

# Rejsekort Kortbestemmelser

Version 6.2 Gældende fra 09. 07 2013

## INDHOLDSFORTEGNELSE

Kortbestemmelser for rejsekort .....	2
Der er ikke fortrydelsesret ved køb af et rejsekort .....	2
1. Selve rejsekort .....	3
1.1 Hvad er et rejsekort? .....	3
1.2 Sådan anvendes et rejsekort .....	3
1.3 Kortudsteder .....	3
1.4 Priser og gebyrer .....	3
1.5 Korttyper og gyldighedsperioder .....	4
1.6 Forpligtelser ved brug af rejsekort .....	4
1.6.1 Rejsekort personligt og rejsekort flex .....	4
1.6.2 Rejsekort anonymt .....	4
1.7 Rejsekort til børn .....	4
1.7.1 Børn under 16 år .....	4
1.7.2 Børn på 16 og 17 år .....	4
2. Kortsaldo og tank-op .....	4
2.1 Rejsekorts saldo .....	4
2.2 Tank-op af rejsekort .....	5
2.2.1 Tank-op via www.rejsekort.dk .....	5
3. Tank-op-aftale for rejsekort personligt og rejsekort flex .....	5
3.1 Indgåelse af tank-op-aftale .....	5
3.2 Ændringer til tank-op-aftale .....	5
3.3 Opsigelse af tank-op-aftale .....	5
3.4 Misligholdelse af tank-op-aftale .....	5
4. Spærring, lukning og udbetaling af saldo på rejsekort .....	5
4.1 Kortindehavers spærring af rejsekort .....	5
4.2 Rejsekort A/S' spærring af rejsekort .....	6
4.2.1 Spærring ved negativ saldo på rejsekort .....	6
4.2.2 Undladt check ud .....	6
4.3 Lukning af rejsekort .....	6
4.4 Udbetaling af saldo fra spærret/lukket rejsekort .....	6
5. Hæftelse for brug af rejsekort .....	7
5.1 Hæftelse for rejsekort uden tank-op-aftale .....	7
5.2 Hæftelse for rejsekort med tank-op-aftale .....	7
5.3. Indsigelsesfrister .....	7
6. Advarselsregister .....	7
6.1 Formål med advarselsregisteret .....	7
6.2.1 Rejser der ikke afsluttes ved at checke ud .....	7
6.2.2 Dårlige betalere .....	7
7. Øvrige kortbestemmelser .....	7
7.1 Behandling af personlige oplysninger .....	7
7.2 Information om foretagne rejser og kortsaldo (indsigt i rejsehistorik og kortsaldo) .....	7
7.3 Fejl og uregelmæssigheder .....	8
7.4 Fejlbehæftede rejsekort .....	8
7.5 Spørgsmål og eventuelle klager samt relevante tilsynsmyndigheder .....	8

# Kortbestemmelser for rejsekort

Rejsekorts 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.

**Der er ikke fortrydelsesret ved køb af et rejsekort.** Det betyder, at forbrugeraftalelovens bestemmelser om fortrydelsesret ved fjernsalg ikke gælder, hvis du køber rejsekort via internetbestilling eller via et bestillingsskema. Kortindehaveren kan til enhver tid forlange restsaldoen på rejsekortet udbetalt, jf. betalingstjenestelovens § 39s. Der henvises til afsnit 4.4 om udbetaling af saldo fra spærret/lukket rejsekort.

De til enhver tid gældende kortbestemmelser og alle tidligere versioner kan findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Trykte kortbestemmelser kan også udleveres i et betjent salgssted, og 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 for dig. 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. Hvis du ikke lukker dit rejsekort inden fristen på to måneder, vil du anses for at have accepteret ændringerne. Se nærmere i afsnit 4.3 og 4.4 om lukning af rejsekort.

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 ihænde-haveren derfor ikke kan kontaktes direkte. Kortbestemmelserne findes på dansk.

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

**Rejsekort A/S**, Borgergade 14, 3., 1300 København K, 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.

**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, DSB S-tog og DSB Øresund, 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 3, 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)

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

**Kortihænde-haver** er den person, der er i besiddelse af 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.

**Bruger** er den person som anvender kortet og termen benyttes i sammenhæng med anvendelse af såvel rejsekort personligt, rejsekort flex eller rejsekort anonymt.

**Kundebetjening:** Den daglige servicering af kunderne varetages af trafikvirksomhederne. Det er til trafikvirksomhederne, kunderne først henvender sig med spørgsmål, ønsker, klager m.m.

Trafikvirksomhederne kan således også modtage betaling fra kunderne med frigørende virkning og kvittere herfor i eget navn med virkning for Rejsekort A/S.

Der er fire salgskanaler:

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

**Rejsekort Kundecenter** er trafikvirksomhedernes fælles center for betjening af alle rejsekortkunder. Det er her, kunderne skal henvende sig, hvis der er problemer med rejsekort, eller de ønsker oplysninger om rejsekort. Åbningstider kan ses på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). 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.

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

# 1. Selve rejsekort

## 1.1 Hvad er et rejsekort?

Et rejsekort kan bruges til at betale for rejser, og når det er checket ind, tjener rejsekort 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 aktuelle priser.

Et rejsekort anonymt skal indstilles til "landsdækkende rejse" 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 brugeren at være underlagt både de rejseregler, som gælder specifikt for at benytte et rejsekort som rejsehjemmel (Rejsekort Rejseregler) og de regler, der gælder for benyttelsen af transportmidlerne hos de enkelte trafikvirksomheder (de tilsluttede trafikvirksomheders generelle rejseregler/forretningsbetingelser).

## 1.2 Sådan anvendes et rejsekort

Brugeren af et rejsekort skal checke ind ved rejsens start, checke ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checke 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 under 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 brugeren 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 trækkes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for rejsen, som det kan konstateres, at rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris. 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 kortlæseren 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 brugerens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

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 Kortudsteder

Udsteder af alle rejsekort (uanset korttype) er:

Rejsekort A/S

Borgergade 14, 3.

1300 København K.

CVR-nr. 27 33 20 72

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

## 1.4 Priser og gebyrer

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

- Kortpris (køb og genanskaffelse), rejsekort personligt: 50 kr.\*
- Kortpris (køb og genanskaffelse), rejsekort flex: 50 kr.
- Kortpris (køb og genanskaffelse), rejsekort anonymt: 80 kr.
- Gebyr for udstedelse af rejsekort i salgssted: 30 kr.
- Gebyr for fremsendelse af supplerende oplysninger om rejsehistorik i form af en udskrift af rejsehistorikken udover de oplysninger, som Rejsekort A/S til enhver tid skal levere til kortindehaveren efter kap. 5 i lov om betalingstjenester og elektroniske penge: 20 kr. Der opkræves ikke gebyr for fremsendelse af rejsehistorik for de seneste 13 måneder.
- Gebyr ved valg af kontant udbetaling af saldo på et rejsekort personligt eller flex, når kortindehaveren har konto i dansk pengeinstitut: 50 kr.

\*Ovenstående pris for rejsekort personligt er gældende pris. Som følge af Trafikforliget 2012, der finansierer tilskud til ca. 1 mio. rejsekort, kan rejsekort personligt indtil videre anskaffes til 0 kr. 0 kroners-perioden ophører, når de ca. 1 mio. rejsekort personligt er udstedt, hvilket forventes at ske i løbet af 2014. Nærmere information om periodens ophør vil fremgå af [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

De til enhver tid gældende priser og gebyrer for anskaffelse af rejsekort 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, der fastsætter priser og rejseregler for brug af rejsekort) og er bl.a. bestemt af, om den, der anvender rejsekort er voksen, ung, barn, pensionist eller andet, 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) og kan også beregnes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Beregn din pris".

### 1.5 Korttyper og gyldighedsperiode.

Rejsekort udstedes enten som rejsekort personligt, rejsekort flex eller rejsekort anonymt. Alle korttyper har kortnummer påtrykt. Et rejsekort er gyldigt fem år fra udstedelsesdatoen. Herefter skal et rejsekort erhverves på ny.

Et rejsekort personligt er et personligt kort, og kortindehaveren skal derfor altid være med på rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Indehaveren kan tage andre med på rejsen ved at checke disse ind. Kortindehaverens navn er påtrykt kortet. 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/forpligtelser, 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/forpligtelser i forhold til et rejsekort anonymt.

For uddybning af anvendelsesmulighederne for de enkelte typer af rejsekort henvises til Rejsekort Rejseregler.

### 1.6 Forpligtelser ved brug af rejsekort

#### 1.6.1 Rejsekort personligt og rejsekort flex

Ved køb af rejsekort personligt og rejsekort flex 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 eller betalingsaftale.

Kortindehaveren er forpligtet til at opbevare og håndtere det anvendte rejsekort forsvarligt.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er urigtige, er Rejsekort A/S berettiget til uden varsel at lukke det/de rejsekort, 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 på kortindehaverens personlige side 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 forpligtiget 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 forpligtiget 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, hvis det bortkommer, eller ved mistanke om misbrug. Se nærmere om spærring af rejsekort i afsnit 4.1.

#### 1.6.2 Rejsekort anonymt

Ihænde-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 forpligtiget til at kontakte Rejsekort A/S (Rejsekort Kundecenter) snarest muligt, hvis det ved kontrollen kan konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer rejsepriser, som efter kortihænde-haverens opfattelse er urigtige. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse, vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Rejsens pris 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.

### 1.7 Rejsekort til børn

#### 1.7.1 Børn under 16 år

Børn under 16 år kan ikke selv indgå aftale om køb af et rejsekort uden at en forælder/værge 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 er kortindehaver, men alle meddelelser vedrørende den økonomiske hæftelse sendes til forælderen. Hæftelsesreglerne i pkt. 5 nedenfor gælder derfor forælderen.

Hæftelsen gælder, indtil barnet fylder 18 år.

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

#### 1.7.2 Børn på 16 og 17 år

Børn på 16 og 17 år hører under kundetypen 'voksen' og kan selv indgå aftale om køb af rejsekort mod kontant betaling. I tilfælde af at der betales på anden vis, gælder det, som er anført ovenfor under pkt. 1.7.1 og barnet samtykker samtidig med købet i, at forælderen kan få indsigt i kortets rejsehistorik.

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

## 2. Kortsaldo og tank-op

### 2.1 Rejsekorts saldo

Et rejsekort har til enhver tid 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.

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. 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, bliver kortet spærret, se afsnit 4.2.

## **2.2 Tank-op af rejsekort**

Alle rejsekort kan tankes op på rejsekortautomater og i udvalgte salgssteder. Rejsekort personligt og rejsekort flex kan desuden tankes op via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) jf pkt. 2.2.1 eller foregå automatisk ved anvendelse af en tank-op-aftale jf. pkt. 3.

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

Ved tank-op via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) bliver rejsekort først tanket op, når det efterfølgende kommer i kontakt med rejsekortudstyr. Det er også først efter dette tidspunkt, at tank-op-beløbet trækkes fra det betalingskort, som har været anvendt til at tanke rejsekort op med. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver fjerde time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør tank-op via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) ske mindst 24 timer før, pengene ønskes tilgængelige på rejsekort. Se mere herom på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Hvis der går mere end syv dage fra tank-op via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) til rejsekort kommer i kontakt med rejsekortudstyr, annulleres den bestilte tank-op, og der indsættes intet beløb på rejsekort.

## **3. Tank-op-aftale for rejsekort personligt og rejsekort flex**

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

Kortindehavere med rejsekort personligt og rejsekort flex kan indgå en aftale med Rejsekort A/S om automatisk tank-op af rejsekort, en såkaldt tank-op-aftale.

Kortindehaveren skal vælge en trafikvirksomhed til at administrere tank-op-aftalen. Administration omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af tank-op-aftalen, modtagelse af overførsler og løbende kundeservice. Den trafik virksomhed, som administrerer tank-op-aftalen, forestår endvidere inddrivelse af gæld, hvis tank-op-aftalen misligholdes.

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

### **3.2 Ændring af tank-op-aftale**

Kortindehaveren kan via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), på et betjent salgssted hvor denne service tilbydes eller ved henvendelse til den trafikvirksomhed, der administrerer tank-op-aftalen, ændre det beløb, der tankes op med, antallet af gange, der kan tankes op pr. dag, og det minimumsbeløb, som udløser tank-op. Ved ændring vil der gå op til et døgn, før ændringen er trådt i kraft.

Kortindehaver er forpligtet til at oplyse om ændringer for betalingskort eller bankkonto knyttet til tank-op-aftalen, jf. afsnit 1.6.1.

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

Tank-op-aftalen kan opsiges af den, der har indgået tank-op-aftalen, uden varsel via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller ved henvendelse til den trafikvirksomhed, der er valgt som administrator. 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 trafikvirksomheden modtager opsigelsen.

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

Rejsekort A/S er berettiget til straks at ophæve en tank-op-aftale, hvis der foreligger misligholdelse i form af manglende indbetaling i strid med de aftalte betingelser for tank-op-aftaler.

Meddelelse om ophævelse vil i praksis ske pr. brev eller e-mail fra den trafikvirksomhed, som kortindehaveren har valgt til at administrere tank-op-aftalen.

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

### **4.1 Kortindehavers spærring af rejsekort**

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

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

Kortindehaver kan spærre rejsekort 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 rejsekort er modtaget, bekræftes tidspunktet for spærringen skriftligt over for kortindehaver, fortrinsvis via e-mail.

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

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

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

For rejsekort anonymt gælder, at denne korttype ikke kan spærres. For lukning af et rejsekort anonymt henvises til proceduren i afsnit 4.4.

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

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

Rejsekort A/S er berettiget til uden varsel, at spærre et rejsekort, 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
- indehaveren af et rejsekort personligt eller rejsekort flex har anmodet om lukning af rejsekort, eller aftalen om det pågældende rejsekort er opsagt, eller kundeforholdet er opsagt, jf. afsnit 4.3, eller hvis kunden tilbagekalder afgivet samtykke vedrørende Rejsekort A/S og de tilsluttede trafikselskabers behandling af data.

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

- Kortets saldo er negativ jf. afsnit 4.2.1. eller
- Kortindehaveren gentagne gange undlader at checke ud, jf. afsnit 4.2.2.

##### **4.2.1 Spærring ved negativ saldo på rejsekort**

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

##### **4.2.2 Undladt check ud**

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 pr. brev eller e-mail at have sendt to advarsler til kortindehaveren. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i advarselsregisteret, jf. afsnit 6.2.1, med den konsekvens, at kortindehaver i den periode, vedkommende er optaget i registeret, hverken kan anskaffe et nyt rejsekort personligt eller rejsekort flex.

For rejsekort anonymt gælder særligt, at dette kan spærres straks, hvis check ud er undladt mindst to gange indenfor en 12 måneders periode.

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

Kortindehaver kan til enhver tid vælge at lukke sit rejsekort og dermed opsig sin aftale om et rejsekort, eller opsig sit kundeforhold. Ved anmodning om lukning/opsigelse vil Rejsekort A/S spærre det/de pågældende rejsekort.

For den nærmere procedure vedrørende lukning af rejsekort 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 fra spærret/lukket rejsekort**

Et rejsekort, der er spærret eller lukket, kan ikke genåbnes. Efter spærring eller lukning opgør Rejsekort A/S rejsekorts saldo.

Efter spærring eller lukning skal rejsekort, såfremt det findes, indleveres til Rejsekort A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed. Da alle transaktioner foretaget med rejsekort skal være tilgængelige for at kunne lave en korrekt opgørelse af saldoen, kan det tage op til 14 dage, før udbetaling af en eventuel restsaldo kan ske.

Er saldoen på et rejsekort personligt eller et rejsekort flex positiv, udbetales beløbet til kortindehavers NemKonto. For indehavere af rejsekort personligt eller rejsekort flex, 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. For en liste over salgssteder, se [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Kontant udbetaling forudsætter, at kortindehaveren identificerer sig behørigt, f.eks. ved forevisning af legitimation i form af pas, kørekort eller lignende.

Hvis indehaveren af et rejsekort personligt eller rejsekort flex 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 gebyr, jf. afsnit 1.4.

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

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

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). Ihænde-haveren skal ved udbetalingen oplyse navn og adresse. Ihænde-haveren kan i den forbindelse vælge at få udbetalt saldoen til sin NemKonto ved oplysning af CPR-nr. til en anden konto i et dansk pengeinstitut eller kontant i et nærmere anvist salgssted.

## 5. Hæftelse for brug af rejsekort

### 5.1 Hæftelse for rejsekort uden tank-op-aftale

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

### 5.2 Hæftelse for rejsekort med tank-op-aftale

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

### 5.3. Indsigelsesfrister

Indsigelser mod en uautoriseret eller fejlagtig transaktion (check ind, check ud, tank-op eller lignende) på rejsekort 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 1.4. og 1.5.

## 6. Advarselsregister

### 6.1 Formål med advarselsregisteret

Rejsekort A/S fører et advarselsregister med oplysninger om navn, adresse, CPR-nummer og årsag til registrering. Formålet med advarselsregisteret er at undgå tab ved manglende betalinger for brug af rejsekort ved at undlade at udstede rejsekort til og indgå tank-op-aftaler med personer, der er opført i advarselsregisteret som følge af tidligere misligholdelse af aftaler, jf. nedenfor. 6.2 Hvem registreres i advarselsregisteret?

Kortindehavere omfattet af afsnit 6.2.1 og 6.2.2 nedenfor kan optages i advarselsregisteret. Endvidere kan forældre, som har indgået aftale om rejsekort og hæfter på vegne af et barn, jf. afsnit 1.7, på tilsvarende vis optages i advarselsregisteret. Den person, som optages i registeret, vil hurtigst muligt modtage meddelelse om registreringer pr. brev eller e-mail.

Rejsekort A/S sletter oplysningerne i advarselsregisteret senest to år efter registreringen.

#### 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 advarselsregisteret.

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

#### 6.2.2 Dårlige betalere

Hvis en kortindehaver eller en forælder, som hæfter på vegne af et barn, som følge af misligholdelse af en aftale om et rejsekort skylder Rejsekort A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed mere end 1.000 kr., kan Rejsekort A/S optage vedkommende i advarselsregisteret. 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 personen fra advarselsregistret:

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

### 7. Øvrige kortbestemmelser

#### 7.1 Behandling af personlige oplysninger

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

Alle personoplysninger, herunder oplysninger om navn, adresse, telefonnummer og CPR-nummer, som opgives i forbindelse med oprettelsen/bestillingen af rejsekort eller tank-op-aftaler 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 yderligere oplysninger om, hvilke oplysninger der registreres, hvordan de behandles, hvem der har adgang til oplysningerne mv.

#### 7.2 Information om foretagne rejser og kortsaldo (indsigt i rejsehistorik 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 18 år, har også ret til indsigt i de transaktioner, som er foretaget på barnets rejsekort.

Kortindehaveren har endvidere pligt til at holde sig orienteret om de transaktioner, som foretages på rejsekort, jf. afsnit 1.6.

For samtlige typer af rejsekort gælder, at der altid kan opnås adgang til oplysninger om de sidste fem rejser, de sidste 14 transaktioner, samt om rejsekorts aktuelle saldo, ved at placere rejsekort på en rejsekortautomat.

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

Kortindehaveren 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 ihænde-haveren af et rejsekort anonymt ved personligt fremmøde dels fremvise kortet og dels kunne sandsynliggøre, at det er vedkommende, der har rejst på kortet. Dette kan f.eks. ske ved at medarbejderen stiller ihænde-haveren 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. For priser og gebyrer se afsnit 1.4 samt [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

### **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 indehaveren 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 1.5, 1.6, 4.1 og 5.3.

Hverken Rejsekort A/S eller de tilsluttede trafikvirksomheder er ansvarlige for eventuelle tab som følge af, at rejsekort 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. Findes der ikke en løsning på driftsproblemet, skal en billet skaffes på anden vis.

### **7.4 Fejlbehæftede rejsekort**

Rejsekort A/S udskifter alle fejlbehæftede rejsekort uden omkostninger.

### **7.5 Spørgsmål og eventuelle klager samt relevante tilsynsmyndigheder**

Spørgsmål og eventuelle klager kan rettes til Rejsekort Kundecenter via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller på telefon 70 11 33 33.

Hvis kunden ikke er tilfreds med afgørelsen, kan klage indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby, telefon 36 13 18 91 (telefonid: onsdag-fredag kl. 9.00-11.30), [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk).

Rejsekort har en begrænset tilladelse til at udbyde elektroniske penge, som er udstedt af Finanstilsynet, jf. Kap. 3 a i lov om betalingstjenester og elektroniske penge. Rejsekort har endvidere anmeldt udstedelsen af rejsekort anonymt som et betalingssurrogat til Forbrugerombudsmanden.

Relevante tilsynsmyndigheder er Forbrugerombudsmanden og Finanstilsynet, som har et delt tilsyn med lov om betalingstjenester og elektroniske penge. Der kan klages til Forbrugerombudsmanden, Carl Jacobsens vej 35, 2500 Valby og Finanstilsynet, Århusgade 110, 2100 København Ø, idet den relevante myndighed afhænger af, hvem der har kompetencen i forhold til den pågældende klage.

Klager over behandling af personoplysninger skal rettes til Datatilsynet, Borgergade 28, 5. sal, 1300 København K.

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

Rejsekort A/S / Borgergade 14, 3. / DK-1300 København K / Rejsekort Kortbestemmelser / Version 6 / maj 2013 / M65 folder

**Rejsekort kortbestemmelser**  
**Gældende fra 9. juli 2013.**