

# Kortbestemmelser for Pendlerkort på Rejsekort Gældende fra 1. januar 2023

Version 3.2

# Indholdsfortegnelse

Kortbestemmelser for Pendlerkort på Rejsekort	4
1. Om Pendlerkort	5
1.1. Hvad er et Pendlerkort	5
1.2. Sådan anvendes et Pendlerkort	6
1.3. Kortudsteder	6
1.4. Priser og gebyrer	7
1.5. Pendlerkort og udløb	7
1.6. Kundetyper	7
1.7. Forpligtelser ved brug af Pendlerkort	7
1.8. Pendlerkort til børn	8
1.8.1. Børn under 15 år	8
1.8.2. Børn på 15, 16 og 17 år	8
2. Fornyelse af periode	9
2.1. Fornyelse af periode via <a href="http://www.rejsekort.dk">www.rejsekort.dk</a>	9
3. Fornyelsesaftale for Pendlerkort	9
3.1. Tilknytning af fornyelsesaftaler til Pendlerkort til børn under 18	10
3.2. Ændring af fornyelsesaftale	10
3.3. Opsigelse af fornyelsesaftale	10
3.4. Misligholdelse af fornyelsesaftale	10
4. Spærring og hertil hørende tilbagebetaling af ubrugt periode	11
4.1. Kortindehavers spærring af Pendlerkort	11
4.2. Rejsekort & Rejseplan A/S' spærring af Pendlerkort	11
4.3. Lukning af Pendlerkort og opsigelse af kundeforhold	12
4.4. Tilbagebetaling af restperiode eller ubrugt gyldighedsperiode fra spærret/lukket pendlerkort	12
4.5. Inddragelse af Pendlerkort	12
5. Hæftelse for brug af Pendlerkort	13
6. Kunderegister	13
6.1. Formål med kunderegisteret	13
6.2. Gæld til Rejsekort & Rejseplan A/S eller trafikvirksomhederne	13
6.2.1. Særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug	14

7. Øvrige kortbestemmelser	14
7.1. Behandling af personlige oplysninger	14
7.2. Information om fornyelser på Pendlerkort	14
7.3. Fejl og uregelmæssigheder	14
7.4. Fejlbehæftede Pendlerkort	15
7.5. Erstatningskort	15
7.6. Kunde-henvendelser	15
7.7. Henvendelser fra Rejsekort & Rejseplan A/S – herunder via digital post	15
7.8. Klager	16

## Kortbestemmelser for Pendlerkort på Rejsekort

Kortbestemmelser for Pendlerkort på Rejsekort (fremover kaldet 'Pendlerkort') udgør en aftale mellem Rejsekort & Rejseplan A/S og dig som kunde. I forbindelse med dit køb af et Pendlerkort accepterer du samtidig disse kortbestemmelser.

### Der er ikke fortrydelsesret ved køb af Pendlerkort eller fornyelse af periode.

De til enhver tid gældende kortbestemmelser kan findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller udleveres i et salgssted. Desuden kan kortbestemmelserne bestilles ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter.

Bemærk, at Rejsekort & Rejseplan A/S løbende kan ændre kortbestemmelserne. Hvis ændringerne er til ugunst for dig, vil de blive varslet mindst to måneder før, de træder i kraft. Du vil i så fald blive orienteret om ændringerne og indholdet af de nye kortbestemmelser via e-mail, brev eller digital post. Du vil have mulighed for at lukke dit Pendlerkort uden omkostninger inden for fristen på to måneder, hvis du ikke ønsker at være omfattet af de nye kortbestemmelser. Se nærmere i afsnit 4.3 og 4.4 om lukning af Pendlerkort.

Bemærk, at Rejsekort & Rejseplan A/S løbende kan ændre de i afsnit 1.4 nævnte gebyrer i takt med den almindelige prisudvikling. Ændringer vil blive varslet på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) i rimelig tid, inden gebyrændringen træder i kraft. Væsentlige gebyrændringer og introduktion af nye gebyrer vil blive varslet individuelt over for dig via e-mail, brev eller digital post, inden gebyrændringen træder i kraft. Ændringer, der ikke er til ugunst for dig, sker uden forudgående varsel, men Rejsekort & Rejseplan A/S vil altid informere om ændringerne på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Kortbestemmelserne findes på dansk og engelsk.

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

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

**Pendlerkort:** Et chipkort, der er forudbetalt, og som alene kan bruges til rejser i et valgt eller forudbestemt geografisk område (fx en strækning eller visse zoner) og i en valgt periodelængde (fx en måned).

**Periode:** Det forudbetalte tidsrum, hvor Pendlerkort er gyldigt.

**Rejsekort & Rejseplan A/S**, Automatikvej 1, 1., 2860 Søborg, CVR-nummer 27 33 20 72, er stiftet af et antal danske trafikvirksomheder. Rejsekort & Rejseplan A/S har udgivet nærværende

kortbestemmelser og udsteder og ejer alle Pendlerkort. Rejsekort & Rejseplan A/S er desuden dataansvarlig for behandling af personoplysninger i Rejsekort & Rejseplan A/S' systemer.

**Rejsekortautomat:** På mange stationer, visse busterminaler og udvalgte steder er der opstillet rejsekortautomater, som du kan benytte til fx at se information om dit Pendlerkorts gyldighed eller forny perioden.

**Rejsekorts hjemmeside** [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Her kan du finde mere information om Rejsekort og Pendlerkort. Via login på selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) kan kunder betjene sig selv.

**Rejsekort Kundecenter** er trafikvirksomhedernes fælles center for betjening af alle Rejsekort- og pendlerkortkunder. Det er her, du skal henvende dig, hvis du oplever problemer med, eller du ønsker oplysninger om Pendlerkort. Åbningstider kan ses på [www.rejsekort.dk/Hjaelp](http://www.rejsekort.dk/Hjaelp). 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 og Pendlerkort. Rejsekort Kundecenter kan oplyse om mulighederne for at blive betjent i de forskellige salgskanaler.

**Salgssted:** Trafikvirksomhederne har udvalgte salgssteder med personlig betjening. Se salgsstederne på [www.rejsekort.dk/Salgssteder](http://www.rejsekort.dk/Salgssteder).

**Trafikvirksomhed** er en af de trafikvirksomheder, der er tilsluttet Rejsekort & Rejseplan A/S, det vil sige:

- Arriva Tog A/S, Skøjtevej 26, 2770 Kastrup, <http://www.arriva.dk>
- DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup, <http://www.dsb.dk>
- FynBus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C, [www.fynbus.dk](http://www.fynbus.dk)
- Metroselskabet, Metrovej 5, 2300 København S, [www.m.dk](http://www.m.dk)
- Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg, [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)
- Nordjyllands Trafikselskab, John F. Kennedys Plads 1T, 3. sal, Postboks 1359, 9000 Aalborg [www.NordjyllandsTrafikselskab.dk](http://www.NordjyllandsTrafikselskab.dk)
- Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen, [www.sydtrafik.dk](http://www.sydtrafik.dk)
- Trafikselskabet Movia, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby, [www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk)

Trafikvirksomhederne har ansvaret for levering af transportydelser i overensstemmelse med deres takster og rejseregler.

**Værge** er den person, der hæfter for brug af et Pendlerkort på vegne af et barn under 18 år eller en umyndig voksen. De bestemmelser, der omhandler væergeforhold, omfatter således både børn og umyndige

## 1. Om Pendlerkort

### 1.1. Hvad er et Pendlerkort

Et Pendlerkort er et kort, der alene kan bruges til rejser i en fastsat periode og i et fastlagt geografisk område. Til forskel fra Rejsekort Personligt og Flex, der er elektroniske betalingsmidler med løbende individuel betaling for rejser, fungerer et Pendlerkort som en forudbetalt billet.

Kortindehaveren kan selv vælge i hvilken periode og inden for hvilket geografisk område, et Pendlerkort skal bruges. For så vidt angår lokale Pendlerkort, er det geografiske område dog defineret på forhånd.

## **1.2. Sådan anvendes et Pendlerkort**

Reglerne for brug af Pendlerkort fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, som du kan læse på [www.rejsekort.dk/da/Det-Med-Smaat](http://www.rejsekort.dk/da/Det-Med-Smaat).

Et Pendlerkort er et personligt kort, som udelukkende må bruges af kortindehaveren. Pendlerkort giver alene rejsehjemmel i det område og i den periode, som Pendlerkortet er gyldigt i. Indehaveren kan ikke checke andre ind på sit Pendlerkort.

Der gælder særlige regler for check ind og check ud med Pendlerkort:

- Kunden skal kun checke ind ved rejser med bus, havnebus eller i Odense letbane
- Kunden behøver ikke at checke ind i tog, metro eller letbane (undtagen Odense letbane)
- Kunden behøver ikke at checke ud
- Ved rejse med skift af transportmiddel, behøver kunden ikke at checke ind ved skift til tog, metro eller letbane (undtagen Odense letbane).

Uanset om kunden rejser med tog, metro, letbane, bus eller havnebus, skal kunden altid aktivere en ny periode ved at checke ind første gang, kunden foretager en rejse inden for det valgte pendlerområde, se nærmere herom under afsnit 2. Dette gælder også, selvom kunden har indgået en fornyelsesaftale. Manglende aktivering af en ny periode på et Pendlerkort bevirker, at kunden ikke har gyldig rejsehjemmel og derfor kan blive pålagt en kontrolafgift. Aktivering af en periode kan annulleres, ved at checke Pendlerkort ud inden for 20 minutter efter det pågældende check ind.

Check ind sker ved at holde Pendlerkortet hen på 'Det Blå Punkt' på en kortlæser, der er markeret med "check ind". Kortlæseren afgiver en lyd som bekræftelse, når kortet er registreret. Ved rejser med bus skal check ind ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog, metro eller letbane, skal check ind ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen.

På rejser uden for det område, Pendlerkortet er gyldigt til, skal kunden have separat rejsehjemmel, fx billet.

## **1.3. Kortudsteder**

Udsteder af Pendlerkort er:

Rejsekort & Rejseplan A/S

Automatikvej 1, 1.

2860 Søborg

CVR-nr. 27 33 20 72

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

#### **1.4. Priser og gebyrer**

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

- Kortpris (køb og genanskaffelse), Pendlerkort: 50 kr.

De til enhver tid gældende priser og gebyrer for anskaffelse af Pendlerkort og serviceydelser kan desuden findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Prisen for gyldighedsperioden for Pendlerkort fastsættes af hver takstmyndighed (trafikvirksomhed) og er bl.a. bestemt af periodens længde, kundetype og geografiske gyldighed (strækning/zoner). For nærmere information om priser, herunder om tillæg til Pendlerkort for anvendelse af metroen, henviser Rejsekort & Rejseplan A/S til de pågældende trafikvirksomheders hjemmesider.

Priser for pendlerprodukter kan reguleres som led i takstreguleringer. Prisen for en fornyelsesaftale for et Pendlerkort kan derfor ændre sig som følge deraf. Takstmyndighederne offentliggør og varsler takstændringer inden regulering sker, og kunden kan opsigte en fornyelsesaftale uden varsel, hvis det ønskes, jf. afsnit 3.3.

#### **1.5. Pendlerkort og udløb**

Et Pendlerkort er et personligt kort, som har kortnummer påtrykt. Et Pendlerkort udløber som udgangspunkt fem år fra udstedelsesdatoen. Herefter skal et Pendlerkort erhverves på ny, se kortpris i afsnit 1.4.

#### **1.6. Kundetyper**

Et Pendlerkort kan udstedes til kundetyperne 'Voksen', 'Barn', 'Handicap' eller 'Pensionist'. Et Pendlerkort med kundetyperne 'Barn' kan bruges af børn til og med 15 år. Pendlerkortet skal købes af en væрге, hvis barnet er mellem 0 og 14 år.

For en oversigt over samtlige kundetyper og uddybning af anvendelsesmulighederne for de enkelte typer af kort henviser Rejsekort & Rejseplan A/S til <https://www.rejsekort.dk/Bestil> og de Fælles landsdækkende rejseregler på [www.rejsekort.dk/da/Det-Med-Smaat](http://www.rejsekort.dk/da/Det-Med-Smaat).

#### **1.7. Forpligtelser ved brug af Pendlerkort**

Når du opretter dig som kunde i forbindelse med køb af Pendlerkort, skal du afgive personoplysninger (stamoplysninger) såsom navn, bopælsadresse og CPR-nummer. Du skal dokumentere disse oplysninger ved gyldig legitimation efter de procedurer, som Rejsekort & Rejseplan A/S til enhver tid fastlægger.

Kortindehaveren er forpligtet til at oplyse enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder:

- navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse

- ændringer for det betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel fornyelsesaftale.

Kortindehaveren er forpligtet til at opbevare og håndtere det anvendte Pendlerkort forsvarligt, og kortets nummer samt påtrykt navn og evt. foto skal være læsbare og vellignende for at kortet udgør gyldig rejsehjemmel.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er forkerte, er Rejsekort & Rejseplan A/S berettiget til uden varsel at spærre eller lukke det/de Pendlerkort, som den pågældende kunde er indehaver af. For procedure ved spærring/lukning og retsvirkninger heraf, se afsnit 4.3 og 4.4.

Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere betalingstransaktioner i forbindelse med fornyelse af gyldighedsperiode ved at logge ind på selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller ved at henvende sig til Rejsekort Kundecenter. Kortindehaveren er ligeledes forpligtet 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 ikke er korrekte.

Kortindehaveren skal snarest muligt spærre sit Pendlerkort eller lukke sin fornyelsesaftale, hvis kortet bortkommer eller ved mistanke om misbrug. Se nærmere om spærring af Pendlerkort i afsnit 4.1 og om muligheden for bestilling af erstatningskort i afsnit 7.5.

Et Pendlerkort kan inddrages, hvis det konstateres ved fx billetkontrol, at Pendlerkortet benyttes af en anden end kortindehaver. Se nærmere om inddragelse af Pendlerkort i afsnit 4.5.

## **1.8. Pendlerkort til børn**

### **1.8.1. Børn under 15 år**

Børn under 15 år kan ikke selv indgå aftale om køb af et Pendlerkort, uden at en 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 kortindehaver, mens alle meddelelser vedrørende den økonomiske hæftelse sendes til værgen. Hæftelsesreglerne i afsnit 5 nedenfor gælder derfor værgen.

Hæftelsen gælder, indtil barnet fylder 18 år. Derefter hæfter den pågældende kortindehaver selv. Børn under 18 år hæfter alene personligt i det omfang, værgemålslovgivningen giver grundlag herfor.

### **1.8.2. Børn på 15, 16 og 17 år**

Børn på 15, 16 og 17 år kan selv indgå aftale om køb af Pendlerkort mod kontant betaling, herunder ved betaling med betalingskort. Børn på 15 år hører prismæssigt under kundetyperne 'Barn' og børn på 16 og 17 år hører prismæssigt under kundetyperne 'Voksen'.



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

## **2. Fornyelse af periode**

Perioder kan fornyes via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), på rejsekortautomater, i udvalgte salgssteder eller automatisk ved oprettelse af en fornyelsesaftale, jf. afsnit 3. Perioder udløber ved midnat på udløbsdatoen.

### **2.1. Fornyelse af periode via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)**

Efter bestilling af en ny periode til Pendlerkort via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), skal kortet checkes ind på en check ind kortlæser inden for det valgte pendlerområde, for at fornyelsen bliver aktiveret. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør bestilling af en ny periode via selvbetjeningen på <http://www.rejsekort.dk> ske mindst 5 timer før (ved brug af tog, metro eller letbane) henholdsvis 24 timer (ved brug af bus) før, gyldighedsperioden ønskes tilgængelig på Pendlerkort. Se mere herom under 'Bestil et pendlerområde på Selvbetjeningen' på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Hvis der går mere end 30 dage fra bestilling af en ny periode foretaget via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), til Pendlerkortet kommer i kontakt med rejsekortudstyr, bliver den bestilte fornyelse annulleret.

## **3. Fornyelsesaftale for Pendlerkort**

Det er muligt at indgå en aftale om automatisk fornyelse af perioden, en såkaldt fornyelsesaftale. Det kræver, at kortindehaveren knytter et betalingskort til aftalen (via en så kaldt betalingsaftale). Kortindehaveren skal vælge en trafikvirksomhed til at administrere fornyelsesaftalen. Administrationen omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af fornyelsesaftalen, modtagelse af overførsler og løbende kundeservice. Den trafikvirksomhed, som administrerer fornyelsesaftalen, håndterer desuden inddrivelse af gæld, hvis fornyelsesaftalen misligholdes. Rejsekort Kundecenter kan dog udføre administration og kundeservice på vegne af den valgte administrerende trafikvirksomhed, eksempelvis ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af fornyelsesaftalen og løbende kundeservice.

Fornyelse af gyldighedsperioden sker første gang, Pendlerkort bliver checket ind på en check ind kortlæser inden for gyldighedsområdet, efter at den foregående periode er udløbet.

Hvis en betalingsaftale ikke bliver brugt i over 180 dage, lukkes aftalen af Nets. Hvis lukningen medfører, at efterfølgende betalinger fejler, vil kunden modtage information herom. Kunden kan herefter oprette en ny betalingsaftale eller forny gyldighedsperioden manuelt.

Det tilknyttede betalingskort kan skiftes manuelt hvorved fornyelsesaftalen fortsat vil være aktiv. Hvis der ikke længere er et gyldigt betalingskort tilknyttet fornyelsesaftalen, fremsender Rejsekort & Rejseplan A/S i stedet en faktura. Hvis kunden ikke opdaterer betalingsoplysningerne, kan fornyelsesaftalen blive annulleret.

### **3.1. Tilknytning af fornyelsesaftaler til Pendlerkort til børn under 18**

Et barn kan oprette en fornyelsesaftale til Pendlerkort, hvis en værge betaler for barnet, ved at dele sin betalingsaftale med barnet.

Børn har selv adgang til selvbetjening på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Værger kan administrere tilknyttede børns Pendlerkort via deres eget login til selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), hvis et værgeforhold er oprettet. Når barnet fylder 15 år, har værgen ikke længere adgang til barnets selvbetjening.

Værgen hæfter for fornyelsesaftalen, indtil Pendlerkortet spærres eller lukkes, værgen lukker den delte betalingsaftale eller fornyelsesaftalen opsiges af kortindehaveren, og opsigelsen er modtaget af den trafikvirksomhed, der er valgt som administrator.

Fornyelsesaftalen løber, indtil aftalen lukkes eller opsiges af kortindehaveren, eller betalingsaftalen opsiges af værgen.

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

### **3.2. Ændring af fornyelsesaftale**

En fornyelsesaftale, kan ændres via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Der vil gå op til et døgn, før ændringen træder i kraft.

Kortindehaver er forpligtet til at oplyse om ændringer for det tilmeldte betalingskort. Se mere herom på <https://www.rejsekort.dk/Hjaelp/Betaling#Skift-betalingskort>.

Et barn kan ikke selvstændigt ændre en fornyelsesaftale. En ændring af aftalen forudsætter at værgen deler en ny bagvedliggende betalingsaftale.

### **3.3. Opsigelse af fornyelsesaftale**

Fornyelsesaftalen kan uden varsel opsiges af den, der har indgået aftalen, via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter. Ved opsigelse vil der gå op til et døgn, før opsigelsen er trådt i kraft. Ved opsigelse hæftes for de transaktioner, der er foretaget, indtil Rejsekort Kundecenter modtager opsigelsen.

### **3.4. Misligholdelse af fornyelsesaftale**

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til straks at ophæve en fornyelsesaftale ved misligholdelse i form af manglende indbetaling gennem fornyelsesaftalen, eller hvis det af kortindehaver tilknyttede betalingskort ikke længere er aktivt, fx fordi det er spærret eller udløbet, og kortindehaver trods opfordring hertil ikke har tilknyttet et andet aktivt betalingskort.

Meddelelse om ophævelse vil ske pr. e-mail, brev eller digital post.

## **4. Spærring og hertil hørende tilbagebetaling af ubrugt periode**

### **4.1. Kortindehavers spærring af Pendlerkort**

Kortindehaver skal straks spærre et Pendlerkort hvis:

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

Kortindehaver eller en værge, der hæfter på vegne af et barn eller en myndling, kan spærre et Pendlerkort på selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller ved telefonisk henvendelse til Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33. Der er døgnåbent for spærring alle ugens syv dage.

Når anmodningen om spærring af et kort er modtaget, bekræftes tidspunktet for spærringen skriftligt over for kortindehaver, fortrinsvis via e-mail.

Kortindehaveren hæfter for betaling af alle fornyelser af pendlerkortet frem til tidspunktet for spærringen. Læs om hæftelsesreglerne i afsnit 5.

Et spærret Pendlerkort kan ikke genåbnes. Ved spærring udbetales værdien af en eventuel restperiode fratrukket 8 dage, medmindre kunden senest samtidig med spærringen bestiller et erstatningskort, se nærmere i afsnit 4.4 og 7.5. Kortindehaveren skal betale kortprisen for genanskaffelse af et Pendlerkort, hvis kortindehaveren bestiller et erstatningskort i forbindelse med spærring, medmindre årsagen til spærringen kan henføres til Rejsekort & Rejseplan A/S. For nærmere information om bestilling af erstatningskort, se afsnit 7.5.

### **4.2. Rejsekort & Rejseplan A/S' spærring af Pendlerkort**

Hvis Rejsekort & Rejseplan A/S spærre et Pendlerkort, vil kortindehaver hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil.

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til at spærre et Pendlerkort uden varsel, hvis:

- der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug,
- kortindehaveren har opsagt kundeforholdet, har anmodet om spærring af Pendlerkortet, har opsagt aftalen om det pågældende kort, jf. afsnit 4.3, eller har tilbagekaldt sit samtykke til Rejsekort & Rejseplan A/S' og de tilsluttede trafikvirksomheders behandling af CPR-nummer.

Rejsekort & Rejseplan A/S kan spærre et Pendlerkort, hvis en ny gyldighedsperiode via en fornyelsesaftale ikke bliver betalt, og kortindehaveren ikke efter to skriftlige rykkere har bragt forholdet i orden.

**OBS:** Hvis et Pendlerkort tankes op med penge, vil kortet af tekniske årsager automatisk blive spærret.

#### **4.3. Lukning af Pendlerkort og opsigelse af kundeforhold**

Kortindehaver kan til enhver tid vælge at lukke sit Pendlerkort og dermed opsige aftalen herom. Ved anmodning om lukning/opsigelse vil Rejsekort & Rejseplan A/S spærre kortet.

For den nærmere procedure vedrørende spærring af Pendlerkort henvises til afsnit 4.1, og om tilbagebetaling af en ubrugt gyldighedsperiode eller restperiode til afsnit 4.4.

#### **4.4. Tilbagebetaling af restperiode eller ubrugt gyldighedsperiode fra spærret/lukket pendlerkort**

Efter spærring eller lukning af et Pendlerkort opgør Rejsekort & Rejseplan A/S værdien af en eventuel restperiode og fratrækker et beløb svarende til en otte dages periode. Forskellen udbetales til kortindehavers eller værges NemKonto (for kortindehavere under 15 år). Kortprisen, jf. afsnit 1.4, udbetales ikke ved spærring/lukning. Hvis perioden ikke er taget i brug, refunderes den fuldt ud.

Hvis kunden senest samtidig med spærring af Pendlerkort bestiller et erstatningskort, vil gyldighedsperioden blive overført til erstatningskortet uden fradrag af perioden på 8 dage, se nærmere herom under afsnit 7.5.

Hvis en kortindehaver, der skal have udbetalt en restperiode fra et lukket/spærret Pendlerkort, samtidig har en gæld i relation til Pendlerkort eller fornyelsesaftalen, sker tilbagebetalingen dog først, når gælden er betalt.

En kortindehaver kan få refunderet ubrugt periode uden at spærre kortet ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter eller på et salgssted. For en liste over salgssteder og hvilke services disse yder, se [www.rejsekort.dk/salgssteder](http://www.rejsekort.dk/salgssteder).

Tilbagebetaling af ubrugt gyldighedsperiode vil ske hurtigst muligt til kortindehaverens NemKonto.

For kortindehavere, der ikke har en NemKonto, sker udbetalingen 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 kortindehaverens personlige henvendelse på et salgssted (for en liste over salgssteder og hvilke services disse yder, se [www.rejsekort.dk/salgssteder](http://www.rejsekort.dk/salgssteder)) eller til en udenlandsk konto (kontakt Rejsekort Kundecenter for nærmere information). Kontant udbetaling forudsætter, at kortindehaveren identificerer sig behørigt, fx ved forevisning af legitimation i form af pas, kørekort eller lignende.

Hvis kortindehaveren har en konto i et dansk pengeinstitut, som udbetaling kan ske til, men alligevel ønsker kontant udbetaling, kan dette ske efter ovenstående procedure.

#### **4.5. Inddragelse af Pendlerkort**

Kun kortindehaver kan rejse med et Pendlerkort som gyldig rejsehjemmel. Hvis en anden end kortindehaver rejser på et Pendlerkort, betragtes det som misbrug, og Pendlerkortet kan inddrages i forbindelse med billetkontrol. Der henvises til afsnit 4.2 om spærring af Pendlerkort i forbindelse med misbrug.

## **5. Hæftelse for brug af Pendlerkort**

Kortindehaver eller en værge, som hæfter på vegne af et barn eller en myndling, hæfter for betaling for alle fornyelser, der foretages med Pendlerkort, frem til det tidspunkt, hvor der er rettet henvendelse til Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på spærring af det pågældende kort. Fra tidspunktet for henvendelsen hæfter Rejsekort & Rejseplan A/S.

## **6. Kunderegister**

### **6.1. Formål med kunderegisteret**

Skylder en kortindehaver Rejsekort & Rejseplan A/S eller en trafikvirksomhed mere end 500 kr., eller foreligger der særlige omstændigheder, såsom begrundet mistanke om misbrug, kan kortindehaveren blive opført i Rejsekort kunderegister. Kunden vil herefter hverken kunne købe et Rejsekort Personligt, et Rejsekort Flex eller et Pendlerkort i op til 2 år.

Rejsekort & Rejseplan A/S registrerer i kunderegisteret oplysninger om navn, adresse, CPR-nummer og årsag til, at et Pendlerkort er spærret, og at kortindehaver ikke kan erhverve et nyt Rejsekort Personligt, Rejsekort Flex eller Pendlerkort i en angiven periode, jf. nedenfor. Formålet med registreringen er at undgå tab ved manglende betalinger for brug af Pendlerkort og Rejsekort ved at undlade at udstede Rejsekort/Pendlerkort til og indgå tank-op-aftaler eller fornyelsesaftaler med personer, der er opført i registret som følge af tidligere misligholdelse af aftaler, jf. nedenfor.

Rejsekort & Rejseplan A/S kan ved registrering i kunderegisteret spærre samtlige af en kundens Rejsekort og Pendlerkort, hvis der efter en konkret vurdering foreligger begrundet mistanke om misbrug.

### **6.2. Gæld til Rejsekort & Rejseplan A/S eller trafikvirksomhederne**

Hvis en kortindehaver eller en værge, der hæfter på vegne af et barn eller en myndling, som følge af misligholdelse af en aftale om sit Pendlerkort, herunder fornyelsesaftale, skylder Rejsekort & Rejseplan A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed mere end 500 kr., kan Rejsekort & Rejseplan A/S efter skriftlig advarsel og individuel sagsbehandling optage vedkommende i kunderegisteret. Den person, som bliver registreret, vil hurtigst muligt modtage meddelelse om registreringen via e-mail, brev eller digital post.

Rejsekort & Rejseplan A/S sletter registreringen:

- når fordringen er betalt eller
- senest to år efter, at kortindehaveren blev optaget i registeret (gælden bliver ikke slettet).

### **6.2.1. Særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug**

Hvis der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug, kan Rejsekort & Rejseplan A/S efter en konkret vurdering optage en kortindehaver eller en værge i kunderegistret, som hæfter på vegne af et barn eller en myndling. Den person, som bliver registreret, vil hurtigst muligt modtage meddelelse om registreringen via e-mail, brev eller digital post.

Rejsekort & Rejseplan A/S sletter registreringen senest to år efter, at kortindehaveren eller værgen blev optaget i kunderegistret.

## **7. Øvrige kortbestemmelser**

### **7.1. Behandling af personlige oplysninger**

Rejsekort & Rejseplan A/S lægger stor vægt på, at kortindehaverne er trygge ved at bruge Pendlerkort og [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) samt fornyelsesaftaler.

Rejsekort & Rejseplan A/S behandler alle personoplysninger, herunder oplysninger om navn, adresse, telefonnummer og CPR-nummer, som opgives i forbindelse med køb og brug af Pendlerkort eller oprettelse af fornyelsesaftaler mv., ansvarligt og i overensstemmelse med gældende databeskyttelseslovgivning. Der henvises i øvrigt til Rejsekort & Rejseplan A/S' privatlivspolitik, som til enhver tid kan findes på [www.rejsekort.dk/da/Det-Med-Smaat](http://www.rejsekort.dk/da/Det-Med-Smaat).

Af privatlivspolitikken fremgår detaljer om, hvilke oplysninger der registreres, hvordan de behandles, hvem der har adgang til oplysningerne, slettefrister mv.

### **7.2. Information om fornyelser på Pendlerkort**

Indehaveren af et Pendlerkort har ret til oplysninger om de transaktioner, der er foretaget på vedkommendes Pendlerkort, dvs. fornyelser. Værger, som har indgået aftalen om Pendlerkort og hæfter på vegne af et barn under 15 år, har også ret til indsigt i de fornyelser, som er foretaget på barnets Pendlerkort.

Kortindehaveren, eller en værge som hæfter på vegne af et barn eller en myndling, har endvidere pligt til at holde sig orienteret om de fornyelser, som foretages på Pendlerkort, jf. afsnit 1.7.

Kortindehaveren kan få adgang til oplysninger om fornyelser på Pendlerkortet via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller ved personlig henvendelse på et salgssted. Dette forudsætter, at kortindehaveren fremviser legitimation efter personalets anvisning, fx billedlegitimation udstedt af offentlig myndighed, såsom pas eller kørekort.

### **7.3. Fejl og uregelmæssigheder**

Hvis fejl i rejsekortsystemet giver anledning til transaktioner, der påfører kortindehaveren et direkte tab, påtager Rejsekort & Rejseplan A/S sig ansvaret herfor.

Hverken Rejsekort & Rejseplan A/S eller de tilsluttede trafikvirksomheder er ansvarlige for eventuelle tab som følge af, at et Pendlerkort i forbindelse med en transaktion bliver afvist af en tilsluttet trafikvirksomhed. Hvis en check ind kortlæser eller rejsekortautomat ved forsøg på aktivering af ny periode er ude af drift, skal kunden benytte en anden check ind kortlæser eller rejsekortautomat. Er de andre check ind kortlæsere eller rejsekortautomater på stedet også ude af drift, skal kunden henvende sig til personalet (togpersonale, buschauffør, stationspersonale eller lignende) eller kontakte Rejsekort Kundecenter hurtigst muligt. Findes der ikke en løsning på problemet, skal kunden skaffe en billet på anden vis, medmindre der er tale om helt undtagelsesvise særtilfælde, fx omfattende systemnedbrud, hvor fornyelser af Pendlerkort er umuliggjort, og det fremgår af en meddelelse på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Driftsinformationer", at dette kan undlades, eller de tilsluttede trafikvirksomheder via meddelelse i højtalere eller på anden vis har informeret om, at dette kan undlades.

#### **7.4. Fejlbehæftede Pendlerkort**

Pendlerkort, som antages at være fejlbehæftede, skal ikke spærres, men derimod sendes til Rejsekort Kundecenter, som undersøger kortet. Kontakt Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33 for nærmere vejledning.

Rejsekort & Rejseplan A/S udskifter alle fejlbehæftede Pendlerkort uden omkostninger for kunden. Ved fejlbehæftede kort forstås fejl, der ikke skyldes uagtsom håndtering af kortet.

Der må ikke ske indgreb på Pendlerkort (påklæbning, perforering m.v.).

#### **7.5. Erstatningskort**

Hvis et Pendlerkort er mistet, kan kunden bestille et erstatningskort i forbindelse med spærring. Ved bestilling af et erstatningskort skal kunden betale kortprisen jf. afsnit 1.4. Ved bestilling af erstatningskort for fejlbehæftet pendlerkort, tilbagebetales kortprisen til kunden. Ved fejlbehæftede kort forstås fejl, der ikke skyldes uagtsom håndtering af kortet.

Ved bestilling af erstatningskort vil pendlerperioden blive overført til erstatningskortet. Bemærk, at erstatningskortet skal bestilles senest samtidig med, at spærring af Pendlerkort foretages. Hvis Pendlerkort spærres, og kunden ikke senest samtidig hermed bestiller et erstatningskort, vil værdien af restperioden blive udbetalt til kortindehaveren fratrukket et beløb svarende til 8 dage af periodens pris, jf. afsnit 4.4.

#### **7.6. Kunde henvendelser**

Alle henvendelser skal rettes til Rejsekort Kundecenter via kontaktformularen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller på telefon 70 11 33 33.

#### **7.7. Henvendelser fra Rejsekort & Rejseplan A/S – herunder via digital post**

Kommunikation fra Rejsekort & Rejseplan A/S til kunderne kan ske via e-mail, brev, SMS eller digital post.

## **7.8. Klager**

Klager skal i første omgang rettes til Rejsekort Kundecenter via kontaktformularen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

Hvis en klager ikke er enig i Rejsekort Kundecenters afgørelse af en sag, kan der klages til en af klageinstanserne nedenfor, idet rette klageinstans afhænger af, hvad klagen vedrører.

### **Ankenævnet for Bus, Tog og Metro**

Klager, der vedrører fejlbehæftet udstyr, opkrævning af kontrolafgift, pendlerkorts funktionalitet, manglende check ind/aktivering, optagelse i kunderegisteret m.v. kan indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro via et klageskema, der kan findes på [abtm.dk](http://abtm.dk)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Automatikvej 1, 1.

2860 Søborg.

[mail@abtm.dk](mailto:mail@abtm.dk)

[www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)

### **DSB's kundeambassadør**

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

### **EU-Kommissionens online klageportal**

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

### **Forbrugerombudsmanden**

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

Forbrugerombudsmanden

Carl Jacobsens vej 35

2500 Valby

[forbrugerombudsmanden@kfst.dk](mailto:forbrugerombudsmanden@kfst.dk)

[Forbrugerombudsmanden.dk](http://Forbrugerombudsmanden.dk)

### **Datatilsynet**

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



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

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

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

**Gældende fra 01.01.2023**

Version 3.2