

Vilkår for Basiskort

Gyldig fra 20. januar 2026

Version 1

Bemærk, at ikke al funktionalitet og alle services vil være tilgængelige fra den 20. januar 2026, men vil blive tilføjet i løbet af det første halvår 2026. Det fremgår af nedenstående liste, hvilke funktioner og services, der først vil være gældende senere:

- Mulighed for at blive oprettet som kunde og købe et Basiskort på et af trafikvirksomhedernes salgssteder (se nærmere i afsnit 5)
- Mulighed for at blive oprettet som bruger under 18 år og derved benytte Basiskort som gyldig billet (rejsehjemmel)
- Mulighed for at modtage kommunikation via e-Boks eller fysisk brev

Indholdsfortegnelse

Vilkår for Basiskort.....	4
1 Generelt om Basiskort.....	4
2 Rejseregler.....	5
3 Om Basiskort.....	5
3.1 Oprettelse af konto.....	5
3.2 Sådan anvender du Basiskort.....	6
3.3 Priser.....	8
3.4 Gyldighed for Basiskort.....	8
3.5 Alderskrav.....	8
3.6 Kundetyper.....	8
3.6.1 <i>Generelt.....</i>	<i>8</i>
3.6.2 <i>Særligt for kundetype 'Pensionist' under 67 år.....</i>	<i>9</i>
3.6.3 <i>Særligt for kundetype 'Handicap'.....</i>	<i>9</i>
3.6.4 <i>Særligt for brugere under 18 år.....</i>	<i>10</i>
3.7 Forpligtelser ved brug af Basiskort.....	10
3.8 Håndtering og opbevaring af Basiskort.....	11
3.9 Automatisk check ud af uafsluttede rejser.....	11
3.10 Overførsel af optjent rabattrin fra det fysiske Rejsekort.....	11
3.11 Registrering af manglende check ud.....	11
3.12 Bestilling af et nyt Basiskort.....	12
4 Kontrol.....	12
5 Kommunikation.....	12
5.1 Henvendelser til Rejsekort & Rejseplan A/S.....	12
5.2 Henvendelser fra Rejsekort & Rejseplan A/S.....	12
6 Betalingsmidler.....	13
7 Kvittering for køb.....	14
8 Fortrydelsesret.....	14
9 Opsigelse af kundeforhold.....	14
10 Kortindehavers pligt til at spærre Basiskort.....	15
11 Sanktioner ved misbrug.....	15
12 Rejsekort & Rejseplan A/S' mulighed for spærring af Basiskort og blokering af konto.....	16

13	Forbehold	16
14	Hæftelse for brug af Basiskort.....	16
15	Ændring af disse vilkår	17
16	Fejl og uregelmæssigheder	17
16.1	Driftsproblemer	17
16.2	Fejlbehæftede Basiskort	18
17	Klager og indsigelser.....	18

Vilkår for Basiskort

Basiskort er et chipkort til anskaffelse af rejsehjemmel. Kortet skal tilknyttes en konto med et betalingsmiddel, og kortet kan bruges til rejser i bus, tog, metro og letbane.

Basiskort udbydes og ejes af Rejsekort & Rejseplan A/S, Automatikvej 1, 1., 2860 Søborg, CVR-nr. 27332072. Rejsekort & Rejseplan A/S har udgivet disse vilkår og er kortudsteder af Basiskort. Disse vilkår for Basiskort udgør en bindende aftale mellem Rejsekort & Rejseplan A/S og dig som kunde. Du accepterer vilkårene i forbindelse med din bestilling/dit køb af et Basiskort. Vi anbefaler derfor, at du læser vilkårene grundigt, inden du tager Basiskort i brug. Manglende overholdelse af disse vilkår eller øvrig misbrug af løsningen kan sanktioneres.

Der er ikke fortrydelsesret ved køb af et Basiskort.

De til enhver tid gældende vilkår kan findes på www.rejsekort.dk, via selvbetjeningsløsningen eller ved henvendelse på et salgssted. Du kan finde en oversigt over aktuelle salgssteder på www.rejsekort.dk/salgssteder. Bemærk, at ikke alle salgssteder tilbyder alle services.

Rejsekort & Rejseplan A/S er dataansvarlig for behandling af personoplysninger i Basiskort-systemet. Du kan læse om behandlingen af dine personoplysninger i Privatlivspolitik for Basiskort, som du finder på vores hjemmeside www.rejsekort.dk under det med småt

1 Generelt om Basiskort

Et Basiskort kan bruges til at købe billet (rejsehjemmel) og derved betale for rejser i bus, tog, metro og letbane med de trafikvirksomheder, som er tilsluttet Rejsekort & Rejseplan A/S.

De tilsluttede trafikvirksomheder er:

- GoCollective, Skøjtevej 26, 2770 Kastrup, www.gocollective.dk
- Trafikselskabet Movia, Hanne Varmings Plads 4, 2500 Valby, www.moviatrafik.dk
- DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup, www.dsb.dk
- Metroselskabet, Metrovej 5, 2300 København S, www.m.dk
- FynBus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C, www.fynbus.dk
- Nordjyllands Trafikselskab, J. F. Kennedys Plads 1T,3. sal, 9000 Aalborg www.NTRejse.dk
- Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg, www.midttrafik.dk.
- Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen, www.sydtrafik.dk
- Hovedstadens Letbane, Metrovej 5, 2300 København S, <https://dinletbane.dk/da/>

Du kan desuden bruge dit Basiskort i Skånetrafikens tog i Danmark samt på en enkelt busrute i Nordtyskland (Buslinje 110 Sønderborg-Flensborg). Du kan ikke bruge dit Basiskort på Bornholm.

Du skal have oprettet en konto, tilknyttet et gyldigt betalingsmiddel og købt et Basiskort for at kunne

benytte Basiskort til at rejse med – læs nærmere i afsnit 3.1. Når et Basiskort er checket korrekt ind på et Checkpunkt, kan kortet bruges som gyldig billet. Et Checkpunkt er den kortlæser, der skal benyttes ved check ind og check ud, og som er placeret på stationer og i busser.

Du kan læse mere om check ind og check ud i afsnit 3.2.

Du kan tilføje flere rejsende, hunde og cykler, når du rejser med dit Basiskort. Du kan læse nærmere herom i afsnit 3.2.

Det er dit ansvar at kende reglerne for brug af Basiskort, herunder hvordan du tilføjer ekstra rejsende på din rejse via Checkpunkter. Læs mere i [Fælles landsdækkende rejseregler](#) og i [Prisblad for rejser](#), som du kan finde på www.rejsekort.dk under det med småt

Basiskort-systemet er et selvstændigt system, som *ikke* har sammenhæng med systemet tilknyttet det fysiske Rejsekort-system og kortlæsere med 'Blåt Punkt', der lukker i løbet af 2026. Dine personlige data, et eventuelt optjent rabattrin og rejsehistorik deles derfor ikke mellem de to systemer, ud over en enkeltstående mulighed for at få overført mængderabat i form af dit rabattrin. Du kan læse nærmere om muligheden for at overføre rabattrin manuelt under afsnit 3.10.

2 Rejseregler

Når du bruger Basiskort, gælder både disse vilkår og de gældende Fælles landsdækkende rejseregler, inklusive gældende tillæg.

I de Fælles landsdækkende rejseregler og tillæg, finder du informationer om generelle regler for at rejse med offentlig transport, som medtagning af flere rejsende og dyr, bagage, mad & drikke, rejsetidsgaranti eller rejsegaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar m.m.

I de Fælles landsdækkende rejseregler og tillæg, finder du desuden informationer om gennemgående billetter (billetter købt som ét køb til en sammenhængende rejse, med flere af følgende: tog, letbane, lokalbanetog og metro).

Du kan finde de Fælles landsdækkende rejseregler på rejsekort.dk under Det med småt: [Fælles landsdækkende rejseregler](#).

3 Om Basiskort

3.1 Oprettelse af konto

Du skal oprette en personlig konto for at kunne benytte Basiskort. Kontooprettelse kan enten ske direkte via selvbetjeningsløsningen, på trafikvirksomhedernes salgssteder eller i Rejsekort Kundecenter. Har du allerede oprettet en konto til Rejsekort-appen, så skal denne også benyttes til Basiskortet.

Det er påkrævet, at dine kontooplysninger til enhver tid er korrekte, og at du kun har en aktiv konto. Din konto er personlig og kan derfor kun være tilknyttet én e-mailadresse og én

kunde/dig som person. Overtrædelse af dette betragtes som misbrug. Du kan læse nærmere om konsekvenser ved misbrug i afsnit **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet..**

Med din konto kan du bruge både Basiskort og Rejsekort-appen. Hvis du ændrer i dine kontooplysninger, ændrer betalingsmiddel eller overfører mængderabat, vil ændringen ske på din konto og være gældende både for Basiskort og Rejsekort-appen. Du kan selv rette i dine oplysninger i Selvbetjeningen. Du kan også få hjælp hos Rejsekort Kundecenter eller trafikvirksomhedernes salgssteder.

3.2 Sådan anvender du Basiskort

Basiskort er et personligt kort, der kan bruges til at købe gyldig rejsehjemmel. Basiskortet må udelukkende benyttes af kortindehaveren. Kortindehaver er den person, der fremgår af kontoen tilknyttet Basiskortet. Det betyder, at du ikke må lade andre rejse med dit Basiskort uden også selv at være checket ind på rejsen. Du er som kortindehaver ansvarlig for, at check ind og check ud sker korrekt.

Du kan kun have ét aktivt Basiskort knyttet til din konto.

Reglerne for brug af Basiskort fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler inklusive tillæg, som du kan finde på www.rejsekort.dk. På www.rejsekort.dk findes desuden generelle oplysninger om Basiskort som produkt, hvordan et Basiskort skal anvendes samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv.

Basiskort fungerer ved, at du checker ind og checker ud på Checkpunkter i bus og på stationer tilknyttet tog, metro eller letbane, også når du skifter transportmiddel. Gyldighedsperioden for rejsehjemlen starter fra tidspunktet for check ind og slutter ved tidspunktet for check ud.

Check ind og check ud skal foretages i tilknytning til samme transportmiddel. Det betyder:

- Ved rejse med bus skal du checke ind på checkpunkt i bussen, når du går ind i bussen, og checke ud igen umiddelbart inden du forlader bussen
- Ved rejse med tog, metro eller letbane skal du checke ind på perronen/stationen, inden du går ind i toget/metroen/letbanen og checke ud igen, når du har forladt toget/metroen/letbanen

Hvis du skifter transportmiddel (f.eks. skift mellem to busser eller skift mellem tog og metro) undervejs på din rejse, vil din rejse bestå af flere delrejser, og du skal checke ind og checke ud for hver delrejse. Det betyder, at du skal checke ind, når en delrejse påbegyndes, og checke ud, når delrejsen slutter, og transportmidlet forlades. F.eks. ved rejse med bus efterfulgt af rejse med tog: du skal checke ind på checkpunkt i bussen, når du går ind i bussen, og checke ud igen, når du forlader bussen. Herefter skal du checke ind igen på perronen, inden du går ind i toget og checke ud igen, når du har forladt toget.

Består din rejse af flere delrejser, kan de blive sammenkædet til én samlet rejse, der opkræves én samlet pris for. Sammenkædning af delrejser afhænger af tidsrummet mellem dit check ud og næste

check ind. Læs yderligere om regler for rejser, som består af flere delrejser, i de til enhver tid gældende Fælles landsdækkende rejserregler herunder tillæg til Fælles landsdækkende rejserregler på vores hjemmeside www.rejsekort.dk under "Det med småt". Manglende check ind ved rejsens start samt manglende check ind og ud undervejs på en rejse bestående af flere delrejser, betyder, at du som kortindehaver rejser uden gyldig rejsehjemmel. Ved eventuel billetkontrol vil du dermed blive pålagt en kontrolafgift som rejsende uden gyldig rejsehjemmel.

Checker du ikke ud efter endt rejse, vil systemet automatisk checke dig ud 12 timer efter første check ind. Hvis det ikke er muligt at foretage en ruteberegning, f.eks. fordi du ikke har checket ud ved endt rejse, eller du ikke har checket ud og ind ved skift af transportmiddel, kan rejsen i stedet blive prissat efter den til enhver tid gældende standardpris for manglende ruteberegning, der kan findes på Det med småt | rejsekort.dk under Prisblad for rejser. Manglende check ud kan føre til blokering af din konto, (læs nærmere i afsnit 11).

Hvis der opstår en systemfejl, som ikke skyldes din adfærd, og det sker, mens du er checket ind, kan det medføre, at din rejse ikke kan ruteberegnes. I tilfælde af systemtekniske fejl, kan din rejse blive prissat efter den til enhver tid gældende standardpris for systemtekniske fejl, som kan findes på Det med småt | rejsekort.dk under Prisblad for rejser.

Rejser prissat efter en standardpris, vil ikke tælle med i optjening af rabattrin.

Du kan kun checke ind med dit Basiskort, når du har et gyldigt betalingsmiddel tilknyttet din konto. Hvis en betaling ikke kan gennemføres, f.eks. fordi det tilknyttede betalingskort er blevet spærret, vil du efterfølgende ikke kunne checke ind igen, før der er registreret et gyldigt betalingsmiddel på din konto, og eventuel manglende betaling er gennemført.

Det er hverken muligt eller tilladt at starte en rejse ved at checke ind med dit Basiskort og afslutte den samme rejse ved at checke ud ved brug af Rejsekort-appen. Hvis du er checket ind med dit Basiskort og efterfølgende checker ind i Rejsekort-appen, vil din rejse på Basiskortet automatisk blive lukket (og ikke længere gælde som gyldig rejsehjemmel), og du vil starte en ny rejse i Rejsekort-appen. På samme måde gælder det, at din påbegyndte rejse i Rejsekort-appen vil blive lukket, hvis du bagefter checker ind med dit Basiskort. Rejser i henholdsvis Rejsekort-appen og Basiskort vil blive prissat separat. Dette kan blive betragtet som misbrug og føre til blokering af din konto (læs nærmere i afsnit 11).

Når du rejser med dit Basiskort, kan du tilføje flere rejsende i forbindelse med, at du checker ind på et Checkpunkt. De ekstra rejsende vil som udgangspunkt være checket ind på hele rejsen, også efter skift af transportmiddel.

Når du har checket ekstra rejsende ind, vil det medføre, at du betaler for dig selv og alle de registrerede ekstra rejsende på hele rejsen, eller indtil du vælger på et checkpunkt i forbindelse med check ind, at rejsen skal afsluttes for de ekstra rejsende. Vælger du at fortsætte din rejse alene eller med anden sammensætning af ekstra rejsende, vil den følgende rejse blive beregnet som en selvstændig rejse uden sammenhæng til den tidligere. Du kan læse mere i de Fælles landsdækkende rejserregler herunder tillæg til Fælles landsdækkende rejserregler på vores

hjemmeside [Det med småt | rejsekort.dk](https://www.rejekort.dk).

3.3 Priser

Du kan finde de til enhver tid gældende priser for anskaffelse af Basiskort og serviceydelser på www.rejekort.dk. Her fremgår også yderligere oplysninger om levering.

Bemærk, at du ikke er berettiget til hverken hel eller delvis tilbagebetaling af kortprisen, uanset om du selv opsiger dit kundeforhold, eller kortet ikke længere kan anvendes – herunder bl.a. som følge af kortets beskaffenhed, at kortet spærres, at din konto blokeres, eller hvis Rejekort & Rejseplan A/S stopper med at tilbyde Basiskort og/eller erstatter Basiskort med en ny løsning.

Prisen for rejser med Basiskort afhænger af din kundetype, mulig mængderabat, transportform, valg af rute, varighed og tidspunkt for rejsens begyndelse og afslutning, samt om du har tilføjet flere rejsende, hund eller cykel på rejsen. For nærmere information henvises til trafikvirksomhedernes takstregler, som findes på [Det med småt | rejsekort.dk](https://www.rejekort.dk) under Prisblad for rejser.

Ifølge lov om trafikselskaber fastsættes priser ("takster") for rejser i den kollektive transport af trafikvirksomhederne, som også er ansvarlige for offentliggørelse af prisændringer.

3.4 Gyldighed for Basiskort

Basiskort udstedes med et påtrykt kortnummer. Læs nærmere om krav til håndtering og opbevaring i afsnit 3.8.

Basiskort kan ved check ind på Checkpunkter anvendes som gyldig rejsehjemmel frem til det tidspunkt, hvor kortet spærres, din konto blokeres, kundeforholdet afsluttes i overensstemmelse med afsnit 9, eller Rejekort & Rejseplan A/S måtte stoppe med at tilbyde Basiskort og/eller erstatte Basiskort med en ny løsning.

Bemærk, at du ikke er berettiget til hverken hel eller delvis tilbagebetaling af kortprisen, uanset om du selv opsiger dit kundeforhold, eller kortet ikke længere kan anvendes – herunder bl.a. som følge af at Rejekort & Rejseplan A/S stopper med at tilbyde Basiskort og/eller erstatter Basiskort med en ny løsning.

3.5 Alderskrav

Er du 18 år eller derover, kan du selv oprette en konto og bestille et Basiskort.

For brugere under 18 år henvises til afsnit 3.6.4.

3.6 Kundetyper

3.6.1 Generelt

Ved oprettelse af konto bliver du automatisk tildelt en af følgende kundetyper: 'Barn', 'Ung', 'Voksen' eller 'Pensionist' på baggrund af din indtastede fødselsdato.

Bemærk: Brugere under 18 år kan forventeligt først blive oprettet i løbet af første halvår 2026.

Din kundetype registreres på din konto og vil derfor gælde for både Basiskort og Rejekort-appen, hvis du bruger begge produkter.

Kundetypen kan være relevant i forhold til priser og eventuelle rabatter afhængigt af, hvor og hvornår du rejser. Det er dit ansvar, at du rejser med den kundetype, som du er berettiget til.

- For at rejse med kundetype 'Barn' skal du være under 16 år gammel. Læs mere i afsnit 3.6.4 Særligt for brugere under 18 år
- For at rejse med kundetype 'Ung', skal du være mellem 16 og 25 år gammel. Læs mere i afsnit 3.6.4 Særligt for brugere under 18 år
- 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 eller være tildelt denne kundetype efter ansøgning herom. Læs mere i afsnit 3.6.2 'Særligt for kundetype pensionist under 67 år'
- For at rejse med kundetype 'Handicap' skal du være tildelt denne kundetype efter ansøgning herom. Læs mere i afsnit 3.6.3 'Særligt for kundetype Handicap'

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

3.6.2 Særligt for kundetype 'Pensionist' under 67 år

Er du yngre end 67 år, kan du være berettiget til at rejse med kundetype 'Pensionist'. Det er en forudsætning, at du er mindst 18 år gammel, modtager førtids-, senior- eller tidlig pension (inkl. brøkpension) fra Udbetaling Danmark og gennemfører en ansøgningsproces, hvor du bekræfter din identitet med enten MitID eller anden dokumentation. Du kan læse om, hvordan du ansøger på [Rejekort | rejsekort.dk](https://rejekort.dk).

Indtil ansøgningen er færdigbehandlet, kan du fortsat rejse med den kundetype, der er bestemt på baggrund af din angivne fødselsdato. Du er først berettiget til at rejse til den nedsatte pris, når du har fået tildelt kundetype 'Pensionist'.

3.6.3 Særligt for kundetype 'Handicap'

Hvis du ønsker at rejse med kundetype 'Handicap', skal du ansøge herom. Det er en forudsætning, at du enten har Ledsagekort Danmark eller medlemskort fra enten Dansk Blindesamfund eller Synscenter Refsnæs, og at du bekræfter din identitet med enten MitID eller anden dokumentation.

Du kan læse, hvordan du ansøger på [Rejekort | rejsekort.dk](https://rejekort.dk).

Indtil ansøgningen er færdigbehandlet, kan du fortsat rejse med den kundetype, der er bestemt på baggrund af din angivne fødselsdato. Du er først berettiget til at rejse til den nedsatte pris, når du har fået tildelt kundetype 'Handicap'.

3.6.4 Særligt for brugere under 18 år

Bemærk: Brugere under 18 år kan forventeligt først blive oprettet i løbet af første halvår 2026.

Brugere under 18 år (barnet) skal oprettes ved, at en voksen opretter barnets konto via sin egen konto. Bemærk, at dette afsnit er skrevet til den voksne kontoejer.

Det er et krav, at du ved oprettelse af en konto og køb af Basiskort til en bruger under 18 år:

- Bekræfter at være forældremyndighedsindehaver eller værge for brugeren under 18 år
- Er mindst 18 år
- Accepterer vilkår for Basiskort på vegne af brugeren under 18 år
- Forpligter dig til at betale for rejser foretaget af brugeren under 18 år med det betalingsmiddel, som er registreret på din konto (se afsnit 6, Betalingsmidler), og
- Accepterer at hæfte personligt for udestående betalinger for de rejser, som er foretaget af brugeren under 18 år (inklusive for eventuelle ekstra rejsende)

Hvis du ikke længere ønsker at hæfte for barnets rejser, kan du tilbagetrække din accept heraf. Herefter vil barnet ikke kunne bruge hverken sit Basiskort eller Rejsekort-appen. Hvis du tilbagekalder din accept for hæftelse på et tidspunkt, hvor barnet er checket ind, vil du fortsat hæfte for den igangværende rejse.

Du som voksen, vil have adgang til barnets rejsehistorik og kunne gøre indsigelser. Læs nærmere i afsnit 3.7.

Hvis barnet skal have kundetyperne 'Handicap', skal du som voksen ansøge på vegne af barnet. Læs nærmere beskrivelse under afsnit 3.6.3 – Særligt for kundetype handicap.

Når barnet fylder 18 år, ophører den voksnes betaling af barnets rejser automatisk. Fortsat brug af Basiskort er betinget af, at brugeren (efter at være blevet 18 år) selv opretter ny konto og bestiller et nyt Basiskort.

3.7 Forpligtelser ved brug af Basiskort

Du skal oprette en personlig konto for at kunne købe et Basiskort.

Du skal til enhver tid sikre, at dine afgivne oplysninger er korrekte, herunder ved løbende at opdatere dine kontooplysninger og betalingsmidler, som du har tilknyttet din konto. Dine oplysninger skal kunne dokumenteres blandt andet ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort & Rejseplan A/S eller de tilknyttede trafikvirksomheder. Læs nærmere herom på de enkelte trafikvirksomhedernes hjemmeside samt på www.rejsekort.dk.

Viser det sig, at du har oplyst eller angivet forkerte oplysninger på din konto, er Rejsekort & Rejseplan A/S berettiget til uden varsel at spærre det Basiskort og/eller blokere den konto, som du er indehaver af. Du kan læse mere om procedure ved spærring eller blokering og eventuelle

retsvirkninger i afsnit 1111 og 12.

Du er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere din rejsehistorik og den beregnede pris for hver rejse ved enten at logge ind på selvbetjeningsløsningen, kontakte Rejsekort Kundecenter eller ved henvendelse på et af trafikvirksomhedernes salgssteder. Hvis du konstaterer, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, der forekommer prisopgørelser, som efter din opfattelse er forkerte, eller du er blevet forhindret i at checke ud, er du forpligtet til hurtigst muligt at kontakte Rejsekort Kundecenter. Bemærk, at dine indsigelser mod en uautoriseret eller fejlagtig transaktion på Basiskort skal være afgivet hurtigst muligt og senest 36 måneder efter datoen for den pågældende transaktion, jf. § 3, stk. 1 i forældelsesloven.

Du skal straks spærre dit Basiskort, hvis det bortkommer eller hvis der er mistanke om misbrug. Se nærmere om din pligt til at spærre dit Basiskort i afsnit 10.

Hvis en anden end dig som kortindehaver benytter dit Basiskort, betragtes det som misbrug.

Dit Basiskort kan inddrages og/eller din konto kan blokeres, hvis det konstateres f.eks. i forbindelse med billetkontrol, at kortet benyttes af en anden end dig som kortindehaver. Se nærmere om blokering i afsnit 12.

3.8 Håndtering og opbevaring af Basiskort

Du er som kortindehaver af et Basiskort, forpligtet til at opbevare og håndtere dit Basiskort forsvarligt, og kortet skal holdes i en sådan stand, at kortnummeret er læsbart, og kortet kan scannes. Hvis kortnummeret ikke er læsbart, kan kortet ikke bruges som gyldig rejsehjemmel. Der må ikke ske nogen form for indgreb på kortet (huller, bukning m.v.).

3.9 Automatisk check ud af uafsluttede rejser

Checker du ikke ud efter endt rejse, vil systemet automatisk checke dig ud 12 timer efter første check ind. Manglende check ud kan desuden føre til blokering af din konto (læs nærmere i afsnit 12).

Det betyder, at du bliver automatisk checket ud 12 timer efter første check ind - uanset om du er i gang med at rejse eller ej. Efter 12 timer har du ikke længere gyldig rejsehjemmel.

3.10 Overførsel af optjent rabattrin fra det fysiske Rejsekort

Optjente rabattrin på det eksisterende fysiske Rejsekort, som lukker i 2026, overføres ikke automatisk til din konto. Det er dog muligt for dig at overføre et optjent rabattrin. Læs mere om overførsel af rabattrin på [Rejsekort | rejsekort.dk](https://rejsekort.rejsekort.dk).

Vær opmærksom på, at du kun kan få overført dit rabattrin én gang. Hvis du efter overførslen fortsætter med at bruge det eksisterende fysiske Rejsekort, overføres ikke yderligere optjent rabat til dit Basiskort.

3.11 Registrering af manglende check ud

Har du været forhindret i at checke ud, skal du hurtigst muligt indmelde det manglende check ud til

Rejsekort Kundecenter for at minimere risikoen for sanktioner. Gentagne tilfælde af manglende check ud kan betragtes som misbrug, der kan sanktioneres i overensstemmelse med afsnit 12. Det er en konkret vurdering hos henholdsvis Rejsekort Kundecenter og Rejsekort & Rejseplan A/S, hvornår manglende check ud udløser sanktioner.

3.12 Bestilling af et nyt Basiskort

Hvis dit Basiskort er bortkommet, blevet stjålet eller ødelagt, kan du via Selvbetjeningsløsningen, Rejsekort Kundecenter eller fysisk fremmøde på et af trafikvirksomhedernes salgssteder bestille et nyt Basiskort med samme kundetype, rabattrin og tilknyttet betalingsmiddel, som med dit tidligere Basiskort.

Når du bestiller et nyt Basiskort, vil brug af kortet være omfattet af de vilkår, der er gældende på det tidspunkt, som det nye kort bliver bestilt, uanset hvad der er årsag til, at du bestiller et nyt kort.

Rejser i perioden fra bestillingen af det nye kort og frem til, at det nye kort bliver taget i brug, tæller ikke med i optjeningen af eventuel mængderabat (rabattrin) på det nye kort.

4 Kontrol

Ved kontrol skal du på forlangende fra kontrolpersonalet eller lign. fremvise dit indcheckede Basiskort som gyldig rejsehjemmel. Da Basiskortet er personligt, kan du desuden blive bedt om at fremvise legitimation. Kontrolpersonalet skal kunne verificere gyldigheden af din billet ved at scanne dit Basiskort. Det er dit ansvar at sikre, at dit Basiskort kan scannes. Læs mere om håndtering og opbevaring af Basiskort i afsnit 3.8.

For yderligere information om reglerne for billetkontrol henvises til de Fælles landsdækkende rejseregler, herunder tillæg til de Fælles landsdækkende rejseregler, der kan findes på www.rejsekort.dk

5 Kommunikation

5.1 Henvendelser til Rejsekort & Rejseplan A/S

Har du brug for hjælp til dit Basiskort, så kan du kontakte Rejsekort Kundecenter via www.rejsekort.dk/Kundecenter eller på telefon +45 70 11 33 33. Åbningstider kan ses på www.rejsekort.dk/Kundecenter.

Telefonen er døgnåben for spærring af Basiskort.

Trafikvirksomhederne har salgssteder med personlig betjening. Se oversigt over salgsstederne og deres services på www.rejsekort.dk/salgssteder. Bemærk, at ikke alle salgssteder tilbyder alle services.

5.2 Henvendelser fra Rejsekort & Rejseplan A/S

Henvendelser fra Rejsekort & Rejseplan A/S til dig, kan ske via e-mail, e-Boks, brev eller telefon.

Har du på din konto oplyst en e-mailadresse, vil kommunikation fra Rejsekort & Rejseplan A/S primært ske til denne e-mail. Har du ikke oplyst en e-mail, vil du modtage kommunikation via e-Boks eller som fysisk brev.

Bemærk: Det er kun muligt at modtage kommunikation via e-mail, hvis du efter oprettelse af din konto, har bekræftet den anførte e-mailadresse.

Kommunikation via e-Boks og fysisk brev er forventeligt først muligt i løbet af første halvår 2026.

6 Betalingsmidler

Når du bestiller/køber et Basiskort, vil betalingen for det bestilte Basiskort og de rejser, der foretages med Basiskortet, ske med det betalingsmiddel (MobilePay eller betalingskort), der er knyttet til din konto. Du har mulighed for at tilknytte flere betalingsmidler til din konto. Hvis du ændrer i de tilknyttede betalingsmidler, slår det igennem på din konto og vil gælde både for rejser foretaget med Basiskort og med Rejsekort-appen, hvis du også anvender appen. Hvis du har rejser, der ikke er betalt, kan du ikke fjerne dit tilknyttede betalingsmiddel.

Køber du dit Basiskort på et af trafikvirksomhedernes salgssteder, vil betaling for selve kortet blive gennemført i butikken og ikke via det betalingsmiddel, der er gemt på kontoen.

Som forældremyndighedsindehaver eller værge, der har tilknyttet en bruger under 18 år, bliver dit betalingsmiddel også brugt til betaling af denne brugers rejser (inklusive for eventuelle ekstra rejsende).

De rejser, som du og eventuelt tilknyttede brugere under 18 år har gennemført i løbet af én kalenderdag, samles og betales en gang i døgnet. Da opkrævning for rejser og eventuel tilbagebetaling i tilfælde af forkert beregning af tidligere rejser og priser finder sted på uregelmæssige tidspunkter, kan det medføre, at uafhængige ydelser og refusioner bliver opkrævet eller tilbagebetalt samtidig på dit betalingsmiddel.

Hvis der er opkrævet et forkert beløb for en gennemført rejse, skal du forvente sagsbehandlingstid for Rejsekort Kundecenter for at rette det

I din rejsehistorik på selvbetjeningsløsningen kan du se information om dine rejser, herunder om prisen for hver rejse. For hver gennemført betaling kan du se en samlet oversigt over, hvilke rejser betalingen dækker, inklusive rejser foretaget af eventuelt tilknyttede brugere under 18 år.

Det er dit ansvar at sikre, at det anvendte betalingsmiddel har en tilstrækkelig høj beløbsgrænse til, at der kan betales for dit og eventuelt tilknyttede brugere under 18 års forbrug, og at betalingsmidlet ikke bliver spærret (f.eks. ved udløb af gyldighed). Hvis en transaktion fejler, og det derfor ikke er muligt at gennemføre betaling for dit eller eventuelt tilknyttede brugere under 18 års forbrug, så vil hverken du eller brugeren under 18 år kunne checke ind med hverken Basiskort eller Rejsekort-appen, før det udestående beløb er blevet betalt og der igen er et tilknyttet et gyldigt betalingsmiddel til din konto.

Du har mulighed for at tilknytte flere betalingsmidler på din konto. Hvis betaling med det primære betalingsmiddel ikke er muligt, vil betaling i stedet finde sted med brug af det sekundære betalingsmiddel og så videre.

7 Kvittering for køb

Du har adgang til at se kvitteringer for køb af Basiskort og betalte rejser i selvbetjeningsløsningen under "Historik". Du kan se din betalings- og rejsehistorik for de sidste 36 måneder.

En bruger under 18 år kan ikke se historik for betalinger, fordi brugeren under 18 år ikke selv betaler for sine rejser.

Du vil desuden modtage dine kvitteringer på enten e-mail, i e-Boks eller som brev. Det er kun muligt at modtage kvitteringer per e-mail, hvis du efter oprettelse af din konto har bekræftet den anførte e-mailadresse. **Bemærk: Kvitteringer via e-Boks og fysisk brev er forventeligt først muligt i løbet første halvår 2026.**

Kvitteringer kan ikke bruges som gyldig rejsehjemmel. Kvitteringen sendes til den konto, som betaler for rejsen. Det betyder, at hvis du som voksen betaler for en bruger under 18 år, modtager du kvitteringen. Du vil også kunne få oplysninger om dine køb ved at kontakte Rejsekort Kundecenter eller i et af trafikvirksomhedernes salgssteder.

8 Fortrydelsesret

Der er ikke fortrydelsesret ved køb og brug af et Basiskort.

Der er ikke fortrydelsesret for rejser købt ved brug af Basiskort. Det er heller ikke muligt at fortryde køb af et Basiskort.

Du har mulighed for at fortryde dit check ind, uden at blive opkrævet for gennemført rejse, hvis du checker ud, inden du er gået ombord på et transportmiddel, og derfor inden din faktiske rejse med kollektiv transport starter. Det betyder ved busrejser, at du skal checke ud igen, inden bussen kører.

Det betragtes som misbrug af Basiskort, hvis du gentagne gange fortryder dit check ind. Misbrug kan føre til sanktioner, som fremgår af afsnit 12 samt i de Fælles landsdækkende rejseregler herunder tillæg til de landsdækkende rejseregler, der kan findes på [Det med småt | rejsekort.dk](#).

9 Opsigelse af kundeforhold

Du har mulighed for at opsig dit kundeforhold hos Rejsekort & Rejseplan A/S. Ved anmodning om opsigelse af dit kundeforhold, vil Rejsekort & Rejseplan A/S lukke din konto, hvorefter du ikke længere kan bruge Basiskortet og/eller eventuelt Rejsekort-appen. Læs mere om opsigelse af kundeforhold på www.rejsekort.dk.

Hvis du har ubetalte rejser, skal du fortsat betale for disse, uanset om du har opsagt dit kundeforhold.

Rejsekort & Rejseplan kan vælge at opsige dit kundeforhold, hvis du ikke har benyttet Basiskort tilknyttet din konto eller selvbetjeningsløsningen i 5 år. Du vil forinden blive varslet herom og have mulighed for at vælge ikke at få dit kundeforhold opsagt.

10 Kortindehavers pligt til at spærre Basiskort

Du skal straks spærre dit Basiskort, hvis:

- Kortet bortkommer eller bliver stjålet
- Du får mistanke om, at kortet er blevet – eller bliver – misbrugt

Du kan som kortindehaver spærre et Basiskort på Selvbetjeningsløsningen eller ved at kontakte Rejsekort Kundecenter. Rejsekort Kundecenter kan kontaktes via www.rejsekort.dk/Kundecenter eller på telefon +45 70 11 33 33.

Når Rejsekort Kundecenter har behandlet din anmodning om spærring af et Basiskort, kan du se status på selvbetjeningsløsningen, og du vil modtage en kvittering for spærring via enten e-mail, e-Boks eller brev. Du kan læse mere om hæftelse under afsnit 14.

Bemærk: Kvitteringer via e-Boks og brev er forventeligt først muligt i løbet af første halvår 2026.

Et spærret Basiskort kan genåbnes ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter. Er kortet bortkommet, blevet stjålet eller ødelagt, skal du selv bestille et nyt Basiskort, hvorefter dit spærrede kort ikke kan genåbnes. Du skal selv betale kortprisen for bestilling af et nyt Basiskort. Læs mere om bestilling af nyt Basiskort i afsnit 3.12.

11 Sanktioner ved misbrug

Ved mistanke om misbrug af Basiskort og/eller Rejsekort-appen, forbeholder Rejsekort & Rejseplan A/S sig retten til at blokere din konto fra fremtidigt at kunne benytte både Basiskort og Rejsekort-appen som gyldig rejsehjemmel. Ved blokering pga. misbrug vil du ikke kunne checke ind med dit Basiskort eller Rejsekort-appen, og du mister rettighederne til en eventuel mængderabat (rabattrin), der er optjent på dit Basiskort eller Rejsekort-appen.

Blokering af en konto fra fremtidigt at kunne benytte Basiskort og Rejsekort-appen, kan ske midlertidigt (fra en måned til tre år). Vurderingen af, om en bruger skal blokeres og i hvor lang en periode, sker efter en konkret vurdering af det identificerede misbrug. Forhold, som omfanget af misbruget og om brugeren tidligere er blevet blokeret, medtages i vurderingen af, hvor lang tid blokeringen skal vare.

Rejsekort & Rejseplan A/S kan ved konkret vurdering enten forkorte eller forlænge blokeringen. Rejsekort & Rejseplan A/S vil sende skriftlig meddelelse, hvis perioden forlænges.

Rejsekort & Rejseplan A/S vil varsle dig, hvis der er mistanke om misbrug og derfor mulighed for at blive blokeret forud for en blokering. I særlige tilfælde kan blokering af konto dog ske uden varsel.

12 Rejsekort & Rejseplan A/S' mulighed for spærring af Basiskort og blokering af konto

Hvis Rejsekort & Rejseplan A/S spærrer dit Basiskort eller blokerer din konto, vil du hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil og varigheden heraf.

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til **uden varsel** at blokere din konto, hvis:

- Der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug
- Du som kortindehaver af et Basiskort har opsagt dit kundeforhold hos Rejsekort & Rejseplan A/S, jf. afsnit 9

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til at blokere din konto **efter at have varslet** det pr. e-mail, e-Boks eller brev i følgende tilfælde:

- Ved begrundet mistanke om misbrug, herunder manglende check ud, manglende betaling af skyldigt beløb eller angivelse af forkerte oplysninger
- Ved periode på 5 år uden rejseaktivitet eller gennemførte betalinger på Basiskort
- Hvis Rejsekort & Rejseplan A/S stopper med at tilbyde Basiskort og/eller erstatter Basiskort med en ny løsning, jf. afsnit 3.4

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til **uden varsel** at spærre dit Basiskort, hvis:

- Hvis der er udestående beløb, som ikke er betalt, jf. afsnit 3.2

13 Forbehold

Der tages forbehold for trykfejl i disse vilkår samt i Basiskort-systemet.

Rejsekort & Rejseplan A/S fraskriver sig desuden ethvert ansvar for tab eller skade, der opstår som følge af, at dit Basiskort ikke fungerer korrekt, eller at køb af elektroniske billetter ikke er muligt på grund af tekniske problemer. Basiskortets manglende funktionsdygtighed berettiger under ingen omstændigheder til, at du rejser uden gyldig rejsehjemmel. Det betyder, at hvis du ikke kan checke ind med Basiskortet, skal du finde anden mulighed for at opnå gyldig rejsehjemmel.

14 Hæftelse for brug af Basiskort

Du hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med dit Basiskort (inklusive eventuelle ekstra rejsende). Har du bestilt Basiskort til en eller flere brugere under 18 år, hæfter du også for betalingen af rejser foretaget med disse brugeres Basiskort (inklusive eventuelle ekstra rejsende).

Rejsekort & Rejseplan A/S hæfter ikke for betaling og eventuelle tab, som du måtte lide som følge af andres uberettigede brug af dit Basiskort før det tidspunkt, hvor der er rettet henvendelse til Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på spærring af det pågældende Basiskort. Fra tidspunktet for henvendelsen hæfter Rejsekort & Rejseplan A/S for uberettigede betalinger foretaget med dit Basiskort. Se mere om spærring af Basiskort under afsnit 10.

15 Ændring af disse vilkår

Bemærk, at Rejsekort & Rejseplan A/S kan ændre vilkårene, herunder priser, gebyrer og ydelser, i følgende situationer:

- Ved ændringer i lovgivning eller praksis
- Ved ændringer som følge af tekniske eller sikkerhedsmæssige behov
- Ved ændringer i de tilsluttede trafikvirksomheder
- Ved beslutninger hos de tilsluttede trafikvirksomheder om at nedlægge, indføre eller ændre ydelser eller billettyper tilknyttet Basiskortet
- Ved forøgede omkostninger for ydelser, herunder omkostninger til administration, distribution og personale
- Ved væsentlige ændringer i de ydelser, Rejsekort & Rejseplan A/S tilbyder, herunder hvordan Basiskort 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 enten e-mail, e-Boks eller brev. Du vil inden for en måned efter varslingen have mulighed for at spærre dit Basiskort eller lukke din konto uden omkostninger, hvis du ikke ønsker at være omfattet af de nye vilkår. Se nærmere i afsnit 9 om lukning af Basiskort. Hører Rejsekort & Rejseplan A/S ikke fra dig inden for denne måned, betragtes det som din accept af ændringerne. Hvis du som voksen har tilknyttet en bruger under 18 år på din konto, gælder ovenstående også for din accept af vilkår på barnets vegne. Læs mere om tilbagebetaling af kortpris i afsnit 3.3.

Ændringer, der ikke er til ugunst for dig, kan ske uden varsel. De til enhver tid gældende vilkår kan findes på Rejsekort & Rejseplans hjemmeside.

Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder for eksempel generelle nedsættelser af priser, kan gennemføres uden varsel eller offentliggørelse.

16 Fejl og uregelmæssigheder

16.1 Driftsproblemer

Hverken Rejsekort & Rejseplan A/S eller de tilsluttede trafikvirksomheder er ansvarlige for

eventuelle tab som følge af, at et Basiskort ikke kan benyttes som gyldig rejsehjemmel herunder hvis du ikke kan checke ind på et Checkpunkt, eller kontrolpersonale ikke kan kontrollere gyldigheden af din billet.

Hvis problemet ikke kan løses, skal du skaffe gyldig rejsehjemmel på anden vis.

Undtagelser gælder kun i helt særlige tilfælde som f.eks. ved omfattende systemnedbrud, hvor det ikke er muligt at anvende Basiskort. Det skal samtidig fremgå af meddelelser under 'Driftsinformationer' på www.rejsekort.dk, at man kan rejse med Basiskort uden check-ind er tilladt, eller være meddelt af de tilsluttede trafikvirksomheder via højtaleranlæg på stationer eller på anden måde, at man kan rejse med Basiskort uden at checke ind.

16.2 Fejlbehæftede Basiskort

Et Basiskort, som antages at være fejlbehæftet, skal ikke spærres, men derimod sendes til Rejsekort Kundecenter, som undersøger kortet. Kontakt Rejsekort Kundecenter på telefon +45 70 11 33 33 for nærmere vejledning.

Rejsekort & Rejseplan A/S udskifter alle fejlbehæftede Basiskort uden omkostninger for kunden indtil 5 år fra købstidspunktet. Bemærk, at dette ikke er ensbetydende med, at du kan forvente, at dit Basiskort kan anvendes indtil 5 år fra købstidspunktet. Læs nærmere herom i afsnit 3.4.

Hvis fejlen på dit Basiskort skyldes forkert håndtering af kortet, vil du selv skulle bestille og betale for et nyt Basiskort som beskrevet i afsnit 3.12. Du kan læse mere om håndtering og opbevaring af Basiskort i afsnit 3.8.

17 Klager og indsigelser

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

Klager relateret til Basiskort skal i første omgang rettes til Rejsekort Kundecenter. Rejsekort Kundecenter kan kontaktes skriftligt via [Rejsekort Kundecenter](#) eller på telefon +45 70 11 33 33.

Bemærk, at klager over kontrolafgifter skal indgives til den trafikvirksomhed, som har udstedt kontrolafgiften.

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

Ved vurdering af, om indsigelser er fremsat rettidigt, vil der blandt andet blive lagt vægt på din pligt som kortindehaver til løbende at kontrollere posteringer af rejser, se afsnit 3.7.

Hvis du er uenig i Rejsekort Kundecenters afgørelse af en sag, kan du klage til en af instanserne nedenfor. Den rette klageinstans afhænger af, hvad klagen vedrører.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Klager, der vedrører fejlbehæftet udstyr, opkrævning af kontrolafgift, Basiskorts funktionalitet,

prisberegning, manglende check ind og ud m.v. kan indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro via et klageskema, der findes på 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

Adresse: Automatikvej 1, 2860 Søborg

mail@abtm.dk

www.abtm.dk

DSB's Kundeambassadør

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

Forbrugerombudsmanden

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

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

Forbrugerombudsmanden

Adresse: Carl Jacobsens vej 35, 2500 Valby

forbrugerombudsmanden@kfst.dk

www.forbrugerombudsmanden.dk

Datatilsynet

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

Datatilsynet

Adresse: Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby

dt@datatilsynet.dk

www.datatilsynet.dk

Læs også klagevejledningen på www.rejsekort.dk.

Gældende fra den 20. januar 2026

Version 1.0