

Vilkår for Basiskort i prøveperiode

Version 1

Gyldig fra 6. oktober til 31. december 2025

Prøveperiode for Basiskortet i Aarhus

Disse vilkår gælder kun for prøveperioden for Basiskortet, som gennemføres i bybusserne i Aarhus fra 6. oktober 2025 og frem til den 31. december 2025.

Prøveperioden gennemføres med et begrænset antal udvalgte rejsende, som kan købe kortet til en nedsat pris og rejse i prøveperioden med 40% rabat i forhold til rejsens pris. Bemærk, at selvom prøveperioden udvides, vil retten til at rejse med 40% rabat bortfalde 31. december 2025.

I prøveperioden er det muligt at få hjælp fra en kundeservicemedarbejder på telefon og mail samt se guides og hjælpemateriale på [Midttrafiks hjemmeside](#). Du kan også tilgå dine oplysninger på Selvbetjeningsløsningen, hvor du kan se og rette i dine informationer.

I prøveperioden er det **ikke** muligt at:

- få fysisk hjælp hos Midttrafik Kundeservice
- checke medrejsende ind (barn, voksen, cykel, hund)
- betale med MobilePay, faktura eller kontanter
- overføre evt. rabattrin fra dit nuværende Rejsekort eller Rejsekort-appen
- få hjælp i Rejsekort Kundecenter

Hvis du har spørgsmål eller brug for hjælp, så kan du kontakte Midttrafik Kundeservice på tlf. 70 210 230 eller sende en mail til midttrafik@midttrafik.dk - Skriv 'Basiskort' i emnefeltet. Se [Midttrafik åbningstider](#).

Efter udløb af prøveperioden vil du blive kontaktet af Rejsekort & Rejseplan med tilbud om at fortsætte dit brug af Basiskortet med eventuel mængderabat optjent under prøveperioden – dog under nye vilkår.

Indholdsfortegnelse

Vilkår for Basiskort.....	3
1 Om Basiskort.....	4
1.1 Hvad er et Basiskort.....	4
1.2 Oprettelse af profil.....	4
1.3 Sådan anvender du Basiskort.....	5
1.4 Priser	6
1.5 Gyldighed	6
1.6 Alderskrav	6
1.7 Kundetyper	7
1.8 Forpligtelser ved brug af Basiskort	7
1.9 Håndtering og opbevaring af Basiskort.....	8
1.10 Overførsel af optjent rabattrin fra Rejsekort på kort.....	8
2 Betalingsmåder	9
3 Kvittering.....	9
4 Kontrol.....	9
5 Kommunikation	10
6 Fortrydelsesret	10
7 Lukning af Basiskort og opsigelse af kundeforhold	10
8 Forbehold	10
9 Misbrug	11
9.1 Kortindehavers spærring af Basiskort.....	11
9.2 Rejsekort & Rejseplan A/S' spærring og lukning af Basiskort	12
9.3 Inddragelse af Basiskort.....	12
10 Hæftelse for brug af Basiskort.....	12
11 Ændring af disse vilkår.....	13
12 Øvrige vilkår.....	13
12.1 Kortudsteder	13
12.2 Fejl og uregelmæssigheder.....	13
12.3 Fejlbehæftede Basiskort	14
12.4 Bestilling af et nyt Basiskort	14
12.5 Klager og indsigelser.....	14

Vilkår for Basiskort

Disse vilkår for Basiskort udgør en bindende aftale mellem Rejsekort & Rejseplan A/S og dig som kunde. Aftalen udløber automatisk den 31. december 2025. Du accepterer vilkårene i forbindelse med din bestilling/dit køb af et Basiskort.

Du vil kun være berettiget til 40% rabat indtil den 31. december 2025. Hvis prøveperioden udvides, vil du fra den 1. januar 2026 kun være berettiget til eventuel mængderabat optjent i hele prøveperioden.

Der er ikke fortrydelsesret ved køb af et Basiskort.

De til enhver tid gældende vilkår kan findes på www.rejsekort.dk eller via selvbetjeningsløsningen. Desuden kan vilkårene bestilles ved henvendelse til Midttrafik Kundeservice.

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

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

Kortindehaver: Den person, der fremgår af profilen tilknyttet Basiskortet.

Basiskort: Basiskort er et chipkort til anskaffelse af rejsehjemmel. Kortet skal tilknyttes et betalingskort, og kortet kan bruges i bybusserne i Aarhus

Checkpunkt: Kortlæser, der skal benyttes ved check ind og check ud.

Midttrafik Kundeservice: Midttrafik Kundeservice kan kontaktes i prøveperioden, hvis du har spørgsmål eller brug for hjælp med dit Basiskort. Åbningstider kan ses på [Midttrafik | Kontakt os](#). Midttrafik Kundeservice kan kontaktes på tlf. 70 210 230 eller mail til midttrafik@midttrafik.dk - Skriv 'Basiskort' i emnefeltet.

Rejse: En rejse kan bestå af flere delrejser med forskellige busser. Hver delrejse starter med check ind og slutter med check ud for hver gang, der skiftes bus. Delrejser kan blive sammenkædet til én samlet rejse, der opkræves én samlet pris for. Sammenkædning af delrejser er regelbaseret og afhænger af tidsrummet mellem 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 rejseregler herunder eventuelle tillæg til [Fælles landsdækkende rejseregler på Midttrafiks hjemmeside](#).

Rejsehjemmel: Gyldig billet/ret til at rejse med transportmidler hos de trafikvirksomheder, der er tilsluttet Basiskort-systemet.

Rejsekort & Rejseplan A/S: Rejsekort & Rejseplan A/S, Automatikvej 1, 1., 2860 Søborg, CVR-nr. 27332072, er stiftet af et antal danske trafikvirksomheder. Rejsekort & Rejseplan A/S har udgivet

disse vilkår og udsteder og ejer alle Basiskort.

Rejsekort & Rejseplans hjemmeside: På Rejsekort & Rejseplans hjemmeside www.rejsekort.dk kan du finde mere information om Basiskort. Du kan benytte Selvbetjeningsløsningen til at se og redigere i dine profiloplysninger mv.

Tilsluttede trafikvirksomheder: Den tilsluttede trafikvirksomhed er i prøveperioden alene Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg, www.midttrafik.dk.

1 Rejseregler

Når du bruger Basiskort, gælder både disse vilkår og de til enhver tid gældende Fælles landsdækkende rejseregler, inklusiv eventuelle tillæg til Fælles landsdækkende rejseregler om Basiskort. I de Fælles landsdækkende rejseregler og eventuelle tillæg finder du informationer om generelle regler for at rejse med offentlig transport, som f.eks. medtagning af dyr, bagage, mad & drikke, rejsetidsgaranti eller rejsegaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. [Læs mere om de Fælles landsdækkende rejseregler på Midttrafiks hjemmeside](#)

2 Om Basiskort

2.1 Hvad er et Basiskort

Et Basiskort kan bruges til at betale for rejser med bybusserne i Aarhus tilknyttet Midttrafik. Du skal have oprettet en profil, tilknyttet et gyldigt betalingskort og købt et Basiskort for at kunne benytte Basiskort til at rejse med. Når et Basiskort er checket ind på et Checkpunkt, kan kortet bruges som gyldig rejsehjemmel. Du kan [læse mere om check ind og check ud i afsnit 2.3](#).

2.2 Oprettelse af profil

Du kan oprette din profil i Selvbetjeningsløsningen. Denne profil kan både tilknyttes Basiskortet og Rejsekort-appen. Det betyder, at du kun skal oprette din profil én gang, da din profil anvendes til begge produkter. Hvis du ændrer i dine profiloplysninger (fornavn, efternavn, fødselsdato, e-mailadresse) eller et tilknyttet betalingskort i enten Rejsekort-appen eller på Selvbetjeningsløsningen, vil ændringen ske i begge produkter, da det er én fælles profil.

Det er påkrævet, at dine profiloplysninger til enhver tid er korrekte. Desuden er din profil personlig og kan derfor kun være tilknyttet én email-adresse og én kunde/dig som person.

Basiskort-systemet er et selvstændigt system, som ikke har sammenhæng med det eksisterende

fysiske Rejekortsystem og tilknyttede kortlæsere med 'Blåt Punkt'. Dine personlige data og rejsehistorik deles derfor ikke mellem de to systemer.

2.3 Sådan anvender du Basiskort

Basiskort fungerer ved, at du checker ind og checker ud på Checkpunkter i busser, også når du skifter bus. Du kan bruge Basiskort som gyldig rejsehjemmel, og gyldighedsperioden starter fra tidspunktet for check ind og slutter ved tidspunktet for check ud.

Basiskort er et personligt kort, der udelukkende må benyttes af kortindehaveren, og du kan kun have ét kort knyttet til din profil. Det betyder, at du som kortindehaver altid skal være checket ind, når dit Basiskort benyttes som rejsehjemmel.

Check ind og check ud skal foretages i samme transportmiddel. Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på checkpunkt placeret i bussen.

Hvis du skifter transportmiddel (skift mellem to busser) undervejs på din rejse, vil din rejse bestå af flere delrejser, og der skal ske check ind og check ud for hver delrejse. Det betyder, at der skal ske check ind, når en delrejse påbegyndes, og check ud når delrejsen slutter, og transportmidlet forlades.

Ved skift af transportmiddel er det påkrævet at checke ud af den bus, som du står af, og checke ind i den næste bus, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute.

Manglende check ind ved start samt manglende check ind og ud undervejs på en rejse bestående af flere delrejser, betyder, at du som kortindehaver rejser uden gyldig rejsehjemmel, og du vil blive pålagt en kontrolafgift som rejsende uden gyldig rejsehjemmel ved eventuel billetkontrol.

Checker du ikke ud efter endt rejse, vil du automatisk blive checket ud, når maksimumtiden for en rejse overskrides. Manglende check ud kan desuden føre til spærring af dit Basiskort, [se afsnit 10.2](#).

Det gælder for rejser, hvor det ikke er muligt at foretage en ruteberegning, f.eks. på grund af manglende check ud eller manglende check ud og check ind ved skift af transportmiddel, at rejsen i stedet vil blive prissat efter en standardpris, der kan findes på www.rejekort.dk.

Opstår der systemtekniske fejl, kan det resultere i, at der ikke kan foretages en korrekt ruteberegning. Det kan f.eks. skyldes, at checkpunktet ikke har GPS-signal i forbindelse med check ind eller check ud. I sådanne tilfælde med systemtekniske fejl, vil din rejse blive prissat efter en standardpris, som kan findes på www.rejekort.dk.

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

Du kan kun checke ind med dit Basiskort på et checkpunkt, når du har et godkendt og gyldigt betalingskort tilknyttet din profil. Desuden kan du ikke checke ind, hvis du har udestående betalinger. Hvis en betaling ikke kan gennemføres, f.eks. fordi det tilknyttede betalingskort er blevet spærret, vil du efterfølgende ikke kunne checke ind igen, før den manglende betaling er betalt, og der er registreret et gyldigt betalingskort på din profil.

Du er som kortindehaver ansvarlig for at sikre, at check ind og check ud sker korrekt. Hvis du som kortindehaver glemmer at checke ud eller er forhindret i det, er det muligt at kontakte Midttrafik Kundeservice for, under visse forudsætninger, at få korrigeret din rejse (læs mere om registrering af [manglede check ud i afsnit 2.11](#)).

Reglerne for brug af Basiskort fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler inklusiv eventuelle tillæg, som du kan finde på [Midttrafiks hjemmeside](#). På [www.rejsekort.dk](#) findes generelle oplysninger om Basiskort som produkt, hvordan et Basiskort skal anvendes samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv.

2.4 Priser

Følgende priser er knyttet til køb og brug af Basiskort og modtagelse af serviceydelser:

- Kortpris (betaling for nyt fysisk kort inklusive levering), Basiskort: 1 kr.

Du kan finde de til enhver tid gældende priser for anskaffelse af Basiskort og serviceydelser på [www.rejsekort.dk](#). Her fremgår også yderligere oplysninger om levering.

Bemærk, at du ikke er berettiget til hverken hel eller delvis tilbagebetaling af kortprisen, når du enten selv opsiger dit kundeforhold, eller kortet ikke længere kan anvendes, herunder f.eks. hvis Rejsekort & Rejseplan A/S stopper med at tilbyde Basiskort og/eller erstatter Basiskort med en ny løsning.

Prisen for selve rejsen med Basiskort afhænger af din kundetype, mulig mængderabat, transportform, valg af rute, varighed og tidspunkt for rejsens begyndelse og afslutning. For nærmere information henvises til trafikvirksomhedernes takstregler, som findes på [www.rejsekort.dk](#) "Prisblad for rejser".

Priser for rejser bliver løbende reguleret som en del af de årlige takstreguleringer i den kollektive trafik. Takstændringer offentliggøres og varsles af takstmyndighederne i rimelig tid, inden regulering sker.

2.5 Gyldighed

Basiskort udstedes med et påtrykt kortnummer og er uden udløbsdato. Basiskort kan anvendes til at sikre gyldig rejsehjemmel frem til det tidspunkt, hvor Rejsekort & Rejseplan A/S måtte stoppe med at tilbyde Basiskort og/eller erstatte Basiskort med en ny løsning, medmindre kortet spærres eller lukkes i overensstemmelse med [afsnit 8](#).

2.6 Alderskrav

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

Er du under 18 år eller på anden måde umyndig, kan du hverken oprette dig som bruger i Selvbetjeningsløsningen eller bruge Basiskort.

2.7 Kundetyper

Ved oprettelse af profil bliver du automatisk tildelt en af følgende kundetyper: 'Ung', 'Voksen' eller 'Pensionist'. Kundetype 'Ung', 'Voksen' eller 'Pensionist' tildeles på baggrund af din indtastede fødselsdato. Kundetyperne kan være relevante i forhold til eventuelle rabatter afhængigt af, hvor og hvornår du rejser.

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

2.8 Forpligtelser ved brug af Basiskort

Når du opretter dig som kunde i forbindelse med køb af Basiskort, skal du afgive personoplysninger (stamoplysninger) i form af fornavn, efternavn, fødselsdato og e-mailadresse.

Disse 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.

Du skal til enhver tid sikre, at dine afgivne oplysninger er korrekte, herunder at opdatere dine profiloplysninger og betalingskortoplysninger, som du har tilknyttet din profil. Viser det sig, at du har oplyst eller angivet forkerte oplysninger i forbindelse med oprettelse af din profil, er Rejsekort & Rejseplan A/S berettiget til uden varsel at spærre det Basiskort eller blokere den profil, som du er indehaver af. Du kan læse mere om procedure ved spærring eller blokering og eventuelle retsvirkninger i [afsnit 10.2](#).

Du er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris ved at logge ind på selvbetjeningsløsningen. 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 Midttrafik Kundeservice. Bemærk, at du som følge af forældelsesloven senest 36 måneder efter endt rejse kan gøre indsigelser over din konkrete postering.

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 10.1](#).

Dit Basiskort kan inddrages eller efterfølgende spærres, hvis det konstateres f.eks. i forbindelse med billetkontrol, at kortet benyttes af en anden end dig som kortindehaver. Se nærmere om inddragelse af Basiskort i [afsnit 10.3](#).

2.9 Håndtering og opbevaring af Basiskort

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

2.10 Overførsel af optjent rabattrin fra Rejsekort på kort

Optjente rabattrin på det fysiske Rejsekort kan ikke overføres til dit Basiskort.

2.11 Registrering af manglende check ud

Har du glemt eller været forhindret i at checke ud, skal du i prøveperioden hurtigst muligt indmelde det manglende check ud til Midttrafik Kundeservice for at minimere risikoen for sanktioner. Gentagne tilfælde af manglende check ud vil udgøre et misbrug, der kan sanktioneres i overensstemmelse med afsnit 10. Det er en konkret vurdering, hvornår manglende check ud udgør et misbrug.

Ved manglende check ud kan du fra Selvbetjeningsløsningen sende en besked om manglede check ud til Midttrafik Kundeservice. Du skal oplyse det sted og tidspunkt, hvor din rejse sluttede. Baseret på de samlede oplysninger beregnes rejsens pris. Når henvendelsen er færdigbehandlet, vil du kunne se den opdaterede rejse i rejsehistorikken i Selvbetjeningsløsningen. Er din henvendelse resulteret i en ændret pris, vil du også modtage en opdateret kvittering via e-mail.

Du kan sende besked om et manglende check ud indtil 14 dage efter din rejse. Du kan maksimalt indmelde et manglende check ud 12 gange på et kalenderår. Denne mulighed er en service, som Midttrafik og Rejsekort & Rejseplan A/S stiller til rådighed og kan *ikke* betragtes som en rettighed, men et tilbud vi giver for at gøre det lettere for dig som rejsende.

Hvis dine afgivne oplysninger om tid og sted for check ud ikke passer med de øvrige oplysninger om dig eller din rejse registreret i Basiskortsystemet, eller indmeldingen giver mistanke om misbrug, vil det indmeldte manglende check ud blive afvist, og du vil modtage meddelelse herom.

Du har pligt til at sikre, at indmeldinger om manglende check ud sker med korrekte oplysninger.

Rejsekort & Rejseplan A/S samt Midttrafik forbeholder sig retten til at afvise enhver indmelding, hvis de ikke finder den troværdig. Kunden kan ikke forvente eller kræve en årsagsforklaring, og det er alene kunden, der bærer bevisbyrden om rigtigheden i indmeldingens informationer som f.eks. slutdestination og tidspunkt.

Erfarer Rejsekort & Rejseplan A/S eller Midttrafik, at en eller flere indmeldinger er blevet afregnet på basis af forkerte oplysninger, kan en annullering af den godkendte indmelding foretages og efterfølgende tilbageføring af beløbet, uagtet at den oprindeligt blev accepteret. I så tilfælde bliver

du orienteret. En annullering kan medføre advarsler og evt. sanktioner for den konkrete rejse, der vil mangle et check ud.

3 Betalingsmåder

Når du køber et Basiskort, vil betaling for både Basiskortet og de fremtidige rejser, der foretages med Basiskortet, ske med det betalingskort, der er knyttet til din profil. Du har mulighed for at tilknytte flere betalingskort til din profil. Hvis betaling med det primære betalingskort ikke er muligt, vil betaling i stedet finde sted med brug af det sekundære betalingskort og så videre. De valgte betalingsmidler, du har tilknyttet din profil, betaler både for dine rejser foretaget med dit Basiskort og rejser foretaget med Rejsekort-appen.

De rejser, som du har gennemført i løbet af én kalenderdag, opkræves samlet og betales én gang i døgnet. Da opkrævning for forbrug, såvel som for tilbagebetaling i tilfælde af forkert beregning af rejser og priser, fra dit betalingskort finder sted på uregelmæssige tidspunkter, kan det betyde, at flere opkrævninger og tilbagebetalinger kan ske samtidig.

Hvis der er opkrævet forkert beløb for en gennemført rejse, skal du forvente sagsbehandlingstid for Midttrafik Kundeservice for at gennemføre korrektionen.

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

Det er dit ansvar at sikre, at det anvendte betalingskort har en tilstrækkelig høj beløbsgrænse til, at der kan betales for dit forbrug, og at betalingsmetoden ikke bliver spærret (f.eks. ved udløb af gyldighed). Hvis en transaktion fejler, og det derfor ikke er muligt at gennemføre betaling for dit forbrug, så vil du ikke kunne benytte Basiskort som rejsehjemmel, før det udestående beløb er blevet betalt.

4 Kvittering

Du har adgang til at se kvitteringer for dine køb i selvbetjeningsløsningen under "Rejsehistorik". Du kan se din historik for de sidste 36 måneder.

Du vil desuden modtage dine kvitteringer på e-mail. Kvitteringer kan ikke benyttes som gyldig rejsehjemmel.

5 Kontrol

Hvis du bruger Basiskort som billet, skal du vise dit kort til kontrolpersonalet på forlangende. Da Basiskortet er personligt, kan du desuden blive bedt om at fremvise legitimation. Kontrolpersonalet skal kunne verificere gyldigheden af din rejsehjemmel ved at scanne dit kort. Det er dit ansvar at

sikre, at dit Basiskort kan scannes. Læs mere om håndtering og opbevaring i [afsnit 2.9](#).

For yderligere information om reglerne for billetkontrol henvises til de Fælles landsdækkende rejseregler herunder eventuelle tillæg til [de Fælles landsdækkende rejseregler](#), der kan findes på Midttrafiks hjemmeside.

6 Kommunikation

Har du i prøveperioden brug for hjælp til dit Basiskort, så kan du kontakte Midttrafik Kundeservice telefonisk på 70 210 230 eller sende en mail til midttrafik@midttrafik.dk - Skriv 'Basiskort' i emnefeltet. [Se åbningstider](#)

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

7 Mulighed for at fortryde køb

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

Det er ikke muligt at ændre eller ombytte elektroniske rejsehjemler, efter at de er udstedt. Det betyder, at der ikke er fortrydelsesret for rejsehjemler købt ved brug af Basiskort. Det er heller ikke muligt at fortryde køb af Basiskort.

Du har mulighed for at fortryde dit check ind, uden at blive opkrævet for gennemført rejse, ved at checke ud, inden din rejse starter. Det vil blive betragtet som misbrug af Basiskort, hvis du gentagne gange fortryder dit check ind. Misbrug kan føre til sanktioner, som fremgår af afsnit 10 samt i de Fælles landsdækkende rejseregler herunder eventuelle tillæg til de landsdækkende rejseregler, der kan findes på [Midttrafiks](#) hjemmeside.

8 Lukning af Basiskort og opsigelse af kundeforhold

Du kan til enhver tid anmode om enten at lukke dit Basiskort og dermed opsiges din aftale om et Basiskort eller helt at opsiges dit kundeforhold hos Rejsekort & Rejseplan A/S. Ved anmodning om opsigelse af kundeforhold vil Rejsekort & Rejseplan A/S lukke det Basiskort, som du er indehaver af, og lukke din profil samt dit kundeforhold i Rejsekort-appen.

Læs desuden om din hæftelse for eventuelle udestående betalinger i [afsnit 11](#).

9 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.

10 Misbrug

Ved mistanke om misbrug af Basiskort forbeholder Rejsekort & Rejseplan A/S sig retten til enten at spærre dit Basiskort, så du derefter ikke kan checke ind, eller blokere din profil. Blokering af en profil vil betyde, at profilen hverken kan benyttes i Basiskort eller Rejsekort-appen, så længe blokeringen er aktiv.

Blokering af profil og spærring af Basiskort kan ske midlertidigt (fra 1 måned til 3 år). Vurderingen af, om en profil skal blokeres, eller et Basiskort skal spærres og i givet fald i hvor lang en periode, sker efter en konkret vurdering af det identificerede misbrug. Ved fastsættelse af blokeringsens varighed indgår blandt andet misbrugets omfang, samt om du tidligere har fået spærret dit Basiskort eller blokeret din adgang til Rejsekort-appen. Rejsekort & Rejseplan A/S kan efter en konkret vurdering enten forkorte eller forlænge den periode, som profilen er blokeret, eller kortet er spærret. Rejsekort & Rejseplan A/S vil sende skriftlig meddelelse, hvis perioden for blokering/spærring forlænges.

Rejsekort & Rejseplan A/S vil varsle dig ved mistanke om misbrug, og mulig spærring af Basiskort eller blokering af profil forud for en spærring eller blokering. I særlige tilfælde kan spærring af Basiskort eller blokering af din profil dog ske uden varsel. Læs mere i [afsnit 10.3](#).

10.1 Kortindehavers pligt til at spærre Basiskort

Du skal som kortindehaver 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 Midttrafik Kundeservice telefonisk på 70 210 230 eller sende en mail til midttrafik@midttrafik.dk. Skriv 'Basiskort' i emnefeltet. [Se åbningstider](#)

Når Rejsekort Kundecenter har behandlet din anmodning om spærring af et Basiskort, kan du se status på selvbetjeningsløsningen. Du kan læse mere om hæftelse under [afsnit 11](#).

Et spærret Basiskort kan genåbnes ved henvendelse til Midttrafik Kundeservice. Er kortet bortkommet, blevet stjålet eller ødelagt, skal du som kortindehaver selv bestille et nyt Basiskort. Du skal selv betale kortprisen for bestilling af et nyt Basiskort. Læs mere om bestilling af nyt Basiskort i [afsnit 13.4](#).

10.2 Rejekort & Rejseplan A/S' spærring af Basiskort og blokering af profil

Når Rejekort & Rejseplan A/S spærrer dit Basiskort eller blokerer din profil, vil du hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil og varigheden. Ved spærring mistes rettighederne til en eventuel mængderabat (rabattrin), der er optjent på dit Basiskort.

Rejekort & Rejseplan A/S er berettiget til **uden varsel** at spærre dit Basiskort og blokere din profil, hvis:

- Der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug
- Du som kortindehaver af et Basiskort har opsagt din aftale om det pågældende Basiskort eller helt har opsagt dit kundeforholdet hos Rejekort & Rejseplan A/S, jf. [afsnit 8](#)

Rejekort & Rejseplan A/S er berettiget til **uden varsel** at spærre en kundes Basiskort, hvis:

- Du som kortindehaver har anmodet om spærring af kortet, jf. [afsnit 10.1](#)
- Hvis der er udstående beløb, som ikke er betalt, jf. [afsnit 2.3](#)

Rejekort & Rejseplan A/S er berettiget til at spærre dit Basiskort og/eller blokere profilen **efter at have varslet** det pr. e-mail i følgende tilfælde:

- Ved gentagne tilfælde af misbrug, herunder manglende check ud eller angivet forkerte oplysninger
- Ved længere periode uden rejseaktivitet
- Hvis Rejekort & Rejseplan A/S stopper med at tilbyde Basiskort og/eller erstatter Basiskort med en ny løsning, jf. afsnit

10.3 Inddragelse af Basiskort

Kun du som kortindehaver kan rejse med dit Basiskort som gyldig rejsehjemmel. Hvis en anden end dig som kortindehaver benytter dit Basiskort, betragtes det som misbrug, og kortet kan derfor inddrages i forbindelse med billetkontrol eller efterfølgende spærres. Der henvises til [afsnit 10.2](#) om spærring af Basiskort i forbindelse med misbrug.

11 Hæftelse for brug af Basiskort

Du som kortindehaver hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med Basiskort.

Rejekort & 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 Rejekort & Rejseplan A/S med henblik på spærring af det pågældende Basiskort. Fra tidspunktet for henvendelsen hæfter Rejekort & Rejseplan A/S for uberettigede betalinger foretaget med dit Basiskort. Se mere om spærring af Basiskort under [afsnit 10.1](#).

12 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 forøgede omkostninger for ydelser, herunder omkostninger til administration, distribution og personale
- Ved væsentlige ændringer i de ydelser, Rejsekort & Rejseplan A/S tilbyder, herunder f.eks. ændringer i forhold til hvordan Basiskort anvendes, eller at rammerne eller varigheden af prøveperioden ændres
- 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 e-mail. Du vil inden for en måned efter varslingen have mulighed for at lukke dit Basiskort uden omkostninger, hvis du ikke ønsker at være omfattet af de nye vilkår. Se nærmere i [afsnit 8](#) om lukning af Basiskort. Hører Rejsekort & Rejseplan A/S ikke fra dig, betragtes det som din accept af ændringerne. Læs mere om tilbagebetaling af kortpris i [afsnit 2.4](#).

Ændringer, der ikke er til ugunst for dig, kan ske uden varsel ved offentliggørelse på Rejsekort & Rejseplans hjemmeside.

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

13 Øvrige vilkår

13.1 Kortudsteder

Udsteder af Basiskort er:

Rejsekort & Rejseplan A/S

Adresse: Automatikvej 1, 1.,

2860 Søborg

CVR-nr.: 27332072

E-mail: administration@rejsekort.dk

13.2 Fejl og uregelmæssigheder

Hverken Rejsekort & Rejseplan A/S eller de tilsluttede trafikvirksomheder er ansvarlige for eventuelle tab som følge af, at et Basiskort bliver afvist af en tilsluttet trafikvirksomhed. Hvis et

checkpunkt ved forsøg på check ind eller check ud er ude af drift, skal du benytte et andet checkpunkt. Er alle checkpunkter på stedet ude af drift, skal du henvende dig til buschaufføren eller kontakte Midttrafik Kundeservice hurtigst muligt. Findes der ikke en løsning på problemet, skal du skaffe en billet på anden vis, medmindre der er tale om helt undtagelsesvis særtilfælde, fx mere omfattende systemnedbrud, hvor det er umuligt at bruge Basiskort, og det samtidigt fremgår af meddelelse på www.rejsekort.dk under "Driftsinformationer", at man kan rejse med Basiskort uden at checke ind, eller de tilsluttede trafikvirksomheder ved meddelelse via højttalere på station og lignende eller på anden vis har informeret om, at man kan rejse med Basiskort uden at checke ind.

13.3 Fejlbehæftede Basiskort

Et Basiskort, som antages at være fejlbehæftet, skal ikke spærres, men derimod sendes til Midttrafik Kundeservice, som undersøger kortet. Kontakt Midttrafik Kundeservice på tlf. 70 210 230 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 2.5. 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 13.4](#). Du kan læse mere om håndtering og opbevaring af Basiskort i [afsnit 2.9](#).

13.4 Bestilling af et nyt Basiskort

Hvis dit Basiskort er bortkommet, blevet stjålet eller ødelagt, kan du via Selvbetjeningsløsningen bestille et nyt Basiskort til din profil, så du fortsat kan rejse med samme kundetype, rabattrin og tilknyttet betalingsmetode som med dit gamle kort.

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 årsagen 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 dog ikke med i optjeningen af kortindehaverens eventuelle mængderabat (rabattrin) på det nye kort.

13.5 Klager og indsigelser

Klager skal rettes til Midttrafik Kundeservice ved at sende en mail til midttrafik@midttrafik.dk - Skriv 'Basiskort' i emnefeltet

Indsigelser mod en uautoriseret eller fejlagtig transaktion på Basiskort skal være Midttrafik Kundeservice 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 2.8](#). Hvis du er uenig i Midttrafik Kundeservices 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, 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 Midttrafik Kundeservice.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Adresse: Automatikvej 1, 2860 Søborg

mail@abtm.dk

www.abtm.dk

Forbrugerombudsmanden

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

Forbrugerombudsmanden kan desuden behandle klager over fx manglende overholdelse af oplysningskrav, tredjemands misbrug af kort, god skik 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, herunder i forbindelse med spærring af et Basiskort, behandles af Datatilsynet.

Datatilsynet

Adresse: Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby

dt@datatilsynet.dk

www.datatilsynet.dk

Læs også klagevejledningen på www.rejsekort.dk.

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

Gældende fra den 6. oktober 2025 og frem til 31. december 2025

Version 1.0