

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 26-0139
- Klageren:** XX
2770 Kastrup
- Indklagede:** DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Erstatningskrav på 5.000 kr. til klagerens søn grundet påstået rådgivningsfejl hos DSB
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet pålægger DSB at refundere udgifter til sin søns Ungdomskort købt i perioden 24. juli 2023 til 18. august 2025
- Indklagede har afvist at refundere udgifterne, da sønnen burde have været klar over, at større besparelser kunne opnås ved køb af et andet Ungdomskort
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Nikola Kiørboe
Dorthe Thorup
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. juni 2026 truffet følgende

AFGØRELSE

Klagerens søn har ikke krav på refusion af udgifter til Ungdomskort købt i perioden 24. juli 2023 til 18. august 2025.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og/eller eget forsikringselskab om eventuel retshjælpsdækning.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER

Den 24. juli 2023 bestilte klagerens søn et Ungdomskort til unge 16-19-årige på selvbetjeningsportalen mitungdomskort.dk.

Ungdomskortet til unge 16-19-årige blev løbende fornyet og var således gældende i perioden 24. juli 2023 til 18. august 2025.

Imidlertid var klagerens søn i den omhandlede periode i gang med en ungdomsuddannelse, hvorfor han havde mulighed for at bestille et billigere Ungdomskort til studerende på en ungdomsuddannelse.

Da klageren blev opmærksom på muligheden for at opnå en yderligere besparelse på sit Ungdomskort henvendte han sig til DSB og anmodede om tilbagebetaling af merudgifterne til det dyrere Ungdomskort til 16-19-årige.

DSB afviste klageren med henvisning til, at sønnen burde have været klar over, at han kunne have opnået en større besparelse ved at købe Ungdomskortet til unge, der går på en ungdomsuddannelse.

Sagen blev herefter indbragt for ankenævnet.

Klageren har i klageskema af 10. marts 2026 til ankenævnet anført:

” **Klagebeskrivelse:** Vi ønsker hermed at indbringe en klage over DSB vedrørende bestilling af Ungdomskort i juli 2023.

Sagen drejer sig om, at min søn i forbindelse med opstart på ungdomsuddannelse bestilte en korttype, som efterfølgende viste sig at være forkert og væsentligt dyrere end det Ungdomskort, der gælder for unge på en ungdomsuddannelse. Den samlede merudgift udgør ca. 5.000 kr.

Baggrunden for fejlen var, at vi var i tvivl om, hvilken type Ungdomskort der var korrekt i forhold til den konkrete uddannelse. Netop for at undgå at vælge forkert kontaktede vi derfor telefonisk DSB for at få vejledning, inden bestillingen blev gennemført.

Den første kontakt til DSB i forbindelse med bestillingen blev foretaget enten fra tlf.nr. 22 14 44 46 / 52 50 04 38, hvor vi talte med en medarbejder for at få afklaret, hvilken type ungdomskort der skulle bestilles. På baggrund af denne rådgivning blev bestillingen efterfølgende gennemført.

DSB henviser i deres afgørelse til, at bestillingssystemet oplyser, at der findes et billigere alternativ. Dette er korrekt. Da vi imidlertid allerede havde været i telefonisk kontakt med DSB for at få afklaret præcis hvilken korttype der var korrekt, havde vi en naturlig forventning om, at den rådgivning vi havde modtaget var retvisende. På den baggrund reagerede vi ikke på denne systeminformation.

Fejlen blev først opdaget 2 år senere, da Emils far gennemgik betalingerne pga en flytning og blev opmærksom på, at der muligvis var bestilt en forkert korttype. Han kontaktede derfor DSB telefonisk fra tlf.nr. 41 86 23 24 for at få sagen undersøgt nærmere, som mente vi kunne få refusion.

I DSB's svar fremgår det samtidig, at der er registreret flere telefonsamtaler vedrørende Emils Ungdomskort. Dette understøtter, at der har været telefonisk kontakt med DSB om netop dette

forhold. At der ikke findes en specifik telefonnote fra samtalen i forbindelse med selve bestillingen, bør efter vores opfattelse ikke i sig selv føre til, at ansvaret placeres hos kunden, når kunden netop har kontaktet DSB for at få korrekt vejledning.

Når man som kunde aktivt kontakter kundeservice for at få afklaret, hvilken løsning der er korrekt, må man kunne have en rimelig forventning om, at den vejledning man modtager er korrekt og retvisende. I vores tilfælde blev bestillingen gennemført netop på baggrund af den rådgivning, vi modtog fra DSB.

Den økonomiske konsekvens af fejlen er samtidig betydelig. For en ung på SU udgør en merudgift på ca. 5.000 kr. et væsentligt beløb, og det opleves derfor urimeligt, at hele denne udgift skal bæres af kunden, når bestillingen blev foretaget på baggrund af rådgivning fra DSB.

På den baggrund anmoder vi om, at sagen vurderes med henblik på, om det er rimeligt, at ansvaret for den økonomiske merudgift alene placeres hos kunden.

Ønsker at opnå: Refusion grundet forkert rådgivning.”

Heroverfor har indklagede i mail af 18. marts 2026 til ankenævnet anført:

” Klagesag 26-0139, Ungdomskort

Ankenævnet har den 10. marts 2026 anmodet DSB om at fremsende DSB's afgørelse i sagen, DSB's bemærkninger til sagen samt den korrespondance, der foreligger i sagen.

DSB har i den anledning følgende bemærkninger.

Indledningsvis kan DSB oplyse, at der findes tre forskellige typer Ungdomskort:

- Ungdomskort til unge 16-19 år – kræver ikke godkendelse
- Ungdomskort til unge der går på en ungdomsuddannelse – kræver godkendelse
- Ungdomskort til unge på en videregående uddannelse – kræver godkendelse


Prisen for de tre kort er forskellige, og det billigste kort er det til unge på en ungdomsuddannelse.

Priserne for Ungdomskort er i 2026:

Du er 16-19 år og uden for uddannelse 

Pris: 23,93 kr. pr. gyldighedsdag.

- Eksempel 30 dage: $(30 * 23,93) = 718$ kr.

Du er elev på en ungdomsuddannelse 

Pris: 15,10 kr. pr. gyldighedsdag.

- Eksempel 30 dage: $(30 * 15,10) = 453$ kr.

Du går på en videregående uddannelse 

1. Hvis normalprisen for et periodekort er højst 2.692 kr., skal du betale 23,93 kr. pr. gyldighedsdag.

- Eksempel 30 dage: $(30 * 23,93) = 718$ kr.

2. Hvis normalprisen for et periodekort er over 2.692 kr., skal du betale 718 kr. pr. 30 dage + halvdelen af det, der overstiger de 2.692 kr. pr. 30 dage.

- Regn prisen ud: Træk 2.692 kr. fra periodekortets normalpris. Halvdelen af dette beløb lægger du 718 kr. til = prisen for dit Ungdomskort.
- Eksempel 30 dage: normalprisen for periodekortet er 4.695 kr. Fratrasket de 2.692 kr. = 2.003 kr. Halvdelen af dette $(2.003 / 2 = 1.001,50) + 718 = 1.720$ kr. pr. 30 dage

Når en kunde logger sig ind på Ungdomskort portalen for at bestille et Ungdomskort, bliver kunden som noget af det første præsenteret for denne besked:

Bestil Ungdomskort

Velkommen til trafiksekskabernes fælles Ungdomskort-bestilling.

Bemærkning til nye studerende

Husk at sikre dig, at du køber det billigste kort, ved først at søge godkendelse via trin 1 på: www.ungdomskort.dk

NB: Gul markering er foretaget af DSB

DSB kan oplyse, at klagers søn den 24. juli 2023 bestilte Ungdomskort på selvbettjeningsportalen mitungdomskort.dk.

Klagers søn var på dette tidspunkt berettiget til at bestille både et Ungdomskort til unge på en ungdomsuddannelse eller et Ungdomskort til unge 16-19 år. Det billigste alternativ for klagers søn var at bestille et Ungdomskort til unge på en ungdomsuddannelse og søge om godkendelse til dette, men klagers søn valgte i stedet for selv at bestille det dyrere Ungdomskort 16-19 år.

For at forhindre, at der er kunder, der bestiller et Ungdomskort, der er dyrere end det, de er berettiget til, vil Ungdomskortsystemet automatisk komme med "en advarsel", når kunden vælger den dyreste mulighed. Herunder er indsat eksempler på de beskeder, klagers søn blev præsenteret for, da han bestilte Ungdomskort 16-19 år:

Bemærk

Du har opnået godkendelser på aftaler, der kan være billigere for dig. Hvis du ønsker den højere rabat, skal du lukke denne side og starte forfra.

Luk

Bekræft >

Bemærk

Du er i gang med at bestille et ungdomskort for 16-19-årige. Er du sikker på at du ikke afventer en godkendelse som er mere fordelagtig for dig (ungdomsuddannelse eller videregående uddannelser). Hvis du er i tvivl, kan du læse mere på ungdomskort.dk

Luk

Bekræft >

Selvom klagers søn tydeligt blev gjort opmærksom på, at han kunne bestille et billigere Ungdomskort end det, han havde valgt, ignorerede han dette og gennemførte bestillingen af det dyrere Ungdomskort.

Da bestillingen var gennemført, modtog klagers søn en kvittering, hvoraf det også fremgik, at han havde bestilt et Ungdomskort til unge, der *IKKE* er i gang med en Ungdomsuddannelse:

24. juli 2023

Mit Ungdomskort

Tak for din bestilling

Tak for din bestilling af Ungdomskort til 16-19 årige, der ikke er i gang med en ungdomsuddannelse eller videregående uddannelse.


Læs mere på <https://www.ungdomskort.dk/om-ungdomskort/betingelser/>

Det er DSB's klare opfattelse, at klagers søn endog meget tydeligt flere gange i forbindelse med bestillingen blev gjort opmærksom på, at han havde valgt at bestille det dyre Ungdomskort.

Klager har i sine henvendelser til DSB oplyst, at det er DSB's ansvar, at hendes søn valgte at bestille det dyrere kort, da DSB skulle have vejledt ham til dette.

DSB's Kundeservice opretter telefonnoter, når der er henvendelser fra kunder vedrørende Ungdomskort. Herunder er indsat noter i forbindelse med den telefonkontakt, der har været vedrørende klagers søns Ungdomskort. Som det fremgår, er der ikke registreret en telefonnote i forbindelse med klagers søns bestilling af Ungdomskort i juli 2023.

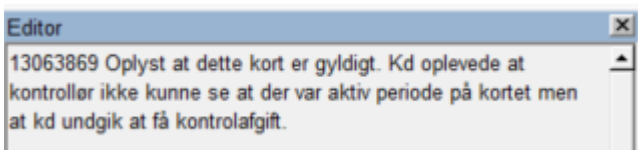
14.08.23.



Editor

KDs mor ringer - UK Plast ikke modtaget - udsteder 201i 14 dage til om med 27-08 - CN9221

06.09.23.



Editor

13063869 Oplyst at dette kort er gyldigt. Kd oplevede at kontrollør ikke kunne se at der var aktiv periode på kortet men at kd undgik at få kontrolafgift.

30.07.24.

Editor
mor ringer: ukendt pris i 2025 skyldes vi ikke har priser endnu

10.10.25.

Editor
Tel med far - Henvist til DSB.dk/skriv for skriftlig henvendelse.

22.10.25.

Editor
SAG-1975646-N4G1J7 Kan ikke tilbyde ref af prisforskel mellem XU og UU. Styrelsen kan desværre ikke tilbyde DSB det større tilskud med tilbagevirkende kraft, heller ikke selvom kunden har bestilt forkert korttype . Det er et selvbetjeningsystem

06.02.26.

Editor
SAG-1975646-N4G1J7 Svar mor igen - vi har ikke yderligere til denne sag

12.02.26.

Editor
NB Mors sag er SAG- 1975410-X9N0J8 til ankevejledning

Klager har ikke nærmere konkretiseret hvilken vejledning, hendes søn skulle have fået fra DSB, men i klagers henvendelse til DSB er det oplyst, at klagers søn skulle være blevet vejledt til at købe et Ungdomskort til unge på en videregående uddannelse. Hertil skal DSB bemærke, at det synes usandsynligt, at DSB skulle have givet denne vejledning, da klagers søn slet ikke havde mulighed for at bestille denne type Ungdomskort, da han netop var startet på en Ungdomsuddannelse – det var heller ikke denne type Ungdomskort, klagers søn valgte at bestille, men derimod Ungdomskort til unge 16-19-årige.

Med de meget upræcise omstændigheder vedrørende en telefonsamtale, som skulle have fundet sted for mere end 2 år siden, er det DSB klare opfattelse, at sagen må vurderes ud fra de meget entydige beskeder, som klagers søn blev præsenteret for, da han bestilte Ungdomskort, hvor det blev oplyst, at han kunne bestille et billigere kort – disse beskeder kan ikke misforstås, og der burde være reageret herpå.

Det skal bemærkes, at klagers søn først den 18. august 2025 bestilte Ungdomskort til ungdomsuddannelse og dermed i perioden 24. juli 2023 til 18. august 2025 har købt Ungdomskort til Unge 16-19 år.

Afslutningsvis skal DSB henvise til, at Uddannelsesstyrelsen ikke yder tilskud med tilbagevirkende kraft og oplyser følgende på deres hjemmeside:

Eksempler på, hvornår du ikke kan få kontantrabat

Du kan ikke få kontantrabat, hvis du:

- ikke har søgt godkendelse i tide (14 dage før)
- har købt billet eller klippekort
- ikke har kunnet søge, fordi skolen ikke har indskrevet dig
- er blevet optaget sent på uddannelse for eksempel lige før studiestart
- er kommet til at købe et kort til 16-19 årige i stedet for et kort til studerende på ungdoms- eller videregående uddannelse

NB: Gul markering er fore-

taget af DSB

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav.”

I mail af 19. marts 2026 til ankenævnet har klageren yderligere bemærket:

”Vi vil gerne tilføje en anmærkning til den sag, vi har indsendt vedrørende Ungdomskort.

Selvom Ankenævnet har modtaget den skriftlige korrespondance mellem os og DSB, savner vi stadig dokumentation fra DSB's side for de telefoniske henvendelser, vi har haft i forbindelse med bestillingen af Ungdomskortet. DSB har oplyst, at der ikke er registreret telefonnote i forbindelse med bestillingen, men vi mener, at der bør kunne findes dokumentation for de tidspunkter, hvor vi har ringet ind (undersøg fra de telefonnumre vi tidligere har indsendt), så det kan bekræftes, at der rent faktisk har været dialog mellem os og DSB om valg af kort.

Vi finder det vigtigt for sagens fulde vurdering, at denne dokumentation tages i betragtning, da den direkte understøtter vores påstand om, at bestillingen blev foretaget på baggrund af telefonisk rådgivning fra DSB.”

Endelig har klageren i mail af 25. marts 2026 til ankenævnet anført:

”Vi finder det beklageligt, at de konkrete opkald ikke kan dokumenteres, men vi fastholder, at vi aktivt har modtaget telefonisk vejledning fra DSB i forbindelse med bestillingen af Ungdomskortet. Og understreger, at DSB selv i deres svar anerkender, at der generelt registreres telefonsamtaler vedrørende Ungdomskort, og at der har været dialog med os om sagen.

At den konkrete registrering fra det tidspunkt ikke længere findes, bør efter vores opfattelse ikke placere ansvaret for fejlen hos os, når vi som kunder aktivt har søgt korrekt vejledning for at vælge den rigtige korttype.

Vi fastholder derfor vores krav om, at sagen vurderes med henblik på, om det er rimeligt, at ansvaret for merudgiften alene placeres hos kunden, og anmoder Ankenævnet om at tage vores telefoniske kontakt med DSB i betragtning, selvom den specifikke registrering ikke længere findes.”

Selskabet har i mail af 29. marts 2026 til ankenævnet svaret, at data over telefonopkald fra 2023 ikke længere er tilgængelige af hensyn til databeskyttelsesreglerne.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

Indledningsvis bemærker nævnet, at det ikke i sig selv er afgørende for klagerens eventuelle ret til refusion af udgifter til Ungdomskort, at DSB er afskåret fra at søge refusion hos Uddannelsesstyrelsen, idet DSB efter de almindelige erstatningsretlige regler kan ifalde et selvstændigt erstatningsansvar.

Efter dansk rets almindelige erstatningsretlige regler er det skadelidte, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav.

Som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet det ikke bevist, at klageren – i forbindelse med bestilling af Ungdomskort til unge 16-19-årige i juli 2023 – søgte telefonisk rådgivning hos trafikvirksomheden.

Henset til oplysninger fra DSB vedrørende selvbetjeningsflowet i forbindelse med bestilling af Ungdomskort på selvbetjeningsportalen mitungdomskort.dk finder nævnet, at klagerens søn blev tilstrækkelig advaret om, at der kunne være billigere alternativer, som kunne være relevante for ham.

Ankenævnet har derved lagt vægt på, at det omhandlede Ungdomskort til 16-19-årige klart og utvetydigt beskriver, at det gælder for unge, der ikke er på en ungdomsuddannelse.

Herefter finder ankenævnet ikke at kunne give klageren medhold i, at DSB skal refundere nogen udgift til Ungdomskort til unge 16-19-årige som følge af forkert eller mangelfuld rådgivning.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand