rejsekort

Vilkår for Rejsekort-appen

Gyldig fra 22. oktober 2026

Version 8

Indholdsfortegnelse

Vilkår for Rejsekort-appen **4**

1. Generelt **4**

1.1. Tilsluttede trafikvirksomheder: 5

1.2. Overgangsregler 5

2. Rejseregler **5**

3. Om Rejsekort-appen **6**

3.1. Oprettelse af konto 6

3.2. Pendler Kombi 6

3.3. Sådan anvender du Rejsekort-appen 6

3.3.1. Check ind og check ud 6

3.3.2. Flere rejsende 8

3.4. Priser (takster) for rejser 8

3.5. Gyldighed for Rejsekort-appen og Pendler Kombi 9

3.6. Køb af perioder med Pendler Kombi 9

3.7. Alderskrav 10

3.8. Kundetype 10

3.8.1. Generelt 10

3.8.2. Særligt for pensionister under 67 år 10

3.8.3. Særligt for kundetype 'Handicap' 10

3.8.4. Særligt for brugere under 18 år 11

3.9. Forpligtelser ved brug af Rejsekort-appen (herunder Pendler Kombi) 11

3.10. Smart check ud 13

3.11. Automatisk check ud af uafsluttede rejser 13

4. Kontrol **13**

5. Betalingsmidler **14**

6. Kvitteringer og information om rejser og køb **14**

7. Fortrydelsesret **15**

8. Opsigelse af kundeforhold **15**

9. Sanktioner ved misbrug **16**

10. Rejsekort & Rejseplan A/S' mulighed for at blokering en konto **16**

11. Rettigheder **16**

12. Forbehold **16**

13. Hæftelse for brug af Rejsekort-appen **17**

14. Ændring af disse vilkår **17**

15. Driftsproblemer **17**

16. Kommunikation **18**

16.1. Henvendelser til Rejsekort & Rejseplan A/S 18

16.2. Henvendelser fra Rejsekort & Rejseplan A/S 18
17. Klager og indsigelser 18

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, CVR 27332072. Rejsekort & Rejseplan A/S har udgivet disse vilkår. Disse vilkår for Rejsekort-appen udgør en bindende aftale mellem Rejsekort & Rejseplan A/S og dig som kunde. Du accepterer vilkårene i forbindelse med at du opretter din konto Rejsekort-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.

Der er ingen fortrydelsesret på billetter/rejsehjemmel købt ved brug af Rejsekort-appen.

Rejsekort-appen (herunder med Pendler Kombi) skal være tilknyttet en konto med gyldigt betalingsmiddel for at kunne bruges til at checke ind.

De til enhver tid gældende vilkår kan findes direkte i appen, på www.rejsekortrejseplan.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, som du finder på vores hjemmeside www.rejsekortrejseplan.dk under Vilkår og bestemmelser.

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.

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.

Du skal have oprettet en konto, tilknyttet et gyldigt betalingsmiddel og installeret Rejsekort-appen for at kunne benytte Rejsekort-appen til at rejse med. Når du har checket korrekt ind i Rejsekort-appen, kan appen bruges som gyldig billet/rejsehjemmel.

Du kan læse mere om check ind og check ud i afsnit 3.3.1.

Du kan læse mere om, hvor du tilføjer flere rejsende, hunde og cykler, når du rejser med Rejsekort-appen i afsnit 3.3.2.

Du kan tilkøbe Pendler Kombi-perioder til Rejsekort-appen, hvilket giver dig mulighed for at rejse ubegrænset i et valgt geografisk område (valgt ud fra en strækning eller visse zoner) og for en valgt periode (fx 30 dage). Læs mere om Pendler Kombi i afsnit 3.2.

1.1. Tilsluttede trafikvirksomheder:

De tilsluttede trafikvirksomheder er:

- DSB Vores tog, Drewsensvej 1a, 8600 Silkeborg, www.vorestog.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 og andre mindre øer. Se www. rejsekort.dk/da-dk/faa-hjaelp/generelt/saadan-rejser-du-med-appen for rejser.

1.2. Overgangsregler

Systemet bag Rejsekort-app er et selvstændigt system, som *ikke* har sammenhæng med systemet tilknyttet det fysiske Rejsekort og kortlæsere med 'Blåt Punkt', der er lukket i 2026. Hvis du har benyttet det fysiske Rejsekort-system, skal du være opmærksom på følgende:

- Dine personlige data, et eventuelt optjent rabattrin og rejsehistorik deles ikke mellem de to systemer
- Du kan ikke få flyttet evt. saldo fra dit fysiske Rejsekort til din konto
- Der gælder forskellige regler for korrekt check ind og check ud i de to systemer

2. Rejseregler

Når du bruger Rejsekort-appen, gælder både disse vilkår og de 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 dyr, bagage, mad & drikke. Desuden finder du regler om rejsetidsgaranti eller rejsegaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar m.m.

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

Du kan finde de Fælles landsdækkende rejseregler på www.rejsekortrejseplan.dk under Fælles landsdækkende rejseregler.

3. Om Rejsekort-appen

Rejsekort-appen er en mobilapplikation, som kan bruges til at købe billetter/rejsehjemmel.

3.1. Oprettelse af konto

Du skal oprette en personlig konto for at kunne benytte Rejsekort-appen. Kontooprettelse kan enten ske direkte i appen, online via selvbetjeningsløsningen eller med hjælp fra Rejsekort Kundecenter. Herefter skal du logge ind i Rejsekort-appen for at kunne checke ind.

Hvis du allerede har oprettet en konto til dit Basiskort, skal denne konto 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. Overtrædelse af dette betragtes som misbrug. Du kan læse nærmere om konsekvenser ved misbrug i afsnit 9.

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 af Rejsekort Kundecenter.

3.2. Pendler Kombi

Pendler Kombi er en kombinationsløsning, hvor du kan have en forudbetalt billet gældende i en valgt periode og i et valgt pendleområde, samtidigt med, at du bruger Rejsekort-appen til løbende at købe billetter i områder og/eller til perioder, som din forudbetalte billet ikke dækker.

Du kan til enhver tid tilkøbe Pendler Kombi-perioder, og du skal ikke gøre noget særligt for at aktivere denne tilkøbsmulighed på din konto eller i Rejsekort-appen.

Rejser du uden for dit valgte pendleområde, eller har du ikke en igangværende Pendler Kombi-periode, fungerer Rejsekort-appen som uden Pendler Kombi, hvor du betaler for hver enkelt rejse, som du foretager.

Pendler Kombi-perioden bliver tilknyttet din konto og kan bruges med både Rejsekort-appen og Basiskort.

Du skal have Rejsekort-appen eller et Basiskort for at kunne bruge Pendler Kombi. Hvis du hverken har Rejsekort-appen eller et Basiskort, kan du ikke gøre brug af en tilkøbt Pendler Kombi-periode tilknyttet din konto.

3.3. Sådan anvender du Rejsekort-appen

Rejsekort-appen (herunder med Pendler Kombi) må udelukkende bruges af konto-indehaveren. Kontoindehaveren er den person, som fremgår af den konto, der er tilknyttet Rejsekort-appen. Det betyder, at du må ikke lade andre rejse med dit login til Rejsekort-app uden også selv at være checket ind på rejsen.

Du er ansvarlig for, at check ind og check ud sker korrekt.

3.3.1. Check ind og check ud

Rejsekort-appen fungerer ved, at du checker ind og checker ud i appen. Du skal checke ind, inden din rejse starter. Dette gælder også for brug af Pendler Kombi, selvom du bruger Rejsekort-appen indenfor det forudbetalte pendleområde. Din billet/rejsehjemmel er gyldig fra tidspunktet for check ind og indtil tidspunktet for check ud.

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 15.

Efter check ud beregner appen rejsens pris på baggrund af rejseaktiviteten fra start til slutdestination.

Korrekt og succesfuld check ind skal ske i appen, **før** du stiger ombord 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.

Manglende check ind ved rejsens start betyder, at du rejser uden gyldig billet/rejsehjemmel, også selvom du har en gyldig Pendler Kombi-periode. Ved billetkontrol vil du som følge af manglende check ind blive pålagt en kontrolafgift.

Du skal først checke ud i appen, når din rejse er afsluttet – det vil sige **efter** 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. Hvis du checker ud og checker ind igen senere for at fortsætte rejsen, vil det som udgangspunkt blive afregnet som forskellige rejser. Hvis du checker ud og ind igen mellem to transportmidler, og der samtidigt er under 30 minutter fra det første transportmiddels planlagte ankomsttidspunkt til det efterfølgende transportmiddels planlagte afgangstidspunkt, vil de to rejser blive anset som sammenhængende og prisberegnet samlet. Rejserne vises i din rejsehistorik som to rejser, hvor prisen for den første rejse vises som en enkeltstående rejse, og den beregnede pris for den anden rejse afspejler den prismæssige konsekvens af sammenlægningen.

Hvis du ændrer antal rejsende eller skifter kundetype undervejs på din rejse, eller din eventuelle Pendler Kombi periode dækker en af rejserne, vil dine rejser ikke blive regnet som sammenhængende og vil derfor blive prisberegnet som separate rejser.

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 9. 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.

Du kan kun checke ind på Rejsekort-appen, når du har et gyldigt betalingsmiddel tilknyttet din konto. Det gælder også for Rejsekort-app med Pendler Kombi, selvom appen bruges inden for det forudbetalte pendlerområde og -periode. Hvis en betaling ikke kan gennemføres, f.eks. fordi det tilknyttede betalingsmiddel er blevet spærret, vil du efterfølgende ikke kunne checke ind igen, før der er registreret et gyldigt betalingsmiddel i appen, og eventuel manglende betaling er gennemført.

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 billet/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 9).

Maksimumtiden er det antal timer, som maksimalt må gå, fra du checker ind på rejsen, og til du checker ud. Maksimumtiden er forskellig fra takstområde til takstområde. Se mere på www.rejsekortrejseplan.dk under Vilkår og bestemmelser. Hvis maksimumtiden overskrides, vil du stadigvæk have gyldig billet/rejsehjemmel, men betalingen for din rejse vil blive opdelt, så du betaler for to delrejser.

3.3.2. Flere rejsende

Når du rejser med Rejsekort-appen, kan du tilføje op til 28 ekstra voksne, børn, hunde eller cykler i forbindelse med, at du selv checker ind på appen. Du kan dog maksimalt checke to forskellige kundetyper ind som ekstra rejsende.

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.

Pendler Kombi dækker ikke ekstra rejsende, og det er kun dig, der er dækket af den forudbetalte billet i det valgte pendlerområde. Hvis du checker ekstra rejsende ind på appen i dit valgte pendlerområde og -periode, vil der blive beregnet en pris for de ekstra rejsende på samme måde, som hvis du bruger Rejsekort-appen uden for dit pendlerområde eller -periode.

3.4. Priser (takster) for rejser

Prisen for en billet/rejsehjemmel afhænger af din kundetype, mulig mængderabat, transportform, valg af rute, varighed og tidspunkt for rejsens begyndelse og afslutning, om du har tilføjet flere rejsende, hund eller cykel på rejsen, samt om du har tilkøbt Pendler Kombi. For nærmere information henvises til trafikvirksomhedernes takstregler, som findes på www.rejsekortrejseplan.dk under "Prisblad for rejser".

Prisen for din rejse beregnes ud fra den planlagte køreplan. Det betyder, at systemet benytter de planlagte afrejse- og ankomsttidspunkter og ikke tidspunktet for dit check ind og check ud til rute- og prisberegning. Derfor kan den beregnede rute og pris i nogle tilfælde afvige fra den rejse, du faktisk har gennemført. Læs mere i afsnit 3.9, hvis du mener, at prisopgørelsen er forkert.

De til enhver tid gældende priser fremgår af www.rejsekortrejseplan.dk under Vilkår og bestemmelser og "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.

Prisen for Pendler Kombi fastsættes af trafikvirksomhederne og er bl.a. bestemt af periodens længde, kundetype og det valgte pendlerområde. Priser for rejser, Pendler Kombi og tillæg til Pendler Kombi for anvendelsen af metroen, bliver løbende reguleret som en del af de årlige takstreguleringer i den kollektive trafik. Takstændringer offentliggøres og varsles af trafikvirksomhederne i rimelig tid, inden regulering sker. Du kan læse mere på trafikvirksomhedernes hjemmesider.

3.5. Gyldighed for Rejsekort-appen og Pendler Kombi

Gyldighedsperioden for billetter købt i Rejsekort-appen starter fra tidspunktet for check ind og slutter ved tidspunktet for check ud. Du kan fortryde dit check ud ved at checke ind igen og påbegynde ny rejse inden 30 minutter efter din tidligere rejse blev afsluttet,svarende til den planlagte køreplan, læs mere i afsnit 3.4. Hvis der går længere tid, vil det ikke blive anset som et fortrudt check ud, og den næste rejse vil blive prisberegnet separat fra den tidligere rejse.

Rejsekort-appen kan anvendes til køb af billet/rejsehjemmel frem til det tidspunkt, din konto blokeres, kundeforholdet afsluttes i overensstemmelse med afsnit 8, eller Rejsekort & Rejseplan A/S måtte stoppe med at tilbyde Rejsekort-appen og/eller erstatte Rejsekort-appen med en ny løsning.

Pendler Kombi er gyldigt fra startdatoen i den valgte periode og udløber ved midnat på den sidste dato i perioden.

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

3.6. Køb af perioder med Pendler Kombi

Når du køber en Pendler Kombi-periode, skal du vælge følgende:

1. Periodens længde – dvs. en start- og en slutdato for, hvornår den forudbetalte billet skal gælde
2. Periode-område – dvs. hvilket geografiske område som den forudbetalte billet skal gælde for

Du betaler forud for din Pendler Kombi-periode.

Pendler Kombi-perioden vil være tilknyttet den kundetype, som er registreret på din konto ved tidspunktet for tilkøbet af Pendler Kombi-perioden. Det betyder, at du kan ændre kundetype på din konto, men den ændrede kundetype vil først være gældende for Pendler Kombi-køb, ***efter*** ændringen af din kundetype er trådt i kraft. Dette gælder uanset, om din ændrede kundetype medfører, at efterfølgende køb af Pendler Kombi-perioder bliver dyrere eller billigere.

Er du forældremyndighedsindehaver eller værge for en bruger under 18 år, og har du brugeren tilknyttet din konto, kan du tilkøbe Pendler Kombi til dit barns konto. Bemærk, at der gælder særlige regler ved overgangen til 18 år. Læs mere i afsnit 3.8.4.

3.7. Alderskrav

Er du 18 år eller derover, kan du selv oprette en konto i Rejsekort-appen og købe Pendler Kombi-periode.

For brugere under 18 år henvises til afsnit 3.8.4.

3.8. Kundetype

3.8.1. Generelt

Ved oprettelse af konto bliver du automatisk tildelt en af følgende kundetyper 'Barn', 'Ung' 'Voksen' eller 'Pensionist' på baggrund af din indtastede fødselsdato. Din kundetype registreres på din konto og vil derfor gælde både for 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 3.8.4 'Særligt for brugere under 18 år'
- For at rejse med kundetype 'Ung' skal du være mellem 16 og 25 år gammel. Læs mere i afsnit 3.8.4 '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 3.8.2 'Særligt for pensionister under 67 år'
- For at rejse med kundetype 'Handicap' skal du være tildelt denne kundetype efter ansøgning herom. Læs mere i afsnit 3.8.3 'Særligt for kundetype handicap'

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

3.8.2. 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.rejsekortrejseplan.dk.

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

3.8.3. 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/da-dk/faa-hjaelp

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'.

Rejser du med kundetype 'Handicap' med Rejsekort-appen, kan du medbringe en ledsager, som kan rejse til børnepris. Du skal checke din ledsager ind på Rejsekort-appen med kundetype 'Barn'. Læs mere om ledsagerordningen på trafikvirksomhedernes hjemmesider.

3.8.4. 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 5)
- Accepterer at hæfte personligt for udestående betalinger for de rejser, som er foretaget af brugeren under 18 år (inklusiv 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.

Du som voksen vil have adgang til barnets rejsehistorik og kunne gøre indsigelser. Læs nærmere i afsnit 17.

Hvis barnet skal have kundetypen 'Handicap', skal den voksne ansøge på vegne af barnet. Læs nærmere under afsnit 3.8.3.

Når barnet første gang logger på Rejsekort-appen, skal barnet oplyse og bekræfte sit telefonnummer. Læs nærmere om øvrige betingelser i punkt 3.9. 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.

3.9. Forpligtelser ved brug af Rejsekort-appen (herunder Pendler Kombi)

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 – det gælder også, selvom du rejser med gyldig Pendler Kombi-periode
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/da-dk/faa-hjaelp/generelt/saadan-rejser-du-med-appen
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 afsnit 3.8.4 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.rejsekortrejseplan.dk.

Viser det sig, at du har oplyst eller angivet forkerte oplysninger på din konto, er Rejsekort & Rejseplan A/S berettiget til uden varsel at blokere din konto. Du kan læse mere om procedure ved blokering og eventuelle retsvirkninger i afsnit 9 og 10.

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.

Du er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere din rejsehistorik og den beregnede pris for hver rejse 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.

Bemærk, at dine indsigelser mod en uautoriseret eller fejlagtig transaktion på Rejsekort-appen skal være afgivet hurtigst muligt og senest 36 måneder efter datoen for den pågældende transaktion, jf. § 3, stk. 1 i forældelsesloven. Hvis der er opkrævet et forkert beløb for en gennemført rejse, skal du forvente sagsbehandlingstid for Rejsekort Kundecenter for at rette det.

Hvis en anden end dig benytter din konto, betragtes det som misbrug, og din konto kan blokeres. Se nærmere om blokering i afsnit 9 og 10.

3.10. 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.

3.11. 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.

4. Kontrol

Ved kontrol 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. Hvis scanning ikke er muligt, kan det medføre, at Rejsekort-appen ikke kan bruges som gyldig billet/rejsehjemmel, og at du anses som rejsende uden gyldig billet/rejsehjemmel.

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

5. Betalingsmidler

Betalingen for billetter/rejsehjemmel køb med Rejsekort-appen og køb af Pendler Kombi-perioder sker med det betalingsmiddel (MobilePay eller betalingskort), der er knyttet til din konto, og som findes i oversigten i appen.

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.

Hvis du ændrer i de tilknyttede betalingsmidler, slår det igennem på din konto og vil gælde både for rejser foretaget med Rejsekort-app og med Basiskort, hvis du bruger Basiskort. 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 (inklusiv for eventuelle medrejsende).

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 refunderinger bliver opkrævet eller tilbagebetalt samlet på dit betalingsmiddel.

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 Basiskort, før det udestående beløb er blevet betalt, og der igen er tilknyttet et gyldigt betalingsmiddel til din konto. Rejsekort-appen vil som følge heraf heller ikke kunne benyttes til at check ind, selvom du har gyldig Pendler Kombi-periode, og du bruger appen inden for det valgte pendleområde.

6. Kvitteringer og information om rejser og køb

Du har adgang til at se en oversigt over betalte rejser i appen under menupunktet 'Rejsehistorik', hvor fanen 'Betalinger' fremgår eller på selvbetjeningsløsningen under 'Historik'. Du kan se din betalings- og rejsehistorik for de sidste 36 måneder, herunder informationer om dine rejser, inklusive

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.

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, og du vil derved også modtage kvitteringer på e-mail. 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/rejsehjemmel. Kvitteringen sendes til den kontoindehaver, som betaler for rejsen. Det betyder, at hvis du som voksen betaler for en bruger under 18 år i Rejsekort-appen, modtager du kvitteringen. Du vil også kunne få oplysninger om dine køb ved at kontakte Rejsekort Kundecenter eller i et af trafikvirksomhedernes salgssteder.

7. Fortrydelsesret

Der er ingen fortrydelsesret for køb af billetter/rejsehjemmel købt ved brug af Rejsekort-appen.

Du har mulighed for at fortryde dit check ind uden at blive opkrævet for gennemført rejse, hvis du checker ud igen uden at have påbegyndt en rejse med kollektiv transport. Bemærk at du ikke kan fortryde dit check ind, hvis du har påbegyndt en rejse med kollektiv transport.

Det betragtes som misbrug af Rejsekort-appen, hvis du gentagne gange fortryder dit check ind. Misbrug kan føre til sanktioner, som fremgår af afsnit 9 samt i de Fælles landsdækkende rejseregler herunder tillæg til de Fælles landsdækkende rejseregler, der kan findes på www.rejsekortrejseplan.dk under Vilkår og bestemmelser.

En Pendler Kombi-periode kan refunderes/tilbagebetales fuldt ud indtil påbegyndelse af første dag i den valgte periode. Efter den første dag i den valgte periode er påbegyndt, kan den resterende periode refunderes/tilbagebetales med fradrag af et beløb svarende til forholdsmæssig betaling for 8 dages gyldighed. Efter udløb af sidste dag i den valgte periode, er der ingen tilbagebetaling. Refundering af Pendler Kombi-periode kan ikke fortrydes.

8. Opsigelse af kundeforhold

Du har mulighed for at opsige dit kundeforhold hos Rejsekort & Rejseplan A/S direkte via appen eller ved kontakt til Rejsekort Kundecenter. Ved 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 A/S kan vælge at opsige dit kundeforhold, hvis du ikke har benyttet Rejsekort- appen eller selvbetjeningsløsningen i 2 år. Du vil forinden blive varslet herom og have mulighed for at vælge ikke at få dit kundeforhold opsagt.

9. 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 billet/rejsehjemmel. Ved blokering pga. misbrug vil du ikke kunne checke ind på Rejsekort-appen eller med Basiskort (dette gælder også, selvom du evt. har en gyldig Pendler Kombi-periode), 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 forud for en blokering, hvis der er mistanke om misbrug og derfor risiko for at blive blokeret. I særlige tilfælde kan blokering af konto dog ske uden varsel.

10. 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 8

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

11. 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.

12. Forbehold

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

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

13. Hæftelse for brug af Rejsekort-appen

Du hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med Rejsekort-appen (inklusiv eventuelle ekstra rejsende). 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 (inklusiv eventuelle ekstra rejsende)

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

14. Ændring af disse vilkår

Rejsekort & Rejseplan A/S kan til enhver tid ændre vilkår for brug af appen, herunder indføre og ændre priser, gebyrer og ydelser, i følgende situationer:

- Ved ændringer i lovgivning eller praksis
- Ved ændringer som følge af tekniske eller sikkerhedsmæssige behov
- Ved ændringer i de tilsluttede trafikvirksomheder
- Ved beslutninger hos de tilsluttede trafikvirksomheder om at nedlægge, indføre eller ændre ydelser eller billettyper tilknyttet 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 www.rejsekort.dk/da-dk. Du vil inden for en måned efter varslingen have mulighed for at logge ud af appen eller lukke din konto uden 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.

15. 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, herunder hvis du ikke kan checke ind på Rejsekort-appen, eller kontrolpersonale ikke kan kontrollere gyldigheden af din billet.

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

Kun i helt særlige tilfælde er det tilladt at rejse uden at have checket ind på Rejsekort-appen. Det gælder blandt andet ved omfattende systemnedbrud, hvor det ikke er muligt at anvende Rejsekort-appen, og hvor det samtidig fremgår af banner på www.rejsekort.dk at man kan rejse med Rejsekort-appen uden check ind, eller hvor det tilsvarende er meddelt af de tilsluttede trafikvirksomheder via højttaleranlæg på stationer eller på anden måde.

16. Kommunikation

16.1. Henvendelser til Rejsekort & Rejseplan A/S

Hvis du har brug for hjælp til Rejsekort-appen, kan du kontakte Rejsekort Kundecenter via kontaktformular 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: www.rejsekort.dk/da-dk/kontakt-os.

16.2. 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.

17. 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.

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, se afsnit 3.9.

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

Du kan klage til Ankenævnet over en civilretlig uenighed mellem dig og en trafikvirksomhed i Danmark angående rejser med kollektiv trafik. Ankenævnet behandler hovedsageligt tvister om økonomiske krav som opkrævning af kontrolafgifter og refusion af billetter. Du kan klage via klageskemaet på www.abtm.dk.

Inden du kan klage til Ankenævnet, skal du først have klaget skriftligt til Rejsekort Kundecenter eller den relevante trafikvirksomhed. Hvis du ikke er tilfreds med svaret, kan du klage til Ankenævnet.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
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
FO@forbrugerombudsmanden.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 www.rejsekort.dk/da-dk/kontakt-os

Version 8