

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2015-0272
<b>Klageren:</b>	XX Odense NØ
<b>Indklagede:</b>	DSB
<b>CVR nummer:</b>	250 500 53
<b>Klagen vedrører:</b>	Fejlagtig vejledning fra DSB vedrørende mulighed for køb af ungdomskort. Erstatning for mérudgiften ved køb af pendlerkort frem for ungdomskort.
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker godtgørelse for den mérudgift han har haft, og ønsker tilbagebetalt differencen på i alt 13.925 kr. – alternativt 10.000 kr. Indklagede fastholder afvisning af erstatning for mérudgiften.
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Asta Ostrowski Torben Steenberg Alice Stærdahl Andersen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 19. april 2016 truffet følgende:

### **AFGØRELSE:**

Klageren har ikke krav på erstatning fra DSB A/S for klagerens mérudgift i form af køb af pendlerkort frem for ungdomskort.

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 på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er bosiddende i Odense, har oplyst, at han fra februar til juni 2014 skulle i praktik i København, hvorfor han henvendte sig til DSB billetsalg på Odense Banegård engang i februar 2014 for at købe billet til praktikforløbet.

Ifølge klageren oplyste DSB's kundemedarbejder, at han ikke var berettiget til et ungdomskort, hvorfor klageren købte et pendlerkort. I alt kostede det ham 16.958 kr.

Hvis klageren havde søgt om ungdomskort, havde han kun skulle betale 3.033 kr., hvorfor han havde betalt 13.925 kr. for meget.

Da klageren fandt ud af dette, rettede han i brev af 5. april 2015 henvendelse til DSB med anmodning om godtgørelse af differencen, skønsmæssigt nedsat til 10.000 kr. som et forligsforslag. Han gjorde gældende, at DSB ifølge dansk ret er solidarisk ansvarlige for den vejledning som DSB's personale fejlagtigt var kommet med.

Den 16. april 2015 afviste DSB klagerens anmodning og anførte følgende:

”

Jeg er ked af at læse, at du ikke har været opmærksom på muligheden for at rejse på et Ungdomskort til dit praktiksted.

Vi har undersøgt sagen og kan konstatere, at du ikke i 2014 har haft eller har ansøgt om et Ungdomskort, hverken hos FynBus eller DSB.

Jeg skal ikke kunne afgøre, hvad der er anbefalet dig på Odense Station tilbage i februar 2014, det er i sagens natur så længe siden, og DSB gemmer ikke oplysninger om dette. Som udgangspunkt er det dog dig selv, der er ansvarlig for at undersøge mulighederne for at kunne blive godkendt til et Ungdomskort.

Som det fremgår af dit medsendte bilag 2, er betingelsen for at kunne få et Ungdomskort til dit praktiksted, at du har et Ungdomskort til din primære rejsestrækning.

Ungdomskort søger du om på [www.ungdomskort.dk](http://www.ungdomskort.dk), hvor dit uddannelsessted godkender dig til et Ungdomskort. Når du har denne godkendelse, bestiller du dit Ungdomskort i trin 2 hos det trafikselskab, der skal udstede dit Ungdomskort.

Hvis du er berettiget til et tilskud, gælder godkendelsen kun fremadrettet og kan aldrig gælde med tilbagevirkende kraft. Vi kan på dette grundlag ikke imødekomme dit krav om en refundering af periodekort eller dit forslag om et forlig.

DSB har ingen indflydelse på godkendelsen til et Ungdomskort og informerer ikke om dette. DSB producerer blot de Ungdomskort, som allerede er godkendt af skolen eller SU Styrelsen. I tvivlstilfælde henviser vi altid til at kontakte skolen eller SU-Styrelsen eller søge information på [www.ungdomskort.dk](http://www.ungdomskort.dk). Her fremgår det ligeledes hvem du skal kontakte i forbindelse med spørgsmål omkring Ungdomskort.

DSB beklager, at vi ikke i denne sag kan nå til enighed.

Du er velkommen til at kontakte DSB's Kundeambassadør eller Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, hvis du vil gå videre med sagen – se links nederst på næste side.

”

Den 30. april 2015 anførte klageren blandt andet følgende til DSB's kundeambassadør:

Det som jeg i min sag ligger særlig vægt på, er ikke at jeg kan bevise at jeg er blevet ukorrekt vejledt, da dette ikke er muligt for mig at bevise. Min begrundelse går på at jeg opsøger DSB's kundeservice, så beder jeg samtidig om råd og vejledning for, hvilket produkt som passer bedst til min situation. Det må anses som naturligt, at alle ønsker vejledning som tilgodeser forbrugeren på bedst mulig vis. Ud fra disse oplysninger, mener jeg at kunne bevise, at jeg er blevet vejledt forkert af jeres servicemedarbejder.

Da jeg har været i dialog med jeres kundeservice, mener jeg at årsagen til at jeg ikke efterfølgende har søgt om ungdomskort foreligger naturlig, da jeg er blevet vejledt om ikke at være berettiget til dette.

I skriver ligeledes at jeg ikke kan få mine penge tilbage, da ungdomskortet kun godkendes fremadrettet. Dette er ikke en acceptabel begrundelse, da afgørelsen for mit valg er faldet ved rådgivning af jeres personale, og derved har jeg ikke haft mulighed for at foretage det korrekte valg fra starten.

Den 11. juni 2015 fastholdt DSB's Kundeambassadør beslutningen om ikke at erstatte klagerens mérudgifter med den begrundelse, at ifølge gældende regler for godkendelse og køb af ungdomskort, skulle dette ske på selvbetjeningsportalen [www.mitungdomskort.dk](http://www.mitungdomskort.dk), og at klageren forinden skulle være godkendt af Styrelsen for videregående uddannelse til at modtage tilskud til sin transport. Det var derfor også styrelsen, som kunne vejlede ham om, han var berettiget til tilskud i forbindelse med lønnet praktik. Kundeambassadøren anførte videre, at hun ikke kunne afgøre, hvad der var blevet sagt under dialogen mellem klageren og DSB's medarbejder i Odense, men at det forekom usandsynligt, at DSB skulle have vejledt klageren om mulighederne for at opnå tilskud. Endeligt anførte Kundeambassadøren:

Det er ærgerligt, at du ikke kendte til dine muligheder for at søge om tilskud til din transport, men dette berettiger ikke, at DSB kan gøres ansvarlig for de ekstraomkostninger, du derfor har haft til transport.

Jeg kan se, at der kan være en mulighed for at søge om kompensation, når du har købt et periodekort. Det kan du læse mere om her:  
<http://www.ungdomskort.dk/hvem-kan-soege/ungdomsuddannelser/kontantrabat-periodekort/>

På denne baggrund finder Kundeambassadøren ikke anledning til at rejse problemet yderligere over for DSB.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ankenævnet finder, at passagerer selv har et ansvar for at købe den korrekte billet.

Klageren har ikke godtgjort, at DSB har pådraget sig et ansvar ved forkert vejledning af klageren i relation til ungdomskortet.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at klagen først er fremkommet 15 måneder efter den påståede fejlagtige vejledning, og at det derfor i forbindelse med klagesagsbehandlingen ikke er muligt nærmere at undersøge hvilken dialog/rådgivning, der foregik i forbindelse med klagerens køb af periodekort på Odense Banegård primo februar 2014. Der er endvidere henset til, at ungdomskort ikke kunne købes på stationen, men udstedes efter en ansøgning på nettet, og at klageren dér burde have søgt information om reglerne om ungdomskort.

Der findes herefter ikke at være grundlag for at pålægge DSB at erstatte klagerens mérudgift.

## **RETSGRUNDLAG:**

Fra Passagerrettighedsforordning for togpassagerer nr. 1371/2007:

“(3) Da jernbanepassageren er den svage part i transportkontrakten, bør dennes rettigheder beskyttes.

(4) Det hører til brugernes rettigheder i forbindelse med jernbanebefordring at få oplysninger om trafikforbindelserne før og under rejsen. Når det er muligt, bør jernbanevirksomheder og billetudstedere give disse oplysninger på forhånd og så hurtigt som muligt.

Artikel 8

### **Rejseoplysninger**

1. Med forbehold af artikel 10 giver jernbanevirksomheder og billetudstedere, der tilbyder befordringskontrakter på vegne af en eller flere jernbanevirksomheder, på anmodning og som mindstemål passagerne de oplysninger, der er angivet i bilag II, del I, vedrørende rejser, for hvilke den pågældende jernbanevirksomhed

tilbyder en befordringskontrakt. Billetudstedere, der tilbyder befordringskontrakter for egen regning, og rejsebu-reauer skal give disse oplysninger, når de foreligger.

2. Jernbanevirksomhederne skal under rejsen som mindstemål give passagererne de oplysninger, der er angivet i bilag II, del II.

3. De i stk. 1 og 2 nævnte oplysninger gives i den mest hensigtsmæssige form. Der tages i denne forbindelse særligt hensyn til høre- og/eller synshæmmedes behov.

BILAG II

## **MINDSTEMÅL AF OPLYSNINGER, SOM SKAL GIVES AF JERNBANEVIRKSOMHEDERNE OG/ELLER BILLETUDSTEDERNE**

### **Del I: Oplysninger forud for rejsen**

Almindelige betingelser i forbindelse med kontrakten

Køreplaner og betingelser for den hurtigste rejse

Køreplaner og betingelser for de billigste rejser

Tilgængelighed, adgangs- og betingelser og faciliteter i toget for handicappede og bevægelseshæmmede personer

Mulighed og betingelser for at medtage cykler

Adgang til pladser i ryger- og ikke-rygerkupeer, første- og andenklasseskupeer samt liggevoogne og sovevoogne

Enhver hændelse, som kan afbryde eller forsinke rejsen

Servicetilbud i toget

Procedurer for udlevering af bortkommen bagage

Procedurer for indgivelse af klager.”

Information om ungdomskortet fremgår således på DSB's hjemmeside:

Sådan bestiller du Ungdomskort:

- Log på [www.ungdomskort.dk](http://www.ungdomskort.dk) med nem id
- Dit uddannelsessted tjekker nu, at du er berettiget til Ungdomskort
- Du viderestilles nu til [Mit Ungdomskort](#), hvor du bestiller og betaler dit Ungdomskort
- Gælder dit kort på tværs af en eller flere [takstgrænser](#), får du nu mulighed for at vælge, om du vil have det leveret elektronisk i [DSB app](#) i stedet for som plastikkort sendt med post.
- Dit kort kommer med posten eller bliver leveret via DSB app cirka 14 dage efter

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører bl.a. at:**

"Jeg har ikke en forventning om at DSB kundepersonale har det fulde overblik over regler for studerende, men jeg mener at DSB har et ansvar for at have en generel viden på området, og derved kan rådgive kunderne, hvilket ikke er sket i denne situation, da ekspedienten har rådført mig forkert ved ikke at henvise mig til Ungdomskort. Jeg opsøger DSB kundecenter fordi jeg er i tvivl og ønsker vejledning, og eftersom jeg først 15 måneder senere tager kontakt vedr. sagen, må dette betyde, at jeg ikke er blevet rådgivet korrekt og derved først lang tid senere er blevet gjort opmærksom på problematikken.

Jeg mener her at det må forventes at DSB's kundepersonale har den nødvendige viden til at rådgive mig omkring disse regler. Jeg er klar over at DSB ikke træffer nogle afgørelser om godkendelse for ungdomskort, da de ikke har adgang til denne information, men jeg forventer at de har kendskab til reglerne, da de praktisk talt har monopol på al togdrift i Danmark, og derfor burde og fremadrettet bør informere og oplære deres personale i reglerne herom."

### **Indklagede anfører at:**

DSB kan bekræfte at have modtaget en henvendelse fra klager omkring køb af et pendlerkort i billetsalget på Odense Banegård. Klager har oplyst, at købet blev foretaget tilbage i februar 2014.

Klager har anmodet om compensation for prisforskellen mellem et pendlerkort og et Ungdomskort til strækningen Odense – København, under henvisning til at have fået misvisende vejledning fra DSB omkring godkendelse til et Ungdomskort.

DSB har afvist at imødekomme klagers krav på følgende grundlag:

- DSB har ikke kompetencen til at godkende den studerende til et Ungdomskort, og henviser derfor kunderne til selvbetjeningsportalen [www.ungdomskort.dk](http://www.ungdomskort.dk) eller til Styrelsen for videregående uddannelser
- Retningslinjerne for DSB's personale er at henvise kunden til selvbetjeningsportalen [www.ungdomskort.dk](http://www.ungdomskort.dk), når der stilles spørgsmål om godkendelser til Ungdomskort
- Ungdomskort kan kun købes på selvbetjeningsportalen [www.ungdomskort.dk](http://www.ungdomskort.dk), og DSB's medarbejdere henviser derfor hertil, når kunderne har spørgsmål til denne billettype
- En godkendelse til Ungdomskort i forbindelse med praktik vil være baseret på en individuel vurdering af den studerendes situation, og der gælder derfor ikke generelle regler herfor

På denne baggrund er det DSB's vurdering, at det synes usandsynligt, at DSB's medarbejder skulle have vejledt klager omkring hans muligheder for at blive godkendt til et Ungdomskort.

Henset til at klager først henvendte sig til DSB 15 måneder efter købet på Odense Banegård, har DSB ikke indhentet en udtalelse fra den medarbejder, der solgte et pendlerkort til klager. Baggrund herfor er, at det vurderes at være usandsynligt, at medarbejderen kan erindre episoden så lang tid efter, at den fandt sted.

Til at belyse købssituationen kan DSB oplyse, at den forretningsansvarlige fra billetsalget på Odense Banegård har oplyst, at salgspersonalet er instrueret i at henvise kunderne til selvbetjeningsportalen [www.ungdomskort.dk](http://www.ungdomskort.dk) eller til Styrelsen for videregående uddannelser, når kunderne henvender sig med spørgsmål om Ungdomskort. Ungdomskort kan ikke købes i de betjente billetsalg på stationerne og derfor har DSB's medarbejdere ikke grundlag for at vejlede kunderne om dette produkt.

DSB kan ikke afgøre, hvorvidt klager kunne have opnået godkendelse til et Ungdomskort i forbindelse med hans praktikperiode i København. På en generel forespørgsel til Styrelsen for videregående uddannelser har DSB modtaget nedenstående svar.

*"... Som udgangspunkt er man berettiget til at modtage Ungdomskort, når man er i lønnet praktik på videregående uddannelse. Det kræver dog, at den lønnede praktik indgår som en obligatorisk del af uddannelsen, og ikke er et frivilligt forløb, som nogen studerende vælger.*

*Det er videre et krav, at den studerende får sin praktikadresse godkendt via styrelsens godkendelsessystem... "*

Som beskrevet har DSB ikke forudsætninger for at vejlede kunderne om godkendelse til Ungdomskort og henviser derfor til Styrelsen for videregående uddannelser. Som det også fremgår af ovenstående udtalelse fra Styrelsen, skal der en individuel vurdering til for at afgøre, om klager var berettiget til at få tilskud til sin transport og blive godkendt til at købe et Ungdomskort.

DSB har forståelse for, at klager er ærgerlig over, at han ikke havde kendskab til muligheden for at søge om tilskud til transport i praktikperioden. DSB kan dog ikke anerkende at være erstatningsansvarlig for klagers udgifter til transport i praktikperioden, og kan desværre fortsat ikke imødekomme klagers krav om compensation.

...  
...

**RELEVANTE BILAG:** Bilag fremsendt af klageren

5/4/2015

Praktik - Ungdomskort

Uddannelses- og  
Forskningsministeriet  
Styrelsen for Videregående UddannelserTrafikstyrelsen  
Danish Transport Authority

Bilag 2

## Praktik

**Indgår der praktik eller lignende i din uddannelse, kan du få Ungdomskort til din daglige rejse til dit praktiksted. Ligger dit praktiksted i et andet takstområde, er det vigtigt du bliver godkendt til to forskellige Ungdomskort - ellers kører du på dit normale kort**

Skal du i praktik, kan du få Ungdomskort til din daglige rejse fra din bopæl til dit praktiksted. Du kan dog ikke få Ungdomskort til lønnet praktik på en ungdomsuddannelse, eller hvis du er i aktivering på en produktionsskole.

Ligger dit praktiksted i samme takstområde, som dit almindelige Ungdomskort gælder til, skal du ikke søge om et nyt Ungdomskort, men bruge dit almindelige Ungdomskort.

Ligger dit praktiksted i et andet takstområde (uanset om du allerede har et Ungdomskort eller ikke), skal du godkendes til to forskellige Ungdomskort (dit almindelige og et til den sekundære rejsestrækning). Husk derfor at kontrollere, at du både er godkendt til strækningen mellem din bopæl og dit uddannelsessted og strækningen mellem din bopæl og adressen på praktiksted.

Det er en betingelse, at du har et Ungdomskort til din daglige rejse mellem hjem og uddannelsessted, for at du kan få et Ungdomskort til dit praktiksted.

### Sådan gør du

Log ind med NemID i godkendelsessystemet her på ungdomskort.dk (forsiden - trin 1), og vælg menupunktet "Praktik e.l.", hvis du allerede har et Ungdomskort. Har du ikke et Ungdomskort i forvejen, skal du først godkendes til den almindelige rejsestrækning og derefter den sekundære rejsestrækning.

Når din ansøgning er behandlet af din skole, får du besked i e-Boks. Du kan herefter bestille og betale dit Ungdomskort i trafikselskabernes selvbetjeningssystem Mit Ungdomskort (forsiden - trin 2).

### Kilometerpenge

Du kan også søge kilometerpenge til strækningen fra din bopæl til dit praktiksted, hvis du opfylder betingelserne for kilometerpenge.





Uddannelses- og  
Forskningsministeriet  
Styrelsen for Videregående Uddannelser



*Bilag 3*  
**Trafikstyrelsen**  
Danish Transport Authority

## Priser

Der er forskellige priser (egenbetaling) for et Ungdomskort

### Priser 2015

Du er	Pris	Eksempel - måned med 30 dage
16-19 år - uden for uddannelse (Se nedenfor, hvis du er elev på en ungdomsuddannelse)	20,22 kr. pr. gyldighedsdag	606,60 kr. (30 x 20,22)
Elev på en ungdomsuddannelse	11,61 kr. pr. gyldighedsdag	348,30 kr. (30 x 11,61)
Studerende på en videregående uddannelse	20,22 kr. pr. gyldighedsdag	606,60 kr. (30 x 20,22)

**Kilometersats 2015:** 14,04 kr. pr. påbegyndt km pr. måned.

Fordele med Ungdomskort:

- Du kan rejse ubegrænset mellem din bopæl og dit uddannelsessted.
- Du kan rejse ubegrænset i hele dit eget takstområde - det vil sige hele den farve, du bor indenfor (se billedet nedenfor).
- Du kan rejse i andre takstområder til børnetakst, der hos de fleste trafikselskaber er cirka halv pris af en voksenbillet.
- Rejs på tværs af takstområder med bus til børnetakst, der hos de fleste trafikselskaber er cirka halv pris af en voksenbillet.
- Du kan rejse på tværs af takstområder med tog og få rabat på togbilletter i hele landet (hos DSB og Arriva).
- Du kan få rabat på rejser på tværs af landet med fjernbusserne.

### Takstområder i Danmark

*5 måneder ≈ 3.033kr.*

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved