

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2022-0058

Klageren: XX
8600 Silkeborg

Indklaget: DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53

Klagen vedrører: Et beløb på 703,35 kr., der udgør klagerens nettoudgifter til køb af dagsbilletter, indtil hans nye Ungdomskort blev leveret fra Midttrafik

Parternes krav: Klageren gør gældende, at vejledningen på www.ungdomskort.dk ved hans adresseskift ikke var tilstrækkelig tydelig, idet der ikke blev oplyst, at leverancen af kortet ville overgå fra DSB til Midttrafik, og at han skulle genbestille kortet forfra

DSB afviser klagerens krav

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rolf Olsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen (2 stemmer afgivet skriftligt)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. november 2022 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav. Dog skal DSB godtgøre klagerens udgifter på 160 kr. til klagegebyr til ankenævnet

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er født i 1980, og er berettiget til Ungdomskort, fordi han går på en SU-berettiget ungdomsuddannelse eller videregående uddannelse. Klagerens Ungdomskort blev leveret med posten af DSB Ungdomskort, og han havde forudbestilt sine kort frem til 4. oktober 2022 á 30 dages gyldighed. Prisen var 626 kr. pr. kortlevering.

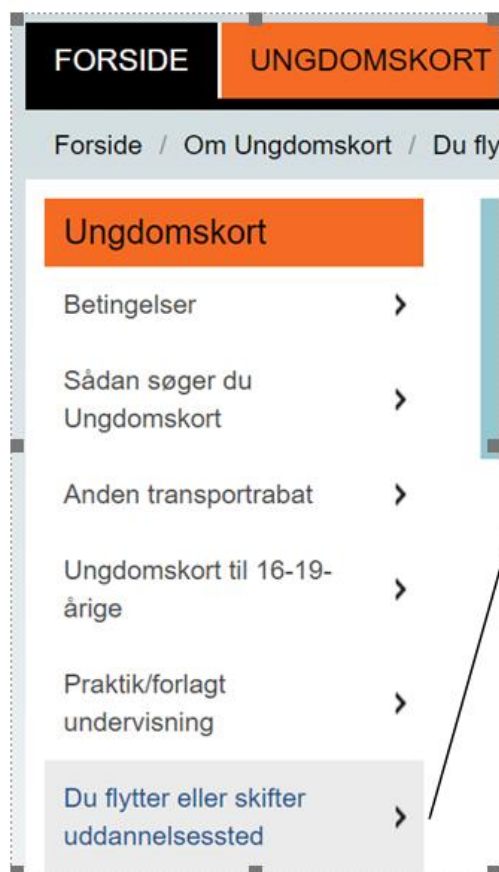
Klageren flyttede i februar 2022 til Silkeborg, hvorfor han meddelte adresseændring på www.ungdomskort.dk. Hans dagældende Ungdomskort udløb den 8. marts 2022.

Godkendelse til Ungdomskort gælder fra folkeregisteradressen, og klagerens Ungdomskort skulle derfor overgå fra at blive produceret og leveret af DSB til at blive produceret og leveret af Midttrafik.

Klageren har oplyst, at han ved søgning på www.ungdomskort.dk fik nedenstående besked, som han forstod således, at han kun skulle skifte adresse, men ikke skulle starte forfra med manuelt at bestille et nyt Ungdomskort. [Klageren har overstreget med gult]:

Orlov	>	flytning_på_borger.dk	spørgsmål om tilbagebetaling af dit Ungdomskort for eksempel i forbindelse med flytning.
Ungdomskort over grænsen	>	<div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;">Åben/luk alle</div> <div style="background-color: #333; color: white; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Du flytter ^ </div> <p>Vi henter automatisk din adresse fra folkeregisteret, også når du flytter.</p> <p>Har du allerede et Ungdomskort, som ikke er udløbet, gælder det stadig. Da det er gyldigt, i hele det takstområde/zonegruppe du bor i, vil det i mange tilfælde også dække strækningen mellem din nye bopæl og dit uddannelsessted. Når Ungdomskortet er udløbet, bestiller du et nyt fra din nye adresse.</p> <p>Du skal bruge et Ungdomskort fra din flyttedato – tast ny adresse 2 uger før flyttedato</p> <p>Hvis du har brug for et nyt Ungdomskort i forbindelse med</p>	> Se kontaktoplysninger her
NemID/MitID og cpr-nummer	>		

DSB har oplyst, at når indehaveren af et Ungdomskort skal melde adresseændring, har Uddannelsesstyrelsen lagt følgende information om flytning på www.ungdomskort.dk:



Du flytter eller skifter uddannelsessted

Hvis du flytter eller skifter til et andet uddannelsessted, skal du søge godkendelse i trin 1 igen

Vi henter automatisk oplysninger om adressen på din bopæl og dit uddannelsessted, når du søger godkendelse i trin 1. Er du allerede godkendt til Ungdomskort og flytter bopæl eller skifter til et andet uddannelsessted, bliver din godkendelse afbrudt. Du skal derfor søge om at blive godkendt til Ungdomskort til den nye strækning. [Du søger i trin 1.](#)

Du skal selv melde flytning til folkeregisteret - læs mere [om flytning på borger.dk](#).

Du flytter

Vi henter automatisk din adresse fra folkeregisteret, også når du flytter.

Har du allerede et Ungdomskort, som ikke er udløbet, gælder det stadig. Da det er gyldigt, i hele det takstområde/zonegruppe du bor i, vil det i mange tilfælde også dække strækningen mellem din nye bopæl og dit uddannelsessted. Når Ungdomskortet er udløbet, bestiller du et nyt fra din nye adresse.

Du skal bruge et Ungdomskort fra din flyttedato – tast ny adresse 2 uger før flyttedato

Hvis du har brug for et nyt Ungdomskort i forbindelse med din flytning, kan du registrere din kommende adresse i godkendelsessystemet - [log ind fra forsiden - trin 1](#). Under Din rejsestrækning, fra din bolig, skal du klikke "Rediger", hvorefter du kan taste din nye adresse.

Du skal taste din nye adresse, 2 uger før du flytter. Herefter skal du gå direkte videre og købe Ungdomskortet i Trin 2, trafikselskabernes bestillingssystem.

Din kommende adresse vil først blive vist i trin 2 efter den dato, du har angivet som flyttedato. Hvis du for eksempel skal flytte til en ny adresse den 15. april, betyder det, at du kan registrere din kommende adresse den 1. april og også oplyse flyttedag som den 1. april (altså 2 uger før du faktisk flytter til din nye adresse). Så vil du kunne gå direkte videre til trin 2 og bestille et Ungdomskort fra din kommende adresse med virkning fra den 15. april.

”

På baggrund af klagerens adresseskift fik han den 22. februar 2022 besked fra DSB Ungdomskort om, at der var ændringer til hans Ungdomskort. Beskeden så således ud:










Klageren loggede derfor ind på sin profil den 23. februar 2022 og fik nedennævnte besked:



Ifølge klageren klikkede han på "ok"-tasten, men fik ikke nogen besked om at genbestille sit Ungdomskort, eller om at leveringen fremover ville overgå til Midttrafik.

DSB har oplyst til ankenævnet, at klagerens forudbestilling af Ungdomskort blev annulleret, fordi han flyttede til et andet takstområde, end dertil hvor hans hidtidige Ungdomskort var gyldigt, og når klageren klikkede på "ok"-tasten, blev han præsenteret for følgende billede:

[DSB har fremhævet med gult]

09-03-2022	07-04-2022	626,00 kr.	 Normal	Annulleret
08-04-2022	07-05-2022	626,00 kr.	 Normal	Annulleret
08-05-2022	06-06-2022	626,00 kr.	 Normal	Annulleret
07-06-2022	06-07-2022	626,00 kr.	 Normal	Annulleret
07-07-2022	05-08-2022	626,00 kr.	 Normal	Annulleret
06-08-2022	04-09-2022	626,00 kr.	 Normal	Annulleret
05-09-2022	04-10-2022	626,00 kr.	 Normal	Annulleret

Klagerens Ungdomskort udløb den 8. marts 2022, og den 9. marts 2022 ringede han til DSB Kundeservice, fordi han ikke havde modtaget noget nyt Ungdomskort.

Ifølge klageren kunne DSB Kundeservice ikke forklare ham, hvorfor han ikke havde fået besked om at bestille Ungdomskortet forfra. Derfor ringede han til Midttrafik Kundeservice, der ikke havde fået meddelelse om, at de fremover skulle levere Ungdomskortet til ham. Herefter ringede han til Ungdomskort, der oplyste, at de ikke har med selve kortudstedelsen at gøre, fordi de kun varetager "Trin 1", og ændringer hører under "Trin 2" [på www.ungdomskort.dk]:

Trin 1

1: Bliv godkendt til Ungdomskort

Er du under uddannelse, skal du godkendes i trin 1, før du kan få et Ungdomskort.

Er du ikke under uddannelse og 16-19 år, kan du gå direkte til trin 2.

Bliv godkendt til Ungdomskort - trin 1 →

Trin 2

2: Bestil og betal hos trafikelskaberne

Når du er godkendt, kan du bestille/betale og ændre Ungdomskortet hos trafikelskaberne.

Er du 16-19 år (og uden for uddannelse) kan du gå direkte til trin 2.

Bestil/betaling i Mit Ungdomskort- trin 2 →

Klageren bestilte og betalte derefter et nyt Ungdomskort den 9. marts 2022 med Midttrafik som den fremtidige leverandør. Et Ungdomskort, der leveres med posten, er tidligst gyldigt 12 dage efter bestilling og betaling.

Eftersom klageren ikke havde noget gyldigt Ungdomskort frem til den 21. marts 2022, anmodede han den 14. marts 2022 DSB om at refundere sine transportudgifter til sin uddannelse, indtil han ville modtage det nye Ungdomskort.

DSB afviste dette den 15. marts 2022 med den begrundelse, at da klageren gennemførte sin bestilling, hvor han skiftede fra DSB til Midttrafik [den 9. marts 2022], fremgik det, hvilken trafikvirksomhed, der var den fremtidige leverandør af Ungdomskortet, fra hvornår kortet var gyldigt, og hvorledes det ville blive leveret.

Klageren anmodede derfor den 15. marts 2022 Midttrafik om at refundere sine transportudgifter, hvilket de afviste samme dag, fordi klageren ikke havde reageret på beskeden fra Ungdomskort den 22. februar 2022, men først havde logget sig ind den 9. marts 2022 og bestilt kortet, der havde en leveringstid på 12 dage.

Klageren skrev den 20. marts 2022 til DSB, at han var blevet informeret om, at der var en ændring til hans Ungdomskort, hvorefter han havde logget på www.ungdomskort.dk og havde klikket på "ok"-tasten og på den venstre tast foruden, hvor der stod "ændre". Efter han havde gjort dette, var han ikke blevet informeret om mere, så han troede, at han havde gjort tilstrækkeligt.

DSB svarede den 21. marts 2022, at klageren den 9. marts 2022 havde modtaget besked fra Midttrafik, der takkede for hans bestilling af Ungdomskort, og samtidigt oplyste om leveringsform- og dato.

Klageren købte i perioden frem til den 21. marts 2022 ni dagsbilletter i Midttrafiks app for at komme til og fra sin uddannelse. Disse billetter kostede 99 kr. stykket.

Under ankenævns sagen har klageren indsendt billetterne og opgjort sit krav til 703,35 kr., fordi han har fraregnet den udgift, han skulle have betalt for et Ungdomskort i samme periode:

pris pr dag med ungdomskort	20,85
pris pr dag med app	99
9 dag i alt	9
i alt	703,35

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at uanset klageren både har anmodet DSB og Midttrafik om at godtgøre sine udgifter til dagsbilletter, finder ankenævnet, at DSB er den rette indklagede i ankenævns sagen, fordi det var under DSB Ungdomskorts administration af klagerens Ungdomskort, at han skiftede adresse, og dermed havde behov for at få information om, hvorledes han skulle forholde sig.

DSB Ungdomskort var desuden afsender af beskeden den 22. februar 2022 til klageren om, at der

var ændringer til hans Ungdomskort, jf. teksten: "Med venlig hilsen DBS Ungdomskort", som givet ovenfor på side 4.

2 medlemmer (Tine Vuust og Helle Berg Johansen) med i alt 3 stemmer udtaler:

"Vi lægger til grund som vist af DSB, at klageren ved tast på "ok"-knappen i beskeden af 23. februar 2022 i det næste billede kunne se, at alle hans fremtidige Ungdomskort fra den 9. marts 2022 var annulleret.

Uanset der ikke fulgte en beskrivende tekst med disse oplysninger, burde oplysningerne sammenholdt med nedennævnte tekst fra www.Ungdomskort.dk, hvor der står, at man ved flytning skal søge forfra via Trin1, have fået klageren til at reagere tidligere end den 9. marts 2022. Klageren har allerede af den grund ikke krav på godtgørelse af sine udgifter til dagsbilletter, indtil det nye Ungdomskort blev leveret.



Men det er vores opfattelse, at DSB har ikke besvaret klagerens oprindelige henvendelse til dem af 15. marts 2022 i relevant omfang, fordi DSB svarer vedrørende genbestillingen/den nye bestilling af 9. marts 2022, men dét, klageren gør gældende, er, at han inden genbestillingen grundet dårlig information ikke var blevet gjort opmærksom på, at der overhovedet skulle genbestilles et nyt kort.

Derfor skal DSB godtgøre klagerens udgifter på 160 kr. til klagegebyr til ankenævnet, da den manglende besvarelse og forklaring ikke kan afvises at have været en del af årsagen til, at klageren indbragte sagen for ankenævnet.

Vi anbefaler, at DSB tilføjer en forklarende tekst til kunden, når de fremtidige kort annulleres, som det var tilfældet i klagerens sag.

DSB anmodes desuden om i anonymiseret form at forelægge nærværende afgørelse for Uddannelses- og Forskningsstyrelsen med anbefaling om, at styrelsen i muligt omfang tydeliggør teksten om flytning.

Vi henviser blandt andet til, at det både nævnes, at man ved flytning skal søge forfra i Trin 1., men også oplyses, at hvis man allerede har et Ungdomskort, "som ikke er udløbet, gælder det stadig. Da det er gyldigt i hele det takstområde, du bor i, vil det i mange tilfælde også dække

strækningen mellem din nye bopæl og dit uddannelsessted. Når kortet er udløbet, bestiller du et nyt fra din nye adresse.”, hvilket kan give anledning til misforståelser.

2 medlemmer (Torben Steenberg og Rolf Olsen) udtaler:

”Klagerens krav om refundering af sine nettoudgifter på 703,35 kr. til køb af dagsbilletter skal afgøres efter dansk rets almindelige erstatningsregler.

Efter disse regler kræves det, at skadevolder (DSB) har handlet ansvarspådragende, at skadelidte (klageren) har lidt et økonomisk tab, at der er årsagssammenhæng mellem skadevolders handling/undladelse og det opståede tab, samt at tabet var påregneligt for skadevolder. Endelig kan skadelidtes egen skyld medføre, at erstatningen bortfalder eller nedsættes.

Ifølge selvbetjeningsprincippet i den kollektive transport er passageren selv ansvarlig for at have gyldig rejsehjemmel, og derfor finder vi det afgørende, at passageren får tilstrækkelig tydelig information ved køb af sin rejsehjemmel. En manglende tydelig information kan efter vores opfattelse udgøre et ansvarsgrundlag i erstatningsretlig henseende.

Ankenævnet har tidligere udtalt, at når målgruppen for Ungdomskort er unge uddannelsessøgende, herunder de helt unge 16 – 17-årige, der starter på en ungdomsuddannelse, og som for mange vedkommende for første gang på egen hånd skal håndtere praktiske forhold som fx bestilling af Ungdomskort til transporten til og fra deres skole, har det stor betydning, at der i bestillingssystemet for Ungdomskort kommunikeres tydeligt og let forståeligt til modtageren.

Vi bemærker, at det anførte selvfølgelig også gælder for modtagere, der ikke er unge, men som er berettiget til Ungdomskort, som i klagerens tilfælde.

Selv om det er Uddannelses- og Forskningsstyrelsen, der står for redaktionen af websitet www.Ungdomskort.dk, er det trafikvirksomhederne, der producerer og leverer Ungdomskortet.

Det er derfor vores opfattelse, at DSB, der sendte beskeden til klageren af 22. februar 2022 om, at der var ændringer, som det var vigtigt, han godkendte snarest, da han ellers risikerede, at hans Ungdomskort blev annulleret, er ansvarlig for, at teksten er tilstrækkelig tydelig til at opfylde oplysningsforpligtelsen i forbrugerforhold.

Klageren godkendte ændringerne ved at trykke på ”ok”-tasten i beskeden på www.mitungdomskort.dk den 23. februar 2022 og blev derefter givet den oversigt, som fremlagt af DSB, hvor der stod, at kortene fra den 9. marts og frem var annulleret. DSB Ungdomskort administrerer www.mitungdomskort.dk.

Der var ikke nogen forklarende tekst om, at klageren skulle genbestille Ungdomskortet, fordi leveringen ville overgå fra DSB til Midttrafik.

Som følge af det anførte, finder vi, at DSB ikke har opfyldt oplysningsforpligtelsen, og at dette udgør et ansvarsgrundlag i erstatningsretlig henseende.

Der var en direkte sammenhæng mellem årsagen til den manglende levering af et nyt Ungdomskort til klageren og hans udgifter til køb af endagsbilletter til 99 kr. stk.

Derudover er det vores opfattelse, at det måtte være påregneligt for DSB, at klageren under de givne omstændigheder ikke fik bestilt et nyt Ungdomskort i tide og herefter måtte købe billet på anden vis, indtil et nyt Ungdomskort blev leveret til ham.

Vi finder videre, at eftersom klageren ved sin flytning i februar havde et gyldigt Ungdomskort, der udløb den 8. marts 2022, var det undskyldeligt, at han regnede med at kunne bestille et nyt kort på dette tidspunkt fra sin nye adresse.

Vi har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at det under "Flytning" på www.ungdomskort oplyses til kunden, at hvis man allerede har et Ungdomskort,

"som ikke er udløbet, gælder det stadig. Da det er gyldigt i hele det takstområde, du bor i, vil det i mange tilfælde også dække strækningen mellem din nye bopæl og dit uddannelsessted. Når kortet er udløbet, bestiller du et nyt fra din nye adresse."

Klageren har dermed ikke udvist egen skyld ved først at bestille det nye Ungdomskort den 9. marts 2022 – efter udløb af det gamle kort den 8. marts 2022.

Det kan ikke føre til en anden vurdering, at informationen er givet af Uddannelses- og Forskningsstyrelsen.

Efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder skal DSB godtgøre klagerens nettoudgifter til dagsbilletter på 703,35 kr. og betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 1 og 2."

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

www.ungdomskort.dk og www.mitungdomskort.dk

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg fik en besked omkring jeg skal bekræfte at jeg har skiftet adresse på Ungdomkort.dk. Jeg havde bekræftet den og derefter blev jeg ikke vejledt til at jeg også skulle på ny bestille kortet på ny, fordi jeg skulle skifte fra DSB over til Midttrafik. Almindelig borger vil ikke kunne gætte sig til at de skal lavet flere ting end det der står i beskeden fordi de ikke kender hele system, derfor havde jeg stået ude kort fra den 9 marts til den 20 marts på grund af en ufuldstændig besked/vejledning mellem de to selskaber/ siden Ungdomkort.dk

[Vil opnå at få] refunderet det beløb for en normal dagsbillet som er 99 kr til en normal dagstaks for en Ungdomkort bruger. at vejledning bliver mere gennemsigtig for bruge at et ungdomkort og på side for ungdomkort.dk."

DSB anfører følgende:

"Kunder der ønsker at købe Ungdomskort, skal godkendes til dette. Det er Uddannelses- og Forskningsstyrelsen, der foretager denne godkendelse. Når en kunde er godkendt til at kunne købe Ungdomskort, kan der foretages en bestilling på selvbetjeningsportalen mitungdomskort.dk.

Kunden godkendes til at bestille Ungdomskort i det takstområde, hvor kunden bor og studerer, og det vil være det trafikselskab, der har takstkompetencen i det aktuelle takstområde, som producerer og leverer Ungdomskortet. DSB udsteder og leverer Ungdomskort, når den studerende bor og studerer i forskellige takstområder og i DOT's takstområde.

Uddannelsesstyrelsen informerer om flytning på www.ungdomskort.dk

"Hvis du flytter eller skifter til et andet uddannelsessted, skal du søge godkendelse i trin 1 igen.

Vi henter automatisk oplysninger om adressen på din bopæl og dit uddannelsessted, når du søger godkendelse i trin 1. Er du allerede godkendt til Ungdomskort og flytter bopæl eller skifter til et andet uddannelsessted, bliver din godkendelse afbrudt. Du skal derfor søge om at blive godkendt til Ungdomskort til den nye strækning. Du søger i trin 1.

Du skal selv melde flytning til folkeregisteret - læs mere om flytning på borger.dk. Vi henter automatisk din adresse fra folkeregisteret, også når du flytter. Har du allerede et Ungdomskort, som ikke er udløbet, gælder det stadig. Da det er gyldigt, i hele det takstområde/zonegruppe du bor i, vil det i mange tilfælde også dække strækningen mellem din nye bopæl og dit uddannelsessted. Når Ungdomskortet er udløbet, bestiller du et nyt fra din nye adresse.

Du skal bruge et Ungdomskort fra din flyttedato - tast ny adresse 2 uger før flyttedato. Hvis du har brug for et nyt Ungdomskort i forbindelse med din flytning, kan du registrere din kommende adresse i godkendelsessystemet - log ind fra forsiden - trin 1. Under Din rejsestrækning, fra din bolig, skal du klikke "Rediger", hvorefter du kan taste din nye adresse.








Du skal taste din nye adresse, 2 uger før du flytter. Herefter skal du gå direkte videre og købe Ungdomskortet i Trin 2, trafikselskabernes bestillingssystem.

Din kommende adresse vil først blive vist i trin 2 efter den dato, du har angivet som flyttedato. Hvis du for eksempel skal flytte til en ny adresse den 15. april, betyder det, at du kan registrere din kommende adresse den 1. april og også oplyse flyttedag som den 1. april (altså 2 uger før du faktisk flytter til din nye adresse). Så vil du kunne gå direkte videre til trin 2 og bestille et Ungdomskort fra din kommende adresse med virkning fra den 15. april."

I forbindelse med at klager har anmeldt flytning, og er flyttet til Silkeborg, er det ikke længere DSB men MidtTrafik, der står for at udstede og levere Ungdomskort. I forlængelse af klagers anmeldelse om flytning, blev der den 22. februar sendt besked til klager om, at der var ændringer til hans bestillinger af Ungdomskort, som krævede hans godkendelse:

Det fremgår af logs fra mitungdomskort.dk, at klager loggede ind på sin profil den 23. februar. Ved dette login blev klager præsenteret for en "pop-up" tilsvarende denne:

Efter at have klikket på "OK" blev klager præsenteret for nedenstående oversigt, hvoraf det er fremgået, at tidligere bestillinger af Ungdomskort alle var annulleret:

09-03-2022	07-04-2022	626,00 kr.	 Normal	Annulleret
08-04-2022	07-05-2022	626,00 kr.	 Normal	Annulleret
08-05-2022	06-06-2022	626,00 kr.	 Normal	Annulleret
07-06-2022	06-07-2022	626,00 kr.	 Normal	Annulleret
07-07-2022	05-08-2022	626,00 kr.	 Normal	Annulleret
06-08-2022	04-09-2022	626,00 kr.	 Normal	Annulleret
05-09-2022	04-10-2022	626,00 kr.	 Normal	Annulleret

Forudbestillingen af Ungdomskort, var annulleret, da de ikke var gyldige til rejser i det takstområde, hvor klager var flyttet til.

Havde klager den 22. februar bemærket, at alle forudbestilte Ungdomskort var annulleret og foretaget en genbestilling af Ungdomskort til det ny takstområde, ville det være muligt at levere Ungdomskort til klagers nye Takstområde med gyldighedsstart fra den 8. marts.

Først den 9. marts bestilte klager Ungdomskort til det nye område og fik ved bestillingen denne besked:

Mit Ungdomskort	Tak for din bestilling	09-03-2022
-----------------	------------------------	------------

Tak for din bestilling af et Ungdomskort til Videregående Uddannelse.

Ungdomskort på app
Ungdomskort på app bliver leveret i Midttrafik app tre dage før, du skal bruge kortet. Når du har gennemført købsflowet og betalt i Midttrafik app, er Ungdomskortet gyldigt og klar til brug på din telefon.

Kortet er klar til køb i Midttrafik app tre dage (cirka fra kl. 12) før første gyldighedsdato.

OBS! Du har først et gyldigt Ungdomskort, når du har gennemført købsflowet og betalt i Midttrafik app.

Ungdomskort på rejsekort
Dit Ungdomskort på rejsekort bliver leveret med posten inden for 12 dage. Du skal være opmærksom på, at det første Ungdomskort først bliver lavet, når din betaling er registreret. Betaler du for sent, forsinker du levering af dit Ungdomskort, og skal for egen regning købe andre billetter indtil dit Ungdomskort er leveret. Ungdomskortet vil være klar til betaling 12 dage før, det skal starte. Du vil modtage en sms eller en mail.

Det er vigtigt, at du aktiverer kortet og din betaling ved at checke ind, når din rejse starter.

Vigtigt om betaling – app og rejsekort
Du skal være opmærksom på, at du kommer til at betale for hele perioden, hvis du betaler dit Ungdomskort efter første gyldighedsdag.

Et Ungdomskort er en form for abonnementsordning, hvor du forpligtiger dig til at købe nogle perioder. Har du ikke brug for en periode, skal du ændre startdatoen i Midttrafik app senest 4 dage før første gyldighedsdato og på rejsekort senest 6 dage før første gyldighedsdato. Du har også mulighed for at annullere perioden på mitungdomskort.dk senest 4 eller 6 dage før første gyldighedsdato, afhængig af leveringsform.

Venlig hilsen
Midttrafik

DSB kan ikke imødekomme klagers krav om kompensation for udgifter til rejser i perioden 9. marts til 21. marts da:

- Det er fremgået tydeligt af vejledningen på ungdomskort.dk, at der i forbindelse med flytning skal foretages genbestilling af Ungdomskort
- At genbestilling skulle ske senest 14 dage før gyldighedsstart i nyt takstområde
- Det ved klagers login den 22. februar fremgik af bestillingssiden, at alle forudbestilte Ungdomskort var annulleret.”

Til dette har klageren gjort gældende:

”Ifølge vejledning fra ungdomskortet er lidt mangelfuld på grund af det normale foregår der hele automatisk, der står ikke at man igen skal manualet aktiverer den igen for at det hele køre automatisk igen som det forgik før flytning. Klagen til DSB gik ud på at jeg kun var vejledt til at skifte adresse og derefter ikke andet, som udmundet i at jeg ikke fik mit ungdomskort til den. 9 marts hvor den udløbet

Har vedhæftet et billede fra ungdomskort.dk af vejledningen og den er lidt misvisende med at der kun står at du skal bestille fra den nye adresse ikke at du skal gøre det manuelt igen,, for at det skal køre automatisk

Orlov	>	flytning.på.borger.dk	spørgsmål om tilbagebetaling af dit Ungdomskort for eksempel i forbindelse med flytning.
Ungdomskort over grænsen	>	Åben/luk alle	
NemID/MitID og cpr-nummer	>	Du flytter Vi henter automatisk din adresse fra folkeregisteret, også når du flytter. Har du allerede et Ungdomskort, som ikke er udløbet, gælder det stadig. Da det er gyldigt, i hele det takstområde/zonegruppe du bor i, vil det i mange tilfælde også dække strækningen mellem din nye bopæl og dit uddannelsessted. Når Ungdomskortet er udløbet, bestiller du et nyt fra din nye adresse. Du skal bruge et Ungdomskort fra din flyttedato – tast ny adresse 2 uger før flyttedato	> Se kontaktoplysninger her

”

Hertil har DSB svaret:

”DSB fastholder, at klager tydeligt er blevet gjort opmærksom på, at der ved flytning/adresseændring skulle foretages en genbestilling af Ungdomskort. Dette fremgår også af den dokumentation, DSB tidligere har fremsendt til Ankenævnet.
På denne baggrund kan DSB fortsat ikke imødekomme klagers krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand