunktet for check ud. Det er ikke muligt at forlænge gyldighedsperioden, efter du er checket ud.

Elektroniske billetter indeholder oplysninger om afrejsestationen/afrejsestoppestedet, billetternes gyldighed (dato og klokkeslæt for check ind), klokkeslæt for den aktuelle tid på din mobile enhed, oplysninger om dig i form af navn, fødselsdato, alder og kundetype.

Når du rejser med Rejsekort som app og er checket ind, skal din telefon være tændt og lokationsdata skal være slået til under hele rejsen. Er din telefon slukket eller løber den tør for strøm, så kan korrekt rute og billetpris ikke beregnes, og ved eventuel billetkontrol vil du derfor ikke kunne vise gyldig billet.

Er din telefon sat på flytilstand, kan du risikere at blive automatisk tjekket ud. Undlad derfor at vælge flytilstand, når du rejser på Rejsekort som app.

Rejsekort & Rejseplan A/S anbefaler, at strømbesparende tilstand skal være slået fra. Det vil sikre, at lokationsdataregistreringen beregnes korrekt, mens du er checket ind, da strømbesparende tilstand har indflydelse på din rute og dermed din billetpris.

Det er altid dit eget ansvar, at du kan fremvise en gyldig billet ved billetkontrol.

### **3.4. Alderskrav**

Du skal være fyldt 18 år for at benytte Rejsekort som app.

### **3.5. Kundetype**

Du kan benytte kundetyperne 'Voksen', 'Pensionist' og 'Ung' i Rejsekort som app.

Kundetype tildeles på baggrund af din indtastede fødselsdato. Kundetyperne kan være relevant i forhold til evt. rabatter afhængigt af, hvor og hvornår du rejser.

For at rejse med kundetype 'Voksen', skal du være mellem 26 år og 66 år gammel.

For at rejse med kundetype 'Pensionist', skal du være fyldt 67 år.

For at rejse med kundetype 'Ung', skal du være mellem 18 og 25 år gammel.

For alle kundetyper gælder, at du skal kunne fremvise dokumentation for alder og navn ved kontrol.

Du kan checke flere Voksne, Børn, Cykel og Hund ind på Rejsekort som app.

#### 4. Smart check ud

Med funktionen "Smart check ud" er det muligt for Rejsekort som app at udføre check ud automatisk under visse betingelser:

Du skal selv aktivere "Smart check ud" i appen. Hvis funktionen er aktiveret, modtager du en notifikation på din telefon, så snart appen registrerer, at din rejse med kollektiv transport med overvejende sandsynlighed er afsluttet. Meddelelsen indeholder en timer, som tæller ned fra 5 minutter. Timeren viser den resterende tid, indtil du automatisk checkes ud. Du kan afbryde timeren manuelt, hvis du vil fortsætte din rejse med kollektiv transport. Hvis du ikke afbryder timeren manuelt, bliver du automatisk checket ud, når tiden er gået. Dermed afsluttes din rejse, og rejsens pris beregnes.

Det er en forudsætning for at bruge "Smart check ud", at du tillader notifikationer på din telefon, og at din telefon har dataforbindelse.

Uanset om du tilvælger "Smart check ud"-funktionen eller ej, er det dit eget ansvar at sikre, at check ud sker korrekt.

#### 5. Automatisk check ud af uafsluttede rejser

Klokken 04.00 hver nat gennemtvinger Rejsekort som app et check ud af rejser der er påbegyndt før kl. 22.00, og som ikke er checket ud. Dermed afsluttes rejsen, og der vil blive beregnet en pris for den pågældende rejse, som ikke var afsluttet via et manuelt eller "Smart check ud". Automatisk check ud sker kun for rejser, hvor der ikke er registreret rejseaktivitet umiddelbart inden kl. 04.00.

#### 6. Overførsel af optjent rabattrin fra Rejsekort på kort

Optjente rabattrin på Rejsekort som kort overføres ikke automatisk til Rejsekort som app. Det er dog muligt for dig at overføre et optjent rabattrin via en manuel proces.

Overførsel af rabattrin bestilles via menupunktet i appen kaldet "Rabatter/Mængderabat". Her skal du indtaste det 16-cifrede Rejsekortnummer, rabattrinet skal overføres fra. Dermed vil dit rabattrin i Rejsekort som app blive redigeret til det korrekte trin.

Efter første rejse i en zone med mulighed for optjening af rabattrin, vil du desuden modtage en notifikation i appen med link til overførsel af optjent rabattrin.

Vær opmærksom på, at du kun kan få overført dit rabattrin én gang. Hvis du efter overførslen fortsætter med at benytte Rejsekort på kort, overføres ikke yderligere optjent rabat til appen.

#### 7. Kontrol

Hvis du bruger Rejsekort som app som billet, skal du vise din telefon til kontrolpersonalet på forlangende. Da appen er personlig, kan du desuden blive bedt om at fremvise yderligere legitimation. Kontrolpersonalet skal kunne verificere din billets gyldighed visuelt samt ved at scanne din telefon. Det er derfor dit ansvar at sikre, at din telefon er i en stand, hvor kontrol er muligt. Vær opmærksom på, at en revnet skærm kan forhindre scanning af telefonens skærm. For yderligere information om reglerne for billetkontrol henvises til de Fælles landsdækkende rejseregler. [Læs mere om de Fælles landsdækkende rejseregler her.](#)

## 8. Kommunikation i Rejsekort som app

Du kan kontakte Rejsekort Kundecenter fra Rejsekort som app. Du vil desuden modtage relevant serviceinformation via appens beskedcenter – bemærk at denne funktion ikke kan fravælges.

Hvis du har brug for hjælp til Rejsekort som app, kan du kontakte Rejsekort Kundecenter via de to kontaktformularer i appen. Henvendelser kan desuden rettes til Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33 eller via kontaktformularen på hjemmesiden. [Find kontaktformularen her](#).

## 9. Betalingsmåder

I Rejsekort som app kan du betale med MobilePay betalingsaftale og med udvalgte betalingskort, som findes i oversigten i appen.

De rejser, du har gennemført i løbet af én kalenderdag, samles og betales en gang i døgnet. Da opkrævning for forbrug såvel som tilbagebetaling i tilfælde af forkert beregning af rejser og priser fra dit betalingsmiddel finder sted på uregelmæssige tidspunkter, kan det betyde, at flere ydelser og refusioner kan blive opkrævet eller tilbagebetalt samtidig.

I tilfælde af tilbagebetaling som følge af for højt opkrævet beløb i forbindelse med en gennemført rejse, må der forventes en sagsbehandlingstid for Rejsekort & Rejseplan A/S for at gennemføre korrektionen. Vi prioriterer behandlingen af disse henvendelser, og behandler dem hurtigst muligt. Du må dog forvente en mindre forsinkelse, inden du modtager tilbagebetaling.

I din rejsehistorik kan du se informationer om dine gennemførte rejser, herunder om prisen for hver enkelt rejse. For hver betaling vil der desuden genereres en samlet oversigt over hvilke rejser, betalingen dækker.

Det er dit ansvar at sikre, at det anvendte betalingsmiddel har en tilstrækkelig høj beløbsgrænse til, at der kan betales for dit forbrug, og at betalingsmetoden ikke bliver spærret (fx udløb af gyldighed).

Du har mulighed for at tilknytte flere betalingsmidler i Rejsekort som app. Hvis du har flere betalingsmidler tilknyttet, vil betaling som udgangspunkt blive opkrævet fra dit primære betalingsmiddel. Hvis betaling med det primære betalingsmiddel ikke er muligt, vil betaling i stedet finde sted med brug af det sekundære betalingsmiddel og så fremdeles.

## 10. Kvittering

Du har som standard adgang til at se dine kvitteringer for dine køb direkte i appen under menu-punktet 'Rejsehistorik', hvor fanen 'Betaling' fremgår. Du kan se din historik for de forgange 3 år.

Hvis du vælger funktionen "kvittering – via e-mail" i appen, vil du desuden modtage dine kvitteringer på e-mail. Kvitteringer fra appen kan ikke benyttes som gyldig billet.

## 11. Fortrydelsesret

Det er ikke muligt at ændre eller ombytte elektroniske billetter, efter at de er udstedt. Der er ingen fortrydelsesret for billetter købt med Rejsekort som app.

Du har mulighed for at fortryde dit check ind, hvis du foretager et check ud, inden du er gået ombord på et transportmiddel. Det er muligt at checke ud uden at blive faktureret, indtil din faktiske rejse med kollektiv transport starter.



## 12. Rettigheder

Rejsekort & Rejseplan A/S ejer alle rettigheder til Rejsekort som app.

Når du registrerer dig, giver Rejsekort & Rejseplan A/S dig tilladelse til at bruge appen og de funktioner, den tilbyder, som tilsigtes. Det er forbudt at fremstille kopier eller udstede rettigheder til appen til tredjemand. Hverken indholdet af appen eller det basismateriale, der udgør en del af eller elementer af indholdet, må ændres, tilpasses, adskilles eller justeres.

## 13. Forbehold

Der tages forbehold for trykfejl i disse vilkår samt i Rejsekort som app.

Rejsekort & Rejseplan A/S fraskriver sig desuden ethvert ansvar for tab eller skade, der opstår som følge af, at Rejsekort som app ikke fungerer korrekt, eller at køb af elektroniske billetter ikke er muligt på grund af tekniske problemer. Appens manglende funktionsdygtighed berettiger under ingen omstændigheder til, at du rejser uden gyldig billet.

Der tages desuden forbehold for, at ældre operativsystemer vil udfases i takt med, at de ikke længere vedligeholdes af Apple og Google.

## 14. Misbrug

Ved mistanke om misbrug af Rejsekort som app forbeholder Rejsekort & Rejseplan A/S sig retten til at blokere brugere fra fremtidigt at kunne benytte appen til billetkøb.

Blokering af brugere fra fremtidigt at kunne benytte appen kan ske midlertidigt (i 1 til 12 måneder) eller permanent. Vurderingen af, om en bruger skal blokeres, samt om det skal ske midlertidigt eller permanent, sker efter en konkret vurdering af det identificerede misbrug. Ved vurderingen af blokeringens varighed ift. en konkret bruger vil bl.a. omfanget af misbruget og om brugeren tidligere har fået spærret sin adgang til Rejsekort som app indgå.

Rejsekort & Rejseplan A/S vil varsle brugeren om mistanke om misbrug og mulig blokering forud for en blokering. I særlige tilfælde kan blokering af brugere dog ske uden varsel.

Når Rejsekort & Rejseplan A/S blokerer en kunde, vil kunden hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen.

## 15. Ændring af disse vilkår

Rejsekort & Rejseplan A/S kan til enhver tid ændre vilkår for brug af appen, herunder priser, gebyrer og ydelser, i følgende situationer:

- Ved ændringer i lovgivning eller praksis.
- Ved forøgede omkostninger for vores ydelser, herunder omkostninger til administration, distribution og personale.
- Ved væsentlige ændringer i de ydelser, Rejsekort & Rejseplan A/S tilbyder, herunder hvordan Rejsekort anvendes.
- For at imødekomme inflation.

Hvis ændringerne er til ugunst for dig, vil de blive varslet mindst en måned, før de træder i kraft. Du vil i så fald blive orienteret om ændringerne og indholdet af de nye vilkår via appen og på [www.rejsekort.dk/rejsekort\\_app](http://www.rejsekort.dk/rejsekort_app). Du vil inden for en måned efter varslingen have mulighed for at deaktivere din Rejsekort konto uden omkostninger, hvis du ikke ønsker at være omfattet af de nye vilkår. . Hører vi ikke fra dig, betragter vi det som din accept af ændringerne.

Ændringer, der ikke er til ugunst for dig eksempelvis generelle nedsættelser af priser, kan ske uden varsel eller offentliggørelse. De til enhver tid gældende vilkårsbestemmelser kan findes på Rejsekort & Rejseplans hjemmeside.

## 16. Klager

Klager relateret til Rejsekort som app skal i første omgang rettes til Rejsekort Kundecenter. Bemærk, at klager over kontrolafgifter skal indgives til den trafikvirksomhed, som har udstedt kontrolafgiften.

Indsigelser mod en uautoriseret eller fejlagtig transaktion i Rejsekort som app skal være Rejsekort Kundecenter i hænde snarest muligt og senest 36 måneder efter datoen for den pågældende transaktion, jf. § 3, stk. 1 i forældelsesloven.

Hvis du er uenig i Rejsekort Kundecenters afgørelse af en sag, kan der klages til en af instanserne nedenfor. Rette klageinstans afhænger af, hvad klagen vedrører.

### Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Klager der vedrører opkrævning af kontrolafgift, Rejsekort som apps funktionalitet, aktivering, m.v. kan indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro via et klageskema, der findes på [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk). Inden du kan klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro skal du først have rettet din klage til Rejsekort Kundecenter eller den relevante trafikvirksomhed.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro  
Automatikvej 1  
2860 Søborg  
[mail@abtm.dk](mailto:mail@abtm.dk)  
[www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)

### DSB's Kundeambassadør

Hvis du har modtaget et skriftligt svar vedr. rejse med DSB, og du ikke er tilfreds med afgørelsen, kan du henvende dig til DSB's Kundeambassadør på [kundeambassadoren@dsb.dk](mailto:kundeambassadoren@dsb.dk).

### EU-kommissionens online klageportal

EU-kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særligt relevant, hvis klageren er forbruger med bopæl i et andet EU-land. [Klage indgives her](#). Ved indgivelse af en klage skal klageren i klageportalen angive e-mailadressen [administration@rejsekort.dk](mailto:administration@rejsekort.dk).

### Forbrugerombudsmanden

Forbrugerombudsmanden behandler klager over Rejsekort & Rejseplan A/S' generelle vilkår samt markedsføring og reklamer (markedsføringsloven).

Forbrugerombudsmanden kan desuden behandle klager over fx manglende overholdelse af oplysningskrav, tredjemands misbrug, god handelsskik m.v. i henhold til lov om betalinger.

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 & Rejseplan A/S' behandling (registrering, videregivelse etc.) af dine personoplysninger behandles af Datatilsynet.

Datatilsynet  
Carl Jacobsens vej 35  
2500 Valby  
[dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk)  
[www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

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

Spørgsmål og tvister om fortolkning af disse bestemmelser er underlagt dansk ret.  
Gældende fra den 25. februar 2025.  
Version 3.5.