

Vilkår for Rejsekort-appen

Gyldig fra 20. februar 2026

Version 6

Disse vilkår er gældende fra den 20. februar 2026.

Indholdsfortegnelse

Vilkår for Rejsekort-appen	3
1. Generelt	3
2. Rejseregler	4
3. Oprettelse af konto	4
4. Forpligtelser ved brug af Rejsekort-appen	4
5. Billetter og gyldighed	6
5.1. Anvendelsesområde	6
5.2. Check ind og check ud	6
5.3. Gyldighed	7
6. Alderskrav	7
7. Kundetype	8
7.1. Generelt	8
7.2. Særligt for pensionister under 67 år	8
7.3. Særligt for kundetype 'Handicap'	8
7.4. Særligt for brugere under 18 år	8
8. Smart check ud	9
9. Automatisk check ud af uafsluttede rejser	9
10. Overførsel af optjent rabattrin fra Rejsekort på kort	10
11. Kontrol	10
12. Kommunikation	10
12.1. Henvendelser til Rejsekort & Rejseplan A/S	10
12.2. Henvendelser fra Rejsekort & Rejseplan A/S	10
13. Betalingsmidler	10
14. Kvittering for køb	11
15. Fortrydelsesret	11
16. Opsigelse af kundeforhold	12
17. Rettigheder	12
18. Forbehold	12
19. Sanktioner ved misbrug	12
20. Rejsekort & Rejseplan A/S' mulighed for at blokere en konto	13
21. Hæftelse for brug af Rejsekort-appen	13
22. Ændring af disse vilkår	14
23. Priser (takster) for rejser	14
24. Driftsproblemer	14
25. Klager og indsigelser	15

Vilkår for Rejsekort-appen

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

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

Disse vilkår for Rejsekort-appen udgør en bindende aftale mellem Rejsekort & Rejseplan A/S og dig som kunde. Når du opretter din konto Rejsekort-appen, accepterer du nedenstående vilkår, som er gældende for din brug af appen. Vi anbefaler derfor, at du læser vilkårene grundigt, inden du tager appen i brug. Manglende overholdelse af disse vilkår eller øvrig misbrug af løsningen kan sanktioneres. Læs nærmere herom i afsnit 19.

De til enhver tid gældende vilkår kan findes på www.rejsekort.dk eller via selvbetjeningsløsningen.

Rejsekort & Rejseplan A/S er dataansvarlig for behandling af personoplysninger i Rejsekort-appen. Du kan læse nærmere om behandlingen af dine personoplysninger i Privatlivspolitik for Rejsekort-appen. Du finder privatlivspolitikken i appen i menuen under 'Om Rejsekort' og 'Vilkår og Betingelser' samt på vores hjemmeside www.rejsekort.dk under [det med småt](#).

1. Generelt

I Rejsekort-appen kan du købe billet (rejsehjemmel) og derved betale for rejse i bus, tog, metro og letbane med de trafikvirksomheder, som er tilsluttet Rejsekort & Rejseplan A/S. Se mere om tilsluttede trafikvirksomheder i afsnit 5.1.

Du køber billet ved at checke ind i appen, **før** du stiger ombord på transportmidlet. Du skal checke ud, når din rejse er afsluttet – det vil sige **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-appen kan kun beregne din rute og dermed den korrekte billetpris, hvis du har din mobiltelefon tændt under hele rejsen. Er din mobiltelefon ikke tændt under hele rejsen, har du ikke en gyldig billet.

Det er dit ansvar at kende reglerne for brug af Rejsekort-appen, herunder hvordan du tilføjer flere rejsende på din rejse via appen. Læs mere i [Fælles landsdækkende rejseregler](#) og i [Prisblad for rejser](#), som du kan finde på www.rejsekort.dk under [det med småt](#). Her kan du også læse mere om brugen af Rejsekort-appen.

I appen kan du se dine rejser- og betalinger, og under Indstillinger kan du se de personoplysninger, som du har oplyst i forbindelse med, at du oprettede din konto.

Rejsekort-appen er et selvstændigt system, som *ikke* har sammenhæng med systemet tilknyttet det fysiske Rejsekort og kortlæsere med 'Blåt Punkt', der ophører i løbet af 2026. Dine personlige

data, et eventuelt optjent rabattrin og rejsehistorik deles derfor ikke mellem de to systemer ud over den enkeltstående mulighed for at få overført mængderabat. Du kan læse nærmere om muligheden for at overføre rabattrin manuelt under afsnit 10.

2. Rejseregler

Når du bruger Rejsekort-appen, gælder både disse vilkår og de til enhver tid gældende Fælles landsdækkende rejseregler, inklusiv 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 og erstatningsansvar mm.

I de Fælles landsdækkende rejseregler 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 www.rejsekort.dk under "Det med småt".

3. Oprettelse af konto

Du skal oprette en konto med en personlig konto for at kunne benytte Rejsekort-appen. Oprettelse kan enten ske direkte i appen, via selvbetjeningsløsningen eller Rejsekort Kundecenter, hvorefter du skal logge ind i Rejsekort-appen for at kunne checke ind. Har du allerede oprettet en konto til Basiskortet, så skal denne også benyttes til Rejsekort-appen.

Det er påkrævet, at dine kontooplysninger til enhver tid er korrekte, og at du kun har én aktiv konto. Desuden er din konto personlig og kan derfor kun være tilknyttet én email-adresse, ét telefonnummer og én kunde/dig som person.

Du kan læse nærmere om konsekvenser ved misbrug i afsnit 19.

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

4. Forpligtelser ved brug af Rejsekort-appen

For at bruge Rejsekort-appen som gyldig billet skal følgende betingelser være opfyldt:

- 1) Du skal have downloadet og installeret appen på en mobiltelefon og have gennemført oprettelsen af en konto, herunder accepteret vilkår, samt være logget ind på appen
- 2) Dine kontooplysninger skal altid være korrekte
- 3) Din konto er personlig og må derfor kun være tilknyttet ét telefonnummer, én email og én kunde/person
- 4) Du skal have tilføjet minimum et gyldigt betalingsmiddel (enten MobilePay eller et betalingskort) for at kunne rejse
- 5) Din telefon skal bruge en officiel version af Android (Google) eller iOS (Apple), det vil sige uden at styresystemet er blevet teknisk ændret eller låst op ("rooted" eller "jailbroken"). Du

kan se, hvilke styresystemversioner der kræves for at bruge appen, i App Store (på iPhone), Google Play (på Android) eller på www.rejsekort.dk

- 6) Din telefon skal have et aktiveret, operationelt simkort, der sikrer, at mobildata kan sendes og modtages via et mobiltelefonnetværk
- 7) Din telefon skal være tændt under hele din rejse – hvis din telefon er slukket eller løber tør for strøm, kan den korrekte rute og billetpris ikke beregnes, og du vil blive betragtet som rejsende uden gyldig billet ved eventuel billetkontrol
- 8) Placeringstjeneste eller lokalitetstjeneste (høj nøjagtighed) skal som minimum være aktiveret på din telefon under hele din rejse. Det er et krav for at kunne bruge appen, at du giver tilladelse til lokationsdeling på iOS og Android telefoner som "Ved brug af app"
- 9) Du skal have aktiveret appens adgang til de bevægelsessensorer, der er indbygget i din telefon

Bruger du Rejsekort-appen på en Android telefon, er det nødvendigt, at du giver appen lov til at køre i baggrunden og sætter batteriforbruget til "ubegrænset" For brugere under 18 år gælder der særlige krav for oprettelse og betaling. Der henvises til punkt 7.4 nedenfor.

Billetterne i appen er personlige og må hverken overdrages eller videresendes til en anden mobil enhed. Du må ikke lade andre benytte din konto til at købe billet.

Dine kontooplysninger 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 trafikvirksomheders hjemmeside samt på www.rejsekort.dk.

Det er hverken muligt eller tilladt at starte en rejse ved at checke ind med Rejsekort-appen og afslutte den samme rejse ved at checke ud ved brug af dit Basiskort. Hvis du er checket ind i Rejsekort-appen og efterfølgende checker ind med dit Basiskort, vil din rejse i Rejsekort-appen automatisk blive lukket (og ikke længere gælde som gyldig rejsehjemmel), og du vil starte en ny rejse med dit Basiskort. På samme måde gælder det, at din påbegyndte rejse med Basiskort vil blive lukket, hvis du bagefter checker ind med appen. Rejser i henholdsvis Rejsekort-app og Basiskort vil blive prissat separat. Check ind på begge produkter på samme rejse kan blive betragtet som misbrug og føre til blokering af din konto (læs nærmere i afsnit 15).

Rejsekort & Rejseplan A/S anbefaler, at strømbesparende tilstand skal være slået fra. Det vil sikre, at din lokationsdata registreres korrekt, mens du er checket ind. Strømbesparende tilstand kan have indflydelse på beregningen af din rute og dermed din billetpris.

Hvis din telefon er sat på flytilstand, kan du risikere at blive automatisk tjekket ud. Undlad derfor at vælge flytilstand, når du rejser på Rejsekort-appen.

Du er selv ansvarlig for at sikre, at din telefon har tilstrækkelig strøm på batteriet under hele rejsen, samt at der ikke er noget, som hindrer de indbyggede sensorer i din telefon og den installerede software i at fungere korrekt.

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 det udestående beløb er blevet betalt, og der er registreret et gyldigt betalingsmiddel i appen.

Du er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris ved enten at logge ind i appen, på selvbetjeningsløsningen eller kontakte Rejsekort Kundecenter. Hvis du konstaterer, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter din opfattelse er forkerte, er du forpligtet til hurtigst muligt at kontakte Rejsekort Kundecenter.

5. Billetter og gyldighed

5.1. Anvendelsesområde

I Rejsekort-appen kan du købe elektroniske billetter til kollektiv transport hos 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 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-appen på Bornholm.

5.2. Check ind og check ud

Rejsekort-appen fungerer ved, at du foretager check ind og check ud i appen. Du skal checke ind, når din rejse starter. Et vellykket gennemført check ind vil blive bekræftet af appen på din mobiltelefon, og billetten leveres i appen, som kan vises ved tryk på 'Vis billet'. Hvis check ind ikke kan gennemføres på grund af tekniske problemer, skal du købe billet på anden vis, da du ellers vil blive betragtet som rejsende uden gyldig billet ved billetkontrol. Læs nærmere om driftsproblemer i afsnit 24.

Efter check ud beregner appen rejsens pris på baggrund af rejseaktiviteten fra start til slutdestination. Det er dit ansvar at gennemføre check ud korrekt.

Du har mulighed for at checke 4 typer medrejsende ind på din Rejsekort-app: Voksen, Barn, Cykel og Hund. Du skal tilføje alle typer og antal medrejsende, inden du checker dig selv ind.-Efter check ind låses antallet af rejsende, indtil rejsen afsluttes ved check ud. Det vil medføre, at du betaler for dig selv og alle registrerede medrejsende på hele rejsen, indtil rejsen afsluttes ved check ud. Du kan læse mere om reglerne herfor i de Fælles Landsdækkende rejseregler.

Korrekt og succesfuld check ind skal ske inden ombordstigning på transportmidlet. Er check ind ikke sket korrekt, eller sker check ind først efter ombordstigning på transportmidlet, vil det blive anset som misbrug af systemet, og du og eventuelle medrejsende vil blive betragtet som rejsende

uden gyldig billet. Ved rejse uden gyldig billet vil du og evt. medrejsende blive pålagt en kontrolafgift ved billetkontrol.

Du skal først checke ud i appen, når du har forladt det sidste transportmiddel på din rejse. Når du har checket ud, slutter billettens 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, vil det blive anset som misbrug af systemet. Misbrug kan sanktioneres efter gældende regler. Læs mere om konsekvenserne ved misbrug i afsnit 19. Hvis du har anden gyldig rejsehjemmel til en del af rejsen, f.eks. i form af Pendlerkort, er det tilladt at checke ind og ud under rejsen under forudsætning af, at du på hele rejsen har en gyldig rejsehjemmel, at dit check ind og check ud sker når transportmidlet holder stiller, og din øvrige brug af systemet ikke anses som misbrug.

Hvis du vil opdele rejsen på flere billetter eller produkter for rejsehjemmel, kan du blive bedt om at fremsende eller vise dokumentation for anden gyldig rejsehjemmel enten i forbindelse med kontrol eller ved efterfølgende indsigelser overfor ruteberegning versus din faktiske rejse. Rejsekort & Rejseplan A/S, herunder Rejsekort Kundecenter, kan i tvivlstilfælde kontakte udstederen af anden rejsehjemmel for at få bekræftet gyldigheden af den fremsendte eller viste dokumentation.

Hvis Rejsekort-appen 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 med besked 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.

5.3. Gyldighed

Gyldighedsperioden for billetter købt i Rejsekort-appen 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, og du kan ikke fortryde et check ud.

Rejsekort-appen kan anvendes som gyldig rejsehjemmel frem til det tidspunkt, din konto blokeres, kundeforholdet afsluttes i overensstemmelse med afsnit 16, eller Rejsekort & Rejseplan A/S måtte stoppe med at tilbyde Rejsekort-appen og/eller erstatte Rejsekort-appen med en ny løsning.

Det er altid dit ansvar, at du kan fremvise en gyldig billet undervejs på din rejse ved billetkontrol.

6. Alderskrav

Er du 18 år eller derover, kan du selv oprette en konto i Rejsekort-appen.

For brugere under 18 år henvises til afsnit 7.4.

7. Kundetype

7.1. Generelt

Ved oprettelse bliver du automatisk tildelt en af følgende kundetyper 'Barn', 'Ung' 'Voksen' eller 'Pensionist' på baggrund af din indtastede fødselsdato. Din kundetype registreres på din konto og vil derfor gælde både i Rejsekort-app og Basiskort, 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 7.4 '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 7.4 'Særligt for brugere under 18 år'
- For at rejse med kundetype 'Voksen' skal du være mellem 26 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 7.2 'Særligt for pensionister under 67 år'
- For at rejse med kundetype 'Handicap' skal du tildelt denne kundetype efter ansøgning herom. Læs mere i afsnit 7.3 'Særligt for kundetype handicap'

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

7.2. Særligt for pensionister 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 www.rejsekort.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'.

7.3. 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 www.rejsekort.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'.

7.4. Særligt for brugere under 18 år

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 til en bruger under 18 år:

- Bekræfter at være forældremyndighedsindehaver eller værge for brugeren under 18 år
- Er mindst 18 år
- Accepterer vilkår for Rejsekort-appen på vegne af brugeren under 18 år
- Forpligter dig til at betale for rejser foretaget af brugeren under 18 år med det betalingsmiddel, som du selv har registreret i Rejsekort-appen (se afsnit 13, Betalingsmidler)
- Accepterer at hæfte personligt for udestående betalinger for de rejser, som er foretaget af brugeren under 18 år (inklusive for eventuelle medrejsende)

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

Den voksne vil have adgang til barnets rejsehistorik og kunne gøre indsigelser. Læs nærmere i afsnit 25.

Hvis barnet skal have kundetyperne 'Handicap', skal den voksne ansøge på vegne af barnet. Læs nærmere under afsnit 7.3 – Særligt for kundetype handicap.

Når barnet første gang logger på Rejsekort-appen, skal barnet oplyse og bekræfte sit telefonnummer. Læs nærmere om øvrige betingelser i punkt 4 Forudsætninger for køb af elektroniske billetter. Når barnet fylder 18 år, ophører den voksnes betaling af barnets rejser automatisk. Fortsat brug af Rejsekort-appen er betinget af, at brugeren (efter at være blevet 18 år) selv accepterer vilkår for Rejsekort-appen samt tilføjer e-mailadresse og betalingsmiddel som følge af, at brugeren nu er myndig.

8. Smart check ud

Med funktionen "Smart check ud" er det muligt for Rejsekort-appen 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 ansvar at sikre, at check ud sker korrekt.

9. Automatisk check ud af uafsluttede rejser

Klokken 04.00 hver nat gennemtvinger Rejsekort-appen 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.

10. Overførsel af optjent rabattrin fra Rejsekort på kort

Optjente rabattrin på det eksisterende Rejsekort som kort, som ophører i 2026, overføres ikke automatisk til din konto. Det er dog muligt for dig at overføre et optjent rabattrin Læs mere på [Overfør rabattrin fra kort til app | rejsekort.dk](#).

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

11. Kontrol

Hvis du bruger appen som gyldig rejsehjemmel, skal du på forlangende fra kontrolpersonalet eller lign. fremvise en gyldig billet via Rejsekort-appen. Da din konto og derfor billet er personlig, kan du desuden blive bedt om at fremvise legitimation. Kontrolpersonalet skal kunne verificere din billets gyldighed visuelt samt ved at scanne din billet på telefonen. Det er derfor dit ansvar at sikre, at din telefon er i en stand, hvor kontrol er mulig. 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 rejse-regler, herunder tillæg til de Fælles landsdækkende rejseregler, der kan findes på [rejsekort.dk](#).

12. Kommunikation

12.1. Henvendelser til Rejsekort & Rejseplan A/S

Hvis du har brug for hjælp til Rejsekort-appen, kan du kontakte Rejsekort Kundecenter via kontakt-formular i appen eller selvbetjeningsløsningen.

Henvendelser kan desuden rettes til Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33 eller via kontaktformularen på hjemmesiden. Find kontaktformularen her: [kontaktformular på Rejsekort.dk](#).

12.2. Henvendelser fra Rejsekort & Rejseplan A/S

Henvendelser fra Rejsekort & Rejseplan A/S til dig kan ske via notifikationer i rejsekort-appen, sms eller e-mail. Du vil desuden modtage relevant serviceinformation via appens beskedcenter – bemærk at denne funktion ikke kan fravælges.

13. Betalingsmidler

Når du bruger Rejsekort-appen som billet, vil betalingen for de rejser, som du foretager med Rejsekort-appen sker med det betalingsmiddel (MobilePay eller betalingskort), der er knyttet til din konto, og som findes i oversigten i appen. Hvis du ændrer i de tilknyttede betalingsmidler, slår det igen nem på din konto og vil således gælde både for rejser foretaget med Rejsekort-app og med Basis-kort, hvis du bruger dette. Hvis du har rejser, der ikke er betalt, kan du ikke fjerne dit tilknyttede betalingsmiddel.

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 medrejssende).

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 i appen eller på selvbetjeningsløsningen kan du se informationer om dine gennemførte 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 Rejsekort-appen eller Baskort, før det udestående beløb er blevet betalt, og der igen er 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 mulig, vil betaling i stedet finde sted med brug af det sekundære betalingsmiddel og så videre.

14. Kvittering for køb

Du har adgang til at se kvitteringer for dine betalte rejser i appen under menupunktet 'Rejsehistorik', hvor fanen 'Betaling' fremgår. Du kan også se din betalings- og rejsehistorik på selvbetjeningsløsningen. 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 kan betale for sine rejser.

Som standard er modtag "Kvittering – via e-mail" slået til i appen. Du kan slå funktionen "kvittering – via e-mail" fra i appen, hvis du ikke fremadrettet ønsker at modtage e-mail kvitteringer. Kvitteringer kan ikke benyttes som gyldig billet. Kvitteringen sendes til den konto, som betaler for rejsen. Det betyder, at hvis du som voksen betaler for en bruger under 18 år i Rejsekort-appen, modtager du kvitteringen.

15. Fortrydelsesret

Der er ingen fortrydelsesret ved køb af elektroniske billetter gennem Rejsekort-appen.

Det er ikke muligt at ændre eller ombytte elektroniske billetter, efter at de er udstedt..

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 Rejsekort-appen, hvis du gentagne gange fortryder dit check ind. Misbrug kan føre til sanktioner, som fremgår af afsnit 19 samt i de Fælles landsdækkende rejseregler herunder tillæg til de landsdækkende rejseregler, der kan findes på www.rejsekort.dk under [det med småt](#)

16. Opsigelse af kundeforhold

Du har mulighed for at opsig dit kundeforhold hos Rejsekort & Rejseplan A/S direkte via appen eller ved kontakt til Rejsekort Kundecenter. Ved anmodning om opsigelse af dit kundeforhold vil Rejsekort & Rejseplan A/S lukke din konto, hvorefter du ikke længere kan bruge hverken Rejsekort-appen eller eventuelle Basiskort.

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

Rejsekort & Rejseplan kan vælge at opsig dit kundeforhold, hvis du ikke har benyttet appen eller selvbetjeningsløsningen i 2 år. Du vil forinden blive varslet herom og have mulighed for at vælge ikke at få dit kundeforhold opsagt.

17. Rettigheder

Rejsekort-appen og tilhørende immaterielle rettigheder tilhører Rejsekort & Rejseplan A/S.

Når du registrerer dig, giver Rejsekort & Rejseplan A/S dig en personlig, begrænset, ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig og ikke-underlicensérbar ret til at installere og bruge Rejsekort-appen på dine egne enheder i overensstemmelse med disse vilkår. Hverken indholdet af appen eller det basismateriale, der udgør en del af eller elementer af indholdet, må ændres, tilpasses, adskilles eller justeres.

Øvrige rettigheder forbeholdes Rejsekort & Rejseplan A/S.

18. Forbehold

Der tages forbehold for trykfejl i disse vilkår samt i Rejsekort-appen.

Rejsekort & Rejseplan A/S fraskriver sig desuden ethvert ansvar for tab eller skade, der opstår som følge af, at Rejsekort-appen 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 rejsehjemmel. Det betyder, at hvis du ikke kan checke ind på Rejsekort-appen, skal du finde anden mulighed for at opnå gyldig rejsehjemmel.

Der tages desuden forbehold for, at Rejsekort-appen ikke kan anvendes på ældre operativsystemer i takt med, at disse operativsystemer ikke længere vedligeholdes af Apple og Google.

19. Sanktioner ved misbrug

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

Blokering af en konto fra fremtidigt at kunne benytte appen og Basiskort 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 via sms og app-notifikationer 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.

Hvis en anden end dig benytter din konto, betragtes det som misbrug, og din konto kan blokeres. Rejsekort & Rejseplan A/S hæfter ikke for betaling og eventuelle tab, som du måtte lide som følge af andres uberettigede brug af din konto.

20. Rejsekort & Rejseplan A/S' mulighed for at blokering en konto

Hvis Rejsekort & Rejseplan A/S blokerer din konto, vil du hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse via notifikation i appen eller på email 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 har opsagt dit kundeforhold hos Rejsekort & Rejseplan A/S, jf. afsnit 16

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til at blokere kontoen **efter at have varslet** det 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 2 år uden rejseaktivitet eller gennemførte betalinger på Rejsekort-appen
- Hvis Rejsekort & Rejseplan A/S stopper med at tilbyde og/eller erstatter Rejsekort-appen med en ny løsning

21. Hæftelse for brug af Rejsekort-appen

Du hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med Rejsekort-appen (inklusive eventuelle medrejsende). Har du oprettet en konto til en eller flere brugere under 18 år, hæfter du også for betalingen af rejser foretaget med disse brugeres Rejsekort-app (inklusive eventuelle medrejsende)

Rejsekort & Rejseplan A/S hæfter ikke for betaling og eventuelle tab, som du måtte lide som følge af andres uberettigede brug af din konto eller telefon.

22. Ændring af disse vilkår

Rejsekort & Rejseplan A/S kan til enhver tid ændre vilkår for brug af appen, herunder indføre og ændre 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 Rejsekort-appen
- Ved forøgede omkostninger for ydelser, herunder omkostninger til administration, distribution og personale
- Ved ændringer i de ydelser, Rejsekort & Rejseplan A/S tilbyder, herunder hvordan Rejsekort-appen 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. Du vil inden for en måned efter varslingen have mulighed for at logge ud af appen eller lukke din konto uden tilknyttede omkostninger, hvis du ikke ønsker at være omfattet af de nye vilkår. Hører Rejsekort & Rejseplan A/S ikke fra dig indenfor 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.

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

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

23. Priser (takster) for rejser

Prisen for en billet 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 www.rejsekort.dk "Prisblad for rejser".

De til enhver tid gældende priser fremgår af www.rejsekort.dk "Prisblad for rejser".

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

24. Driftsproblemer

Hverken Rejsekort & Rejseplan A/S eller de tilsluttede trafikvirksomheder er ansvarlige for eventuelle tab som følge af, at Rejsekort-appen ikke kan benyttes som gyldig rejsehjemmel. Det gælder

blandt andet også, hvis du ikke kan checke ind, eller kontrolpersonale ikke kan kontrollere gyldigheden af din billet grundet driftsproblemer.

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

Undtagelser gælder kun i helt særlige tilfælde som eksempelvis ved omfattende systemnedbrud, hvor det ikke er muligt at anvende Rejsekort-appen. Det skal samtidig fremgå af meddelelser under 'Driftsinformationer' på www.rejsekort.dk, at man kan rejse med Rejsekort-appen 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 Rejsekort-appen uden at checke ind.

25. Klager og indsigelser

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

Klager relateret til Rejsekort-appen skal i første omgang rettes til Rejsekort Kundecenter. Rejsekort Kundecenter kan kontaktes 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 i Rejsekort-appen 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 til løbende at kontrollere posteringer af rejser.

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-appens funktionalitet, aktivering, prisberegning 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
Automatikvej 1
2860 Søborg
mail@abtm.dk
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.

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, god handelsskik m.v. i henhold til lov om betalinger.

Forbrugerombudsmanden
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
Carl Jacobsens vej 35
2500 Valby
dt@datatilsynet.dk
www.datatilsynet.dk

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

Gældende fra den 20. februar 2026.
Version 6

Her kan du læse Vilkår for Rejsekort-app version 5: [www.rejsekort.dk under det med småt](http://www.rejsekort.dk/under-det-med-småt)
Du kan også altid på www.rejsekort.dk se Vilkår for Rejsekort-app på siden 'Det med småt'.