



KUNDEAMBASSADØREN

1. HALVÅR 2026



Forord

Forandringer er en naturlig del af livet, og skaber ofte nye muligheder. Nogle gange kan de imidlertid også give anledning til usikkerhed og behov for klar kommunikation. Sådan er det også, når reglerne i den kollektive transport ændres. Som beskrevet i kapitel 1 er der fra denne sommer indført nye regler, når man forsinkes på en rejse, der omfatter Midtjyske Jernbaner, de tre Letbaner eller Metroen i København. Disse trafikselskaber har nemlig benyttet sig af muligheden for at være undtaget fra en række af bestemmelserne i EU-forordningen for Jernbanepassagerers Rettigheder, herunder reglerne om Rejsetidsgaranti. Det betyder, at der for forsinkelser på visse strækninger ikke længere vil være mulighed for at opnå kompensation, og at kompensationens størrelse på rejser med mere end én togoperatør kan variere alt efter, i hvilken retning rejsen blev foretaget. Især her i den første tid, kan det godt være lidt svært for kunderne at holde rede på de forskellige regler.

Formatet for Kundeambassadørens halvårsrapport har også undergået nogle mindre forandringer. Kapitel 3, hvor nye og allerede accepterede anbefalinger omtales, udbygges med korte beskrivelser af, hvad det konkret betyder for kunderne, at der i første halvår er gennemført 7

formelle anbefalinger. Tilsvarende er der en kort beskrivelse af den felttur, som Kundeambassadørteamet har foretaget i samme periode for at komme tættere på kundernes hverdag i toget. Til gengæld udgår kapitel 5, som tidligere har beskrevet et dilemma.

Kapitel 2 og 4 vedrørende henholdsvis modtagne klagesager hos Kundeambassadøren og i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro forbliver formatmæssigt uændrede. Begge steder er der imidlertid sket en stigning i sagsmængden i forhold til samme tidspunkt sidste år. Hos Kundeambassadøren relaterer hovedparten af henvendelserne sig til en forsinkelse eller en togaflysning, hvor kunderne ønsker kompensation, eller at DSB dækker udgifterne til alternativ transport. I Ankenævnet er der modtaget flest klager fra DSB-kunder vedrørende brugen af Rejsekort, herunder udfordringer med korrekt indstilling i Rejsekort Appen.

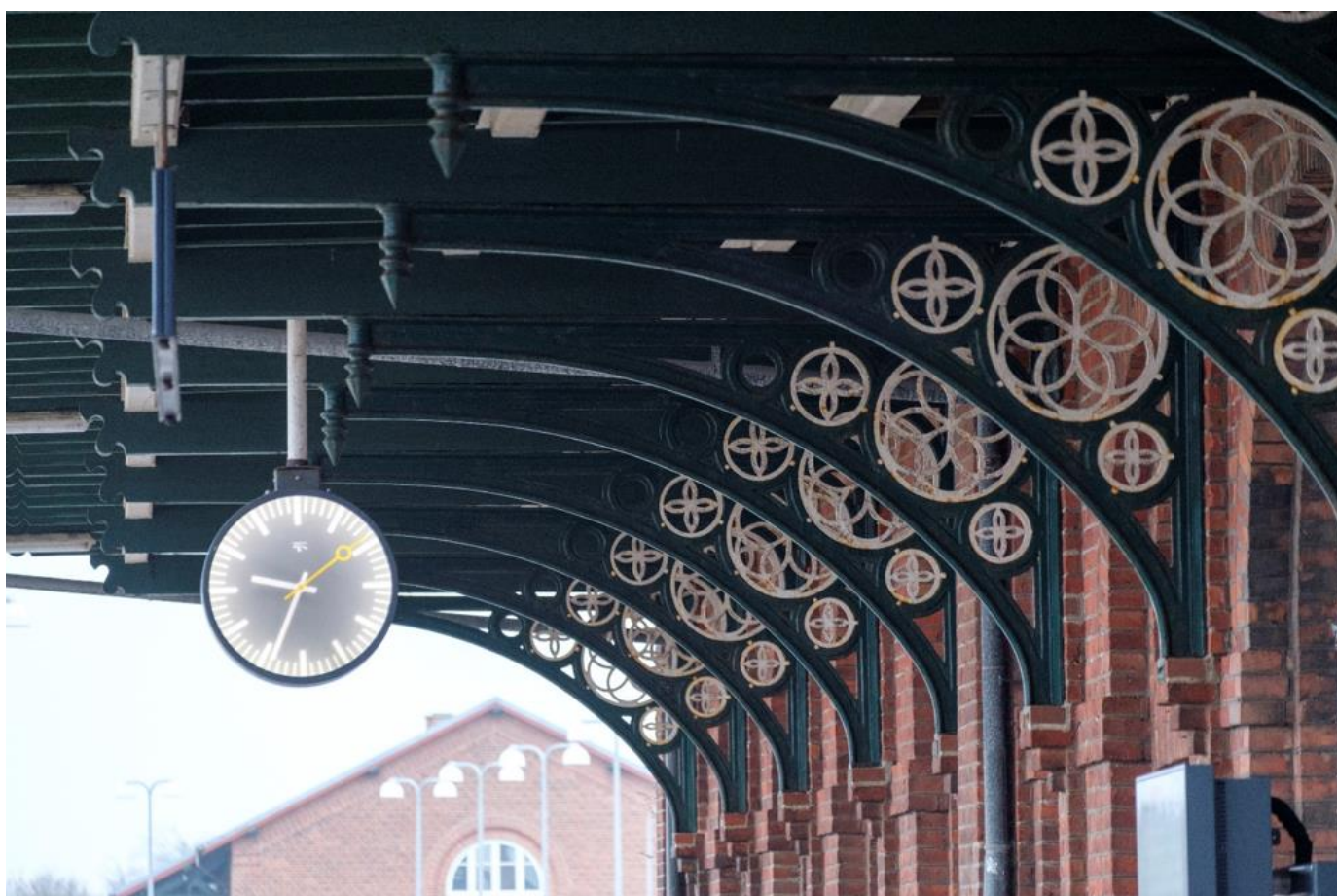
Rigtig god læselyst!



Kundeambassadør
Lone Fruerskov Andersen

Indhold

Kronik – Nye regler for Rejsetidsgaranti ved forsinkelser	4
Nøgletal	5
Anbefalinger	10
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	16



Kronik – Nye regler for Rejsetidsgaranti ved forsinkelser

Når kunder oplever væsentlige forsinkelser på en togrejse, er en af de grundlæggende rettigheder, at kunden kan søge om kompensation i form af Rejsetidsgaranti. Denne ret er reguleret på EU-niveau i forordningen for Jernbanepassagerers Rettigheder og på nationalt plan i form af DSB's kontrakt med Transportministeriet. EU-forordningens regler, der udløser Rejsetidsgaranti ved forsinkelser på 60 minutter eller mere med maksimal kompensation op til 50% af billetprisen ved 120 minutters forsinkelse, har været gældende for samtlige togselskaber i Danmark. DSB's kunder er imidlertid bedre stillede, da kontrakten med Transportministeriet giver ret til Rejsetidsgaranti allerede efter 30 min. forsinkelse og med mulighed for kompensation af hele billetten ved 90 minutters forsinkelse.

Som et led i regelforenklingen af transportområdet har Transportministeriet benyttet muligheden for, at bybaner og regional trafik kan fritages fra en række af EU-forordningens bestemmelser, herunder reglerne om Rejsetidsgaranti. Denne mulighed har Midtjyske Jernbaner, de tre Letbaner og Metroselskabet valgt at benytte sig af. Det betyder, at der fra sommeren 2026 er en række nye forhold, som bestemmer kundernes ret til Rejsetidsgaranti. For DSB's kunder sker der ingen ændringer, hvis rejsen kun foretages med et eller flere DSB-tog. Men er kundens rejse sammensat med DSB og andre togselskaber, kan der være ændringer, som man skal være opmærksom på.

Ved kombinationsrejser har det hidtil været sådan, at der var to sæt af regler, som afgjorde, hvilken form for Rejsetidsgaranti, kunden var berettiget til. Blev en kunden forsinket på en kombinationsrejse med DSB og fx GoCollective, havde kunden mulighed for at få Rejsetidsgaranti efter 30 minutter for hele rejsens pris, uanset hvor forsinkelsen opstod. Forsinkedes kunden i en kombinationsrejse med DSB og de fleste øvrige togselskaber, fik kunden også Rejsetidsgaranti for hele rejsens pris ved en forsinkelse på 30 minutter, hvis forsinkelsen opstod på en DSB-strækning. Opstod forsinkelsen derimod på den anden operatørs strækning, ville kunden kun være berettiget til Rejsetidsgaranti efter EU-reglerne for hele strækningen, såfremt DSB ikke også var forsinket.

Efter at undtagelserne fra EU-forordningen er blevet gennemført, vil der være forskel på reglerne for Rejsetidsgaranti alt efter i hvilken landsdel, kunden rejser, hvilke togselskaber, der indgår i kombinationsrejsen, og hvor rejsen starter eller slutter.

På Sjælland opretholdes de hidtidige regler, når en kombinationsrejse foretages med DSB og Lokaltog A/S. Det betyder fx, at en kunde der rejser fra København for at holde ferie i sit sommerhus i Tisvilde og bliver forsinket under rejsen med DSB med 30 minutter eller mere vil kunne få Rejsetidsgaranti efter DSB's regler for hele rejsens pris. Rejser kunden den anden vej og bliver 60 min. eller mere forsinket med Lokaltog, vil kunden være berettiget til Rejsetidsgaranti efter EU's regler.

Anderledes ser det ud for kunder, der foretager en rejse i Jylland. Foregår rejsen alene med Nordjyske Jernbaner, kan der opnås Rejsetidsgaranti allerede ved 20 minutters forsinkelse, hvor 25% af billetprisen kan refunderes. Kombinationsrejser i Jylland stiller kunderne forskelligt alt efter rejseretningen. En kunde fra Ringkøbing, der fx starter togturen med Midtjyske Jernbaner på en rejse til Vejle, og som oplever en forsinkelse, inden kunden skal skifte til et DSB-tog i Holstebro, der betyder, at kunden ikke når den videre forbindelse, vil slet ikke være berettiget til Rejsetidsgaranti – uanset hvor mange minutter, kunden kommer senere frem til sit bestemmelsessted. Det samme gælder ikke, hvis kunden rejser den anden vej, og det er DSB, der er årsag til en forsinkelse på 30 minutter eller mere. Her vil kunden have krav på DSB's Rejsetidsgaranti på den del af rejsen, som foretages med DSB.

Det er også vigtigt at være opmærksom på, at der inden for samme geografiske område kan gælde flere forskellige regler, især hvis der indgår mere end to operatører foruden DSB i en kombinationsrejse. En kunde, der fx skal fra Nykøbing Sjælland til Københavns Lufthavn, vil have forskellige rettigheder alt efter, hvor på rejsen forsinkelsen opstår, og hvilken vej kunden rejser. Sker forsinkelsen på Lokaltog A/S' strækning på udrejsen, er det EU-reglerne, der gælder fra Nykøbing Sjælland til Københavns Hovedbanegård. Sker forsinkelsen på DSB's strækning, er det DSB's regler, som gælder fra Nykøbing Sjælland til Københavns Hovedbanegård. Rejser kunden den anden vej, og der opstår en forsinkelse i Metroen, som betyder, at kunden ikke nåede sin videre forbindelse fra Hovedbanegården, er kunden slet ikke berettiget til Rejsetidsgaranti for nogen del af rejsen.

Som kunde kan det godt være lidt svært at holde styr på de forskellige regler for Rejsetidsgaranti, især på en kombinationsrejse, og der findes flere scenarier end her beskrevet. Oplever kunder en forsinkelse, er det sikreste derfor at henvende sig til det togselskab, som har været ansvarlig for forsinkelsen, og her søge råd om, hvilke regler man er omfattet af.

Hvor mange klager

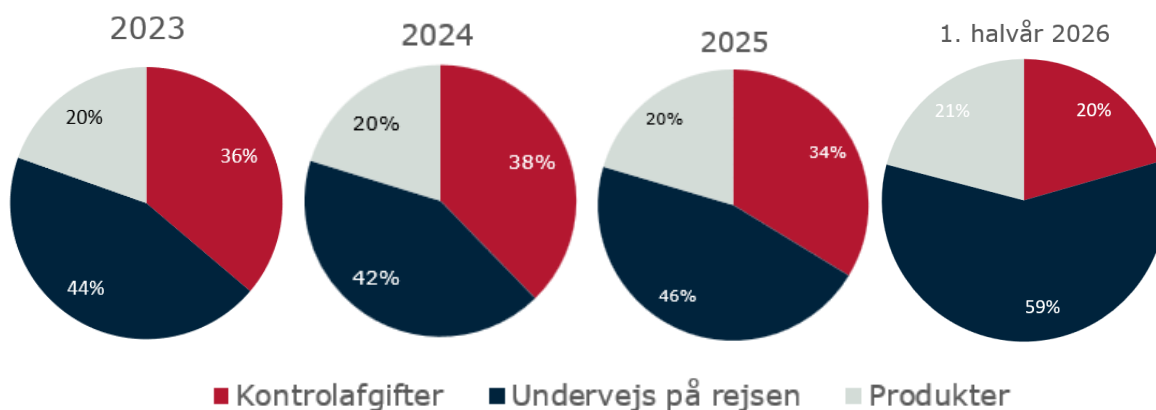
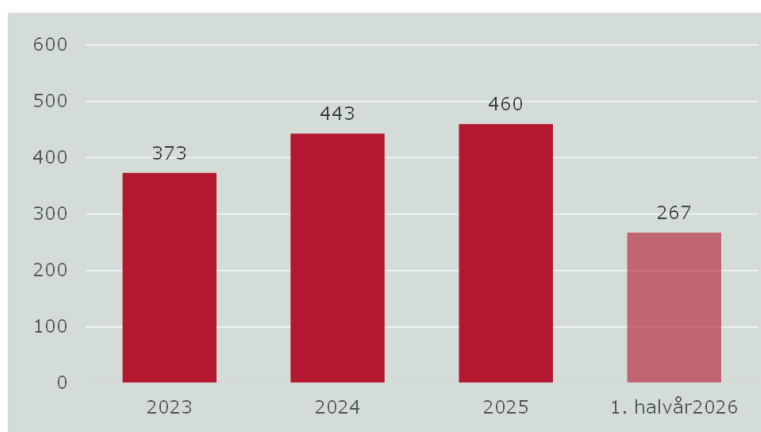
Stigning i klager

I 1. halvår af 2026 har Kundeambassadøren modtaget flere klager end i samme periode de seneste år svarende til en stigning på 40%.

Andelen af klager, der går videre til Kundeambassadøren efter behandling i DSB Kundeservice, er faldet, da der i samme periode er sket en forholdsmæssig større stigning i klager til DSB Kundeservice.

Fakta for 1. halvår 2026

83,1 mio. rejser
52.912 klager til DSB
267 klager til Kundeambassadøren
20 klager til Ankenævnet



- Der er sket en betydelig stigning i kategorien "Undervejs på rejsen", der udgør den største andel af klagerne til Kundeambassadøren. Langt hovedparten er klager i forbindelse med en forsinkelse eller togaflysning. Der har af forskellige årsager i perioden været flere større driftsforstyrrelser.
- Klager over en kontrolafgift udgør i 2026 en noget mindre andel end tidligere år, og er nu den kategori med laveste andel klager. DSB har i perioden udstedt færre kontrolafgifter end samme periode sidste år. Årsagen til en kontrolafgift er mere varierende end tidligere.
- Andelsmæssigt ligger klager over billetprodukter ret stabilt. Antalsmæssigt er der dog sket en stigning. I første halvår af 2026 er det klager over DSB Check Ind og Orangebilletter, der hyppigst giver anledning til en klage.

Når rejsen ikke går som planlagt

1. Halvår 2026	Kundepunktlighed
Fjern & Regionaltog	62,6 (mål:75)
S-tog	92 (mål:92,4)

72% af klagerne i denne kategori skyldes, at kunden blev forsinket.

2023	2024	2025	1. halvår 2026
Rejsetidsgaranti (32%)	Rejsetidsgaranti (30%)	Rejsetidsgaranti (33%)	Rejsetidsgaranti (41%)
Erstatning pga. forsinkelse (20%)	Udlandsrejse (17%)	Erstatning pga. forsinkelse (12%)	Erstatning pga. forsinkelse (18%)
Udlandsrejse (15%)	Erstatning pga. forsinkelse (15%)	Udlandsrejse (9%)	Udlandsrejse (16%)

Rejsetidsgaranti

Klager i denne kategori vedrører typisk, at:

- Kunden har købt ny billet, som også ønskes tilbagebetalt
- Kunden ønsker også udgifter til forplejning tilbagebetalt

Erstatning

I forbindelse med en forsinkelse har kunderne krævet erstatning for:

- Taxakørsel
- Kørsel i egen bil

Udlandsrejse

I denne kategori er den primære årsag til kundens klage:

- Kompensation pga. forsinkelser
- Kompensation pga. mangler undervejs, fx manglende siddeplads

Togrejse til udlandet

På en togrejse til udlandet er der typisk skift af ansvarlig togoperatør undervejs på rejsen. Fx er DSB ansvarlig togoperatør frem til Flensborg, hvorfra Deutsche Bahns personale stiger på toget og overtager ansvaret.

For kunderne betyder det, at selvom togbilletten er købt samlet hos DSB, vil det være det togselskab, der er ansvarlig for en forsinkelse, som skal sørge for forplejning og eventuelt også hotel, samt behandle en klage om disse forhold.

Når DSB modtager klager, der vedrører forplejning, taxakørsel, hotel mv., som omhandler forhold i et andet EU-land, vil DSB derfor sende klagen videre til det ansvarlige udenlandske togselskab. Dette gælder også, selvom billetten er købt hos DSB.

Hos Kundeambassadøren får vi klager fra kunder, der er uforstående over for, at DSB ikke vil behandle deres anmodning om kompensation, men videresender den til et udenlandsk selskab. Disse kunder forventer, at når billetten er købt hos DSB, er DSB ansvarlig for alle forhold, der vedrører togrejsen.

DSB har sjældent mulighed for at undersøge, hvad der er sket på en udenlandsk station eller i et udenlandsk tog. Kunderne er derfor bedre stillede ved, at en anmodning om kompensation sendes videre til det relevante togselskab, der har forudsætningerne for at få en sag fuldt undersøgt og belyst, så forsinkede kunder kan få den kompensation, de måtte være berettigede til.

DSB's produkter og produktregler kan for nogle kunder være svære at forstå

Top 3 salgskanaler

1. Mobilbilletter – DSB Appen, SMS og Rejsebillet (52,84%)
2. Rejsekort – App, plastik og Basiskort (24,42%)
3. DSB Netbutik – Indland og Udland (7,21%)

2023	2024	2025	1. halvår 2026
Rejsekort (26%)	Rejsekort (20%)	Pendlerkort (31%)	Orange/DSB CI (18%)
Ungdomskort (22%)	Orange (18%)	Mobilbillet/Apps (13%)	DSB Plus (13%)
Orange (14%)	Pendlerkort (10%)	Rejsekort, plast (9%)	Ungdomskort (9%)

Orange

I denne sagskategori har kunderne primært henvendt sig angående:

- Orangebillet købt til forkert afgang, og kunden ønsker før rejsen billetten ændret
- Svært at få overblik over den billigste Orangebillet

DSB Check Ind

I disse sager henvender kunden sig bl.a. om:

- Tilbagebetaling, da der er opkrævet for høj billetpris
- At kunden er blevet blokeret og ikke kan betale med DSB CI

DSB Plus

Når der klages over DSB Plus, har dette været i forbindelse med en kampagne, hvor kunden ikke opfylder DSB's vilkår og derfor ikke kan opnå udbetaling af ekstra bonus point. Fx har der været en kampagne målrettet pendlere, der kunne optjene ekstra point ved at købe Pendlerkort i DSB Appen i en bestemt periode.

Ungdomskort

Klager vedrørende Ungdomskort handler typisk om:

- Tilbagebetaling
- Mulighed for at få TakPendler-kompensation

Orange

DSB's Orangeprodukter – Orange og Orange Fri – sælges med betydelig rabat, og der knytter sig derfor også særlige vilkår til disse billetter, bl.a. begrænset fleksibilitet for kunden.

Efter køb af en Orangebillet, er det ikke muligt at få ændret eller tilbagebetalt billetten. Dette vilkår bliver meget tydeligt oplyst både på DSB's hjemmeside, og når kunden køber billetten.

Alligevel er der kunder, der forventer, at det er muligt at få en Orangebillet tilbagebetalt. Dette gælder fx, hvis kunden har fået købt billet til en forkert dato, en forkert rute eller ikke får brug for billetten.

Da det meget tydeligt fremgår af DSB's billetbetingelser, at en Orangebillet ikke kan ændres efter køb, er det ikke muligt at imødekomme disse kunder.

I svaret til kunderne bliver der henvist til, at hvis kunderne ønsker både rabat og fleksibilitet, er Orange Fri-billetter et godt alternativ. Disse billetter er billigere end en DSB standardbillet, men dyrere end en Orangebillet, og kunden har mulighed for at fortryde billetkøbet helt frem til 30 minutter før planlagt afgang.

Årsag til en kontrolafgift

Det præventive formål med en kontrolafgift

I Danmark er der fri adgang til offentlig transport, og kunden kan stige ombord på bus, tog og Metro uden forudgående kontrol. For at sikre, at alle kunder betaler for rejsen, vil kunder, der i kontrolsituationen i toget ikke har gyldig billet, blive pålagt en kontrolafgift. DSB kræver 750 kroner for en kontrolafgift (voksen), mens beløbet hos andre selskaber kan være noget højere. Disse beløb kan synes høje, sammenlignet med prisen på den manglende billet. Trafikselskaberne kan selv fastsætte prisen på en kontrolafgift, og formålet med de fastsatte beløb er, at dette skal være af en tilpas størrelse til at have en præventiv effekt og være incitament til, at kunder køber korrekt billet til rejsen. Formålet med en kontrolafgift er således ikke specifikt at straffe dem, der ikke har købt korrekt billet, men at påvirke til, at alle kunder køber billet til deres rejse.

2023	2024	2025	1. halvår 2026
Mobilbillet/Apps (33%)	Mobilbillet/Apps (42%)	Mobilbillet/Apps (28%)	DSB CI (15%)
Rejsekort (26%)	Rejsekort (25%)	RK Appen (16%)	Ingen billet (13%)
Orange/Ungdomskort (9%)	ID-tyveri (11%)	Rejsekort, plast (10%)	Orange (11%)

DSB Check Ind

Årsagen til, at kunder i denne type af sager blev pålagt en kontrolafgift, skyldes bl.a., at kunden købte billet på vej ind i toget eller få se-kunder efter påstigning

Ingen billet

I denne klagekategori havde kunden ikke købt billet inden rejsen, da de ikke nåede det, eller havde glemt det.

Orange

Årsagen til, at kunder i denne type af sager blev pålagt en kontrolafgift, skyldes typisk, at kunden rejste med et andet tog end det, der var købt billet til.

Pay-as-you-go

Der er de seneste år kommet to helt nye billetter på markedet – DSB Check Ind og Rejsekort Appen. Begge billetter bliver også kaldt Pay-as-you-go-løsninger, da det først er ved rejsens afslutning, når kunden checker ud, at der bliver betalt for billetten.

Der er både fordele og ulemper ved denne nye måde at købe billet på.

En af de primære fordele for kunden er, at det ikke er nødvendigt at sætte sig ind i zoner og regler, da gps-registreringer selv holder styr på, hvor kunden rejser, og automatisk opkræver korrekt pris, når kunden afslutter rejsen med et check ud.

Med tilknytning af et betalingskort er det også nemt og enkelt at betale for billetten.

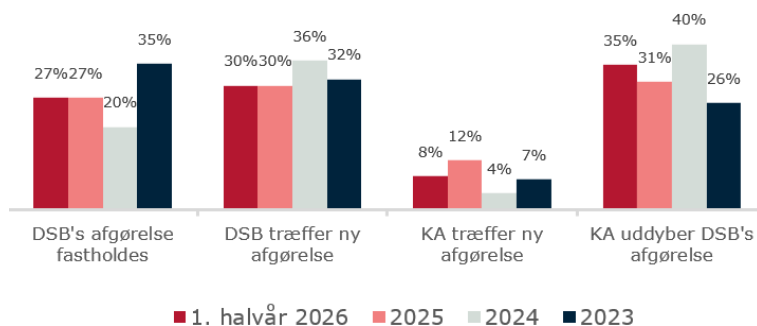
En ulempe kan være, hvis kunden undervejs på rejsen løber tør for strøm, og der derfor ikke længere er kontakt til telefonen – dette udløser en kontrolafgift ved billetkontrol. Måske kunden af andre årsager forbindelse til netværket, og kundens gps-registreringer mistes, vil kunden også stå uden gyldig billet. Det er derfor vigtigt, at kunden undervejs er opmærksom på, at der er strøm på telefonen og netværksdækning.

Som med andre mobilbilletter, er det et krav, at kunden checker ind, inden påstigning. Sker check ind på vej ombord eller umiddelbart efter påstigning, kan der blive udstedt en kontrolafgift.

Det fik kunderne ud af at klage til Kundeambassadøren

39% fik helt eller delvist medhold

Hovedparten af disse kunder klagede over at være blevet forsinkede på togrejsen. Forsinkelsessager kan være vanskelige at afgøre, da der er flere forhold, der skal undersøges.



Kunden skal kunne forstå DSB's svar

Når DSB ikke kan imødekomme kundens klagepunkter, har DSB en forpligtigelse til at udforme afslaget, så kunden ikke er i tvivl om, hvad der er baggrunden for DSB's afslag. Når Kundeambassadøren må uddybe DSB's første svar til kunden, skyldes det typisk, at:

- Kunden af DSB's svar ikke kan se, hvad der er grundlaget for DSB's kompensation ved forsinkelser, hvor kun de generelle takster er omtalt i DSB's svar.
- En kontrolafgift bliver fastholdt, da kundens billet ikke var gyldig, men det ikke forklares hvorfor billetten ikke var gyldig.

Bagudrettet kompensation – når vi *kan* hjælpe kunden

Kunder med handicap er berettiget til rabat på billetter til offentlig transport. For at opnå denne rabat, skal der til nogle salgspaltforme søges om godkendelse til rabatten.

En kunde var godkendt til handicaprabat, når rejsen blev betalt med det tidligere plastik Rejsekort. Da kunden skiftede til Rejsekort Appen, blev kundens godkendelse til rabat ikke automatisk overført til appen, og kunden var ikke opmærksom på, at der skulle genansøges om at få rabat som handicappet. Kunden havde derfor i en længere periode betalt fuld pris for billetter, og dermed var kunden gået glip af rabatten, og trafikskaberne havde fået for høj billetbetaling fra denne kunde.

Da der ikke var tvivl om, at kunden havde være berettiget til rabatten, og trafikskaberne ikke mistede billetindtægter, blev kunden kompenseret bagudrettet for den for høje billetbetaling.

Bagudrettet kompensation – når vi *ikke* kan hjælpe kunden

Ungdomskort udbydes til unge og studerende, og sælges med betydelig rabat, da Ungdomskort er delvist statsfinansierede. Ungdomskort skal derfor bestilles på en særlig selvbetjeningsplatform, hvor der også skal søges om godkendelse til rabatten. Der findes tre forskellige typer Ungdomskort til forskellig pris. Det billigste alternativ er til unge, der studerer på en Ungdomsuddannelse.

En kunde, der var berettiget til dette billigste alternativ, havde fået bestilt det dyrere Ungdomskort til unge 16-19-årige. Da kunden opdagede denne bestillingsfejl, blev der anmodet om kompensation for prisforskellen mellem de to typer af Ungdomskort med tilbagevirkende kraft i 2 år.

Da statstilskuddet ikke kan søges med tilbagevirkende kraft, var det ikke muligt at imødekomme dette ønske fra kunden, da dette ville påføre DSB tab af billetindtægter. Kunden var ved bestilling af det forkerte Ungdomskort meget tydeligt blevet gjort opmærksom på, at der fandtes et billigere alternativ end det bestilte.

Anbefalinger

Kundeambassadørteamet arbejder på daglig basis med medarbejdere og ledere i DSB om konkrete kundesproblemstillinger. Dette arbejde kan udmønte sig i principielle anbefalinger til DSB om ændringer eller tilpasninger i DSB's produkter eller services.

Der er i første halvår 2026 afleveret 4 anbefalinger til DSB. Tre er accepterede og én er ikke-accepteret.



Når kundens reserverede sæde mangler

Ved akutte ændringer i togets vogne kan kunder opleve, at deres sæde enten mangler i toget, eller at deres standardpladsbillet pludselig er placeret i en DSB 1'-kupe. Det resulterer bl.a. i, at kunderne må stå op under hele rejsen eller bliver bedt om at betale for et DSB 1'-tillæg.

Når et sæde mangler på den planlagte togafgang, har kunderne forskellige rettigheder. Fx kan pladsbilletten tilbagebetales, og kunder med en standardbillet kan ombooke deres pladsbillet til en senere togafgang.

Kunderne informeres imidlertid ikke tilstrækkeligt om deres muligheder, og ofte bliver kunderne først bekendte med deres rettigheder efter endt rejse, hvis de henvender sig til DSB Kundeservice. Det skaber frustration og begrænser kundernes handlemuligheder undervejs på rejsen.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB ved akutte ændringer i togets vogne informerer kunderne forud for rejsen, hvis deres sæde mangler eller er ændret til DSB 1'. Hertil skal kundernes rettigheder gøres tydelige, fx i købsprocessen, på DSB's hjemmeside og på stationerne.

Samtidig skal det sikres, at togpersonalet og Kundeservice kan vejlede korrekt om rettigheder ved forskellige billettyper.

Kundeambassadøren anbefaler også, at kunder med Orange- og Orange Fri-billetter skal have samme rettigheder som standardbilletter ved ændringer i togets vogne – eller tydeligt informeres om deres begrænsede rettigheder ved køb.

DSB har accepteret anbefalingen.
Forventet implementering Q1 2027.

DSB Plus Point ved forsinkelser

Når der er forsinkelser på mere end 60 minutter, skal DSB efter EU-forordningen for Jernbepassagerers Rettigheder tilbyde forsinkede kunder en let forplejning i toget eller på peronen. DSB har løst dette krav ved at lade kunden selv stå for at købe forplejning, hvorefter DSB tilbagebetaler op til 75 kroner, når kunden henvender sig til DSB Kundeservice.

DSB har hidtil ikke haft en praksis, hvor kunder, der har betalt for forplejning med DSB Plus Point, blev kompenseret.

Det er Kundeambassadørens vurdering, at denne praksis ikke indfrier kravet om, at DSB skal sørge for forplejning til forsinkede kunder.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB accepterer køb af forplejning med Plus Point ved forsinkelser på mere end 60 minutter, og tilbagefører antallet af brugte point til kundens Plus profil svarende til "let forplejning".

DSB har accepteret anbefalingen.
Anbefalingen er implementeret i Q2 2026.

Køb af DSB 1'-tillæg i Rejsekort Appen

I Rejsekort Appen er det muligt at indstille Appen til at checke ind på DSB 1'. Med denne indstilling bliver kunden opkrævet et tillæg for DSB 1' på 180 kroner oveni billetprisen.

DSB's tillæg for at rejse på DSB 1' varierer dog efter rejsestrækning, og er på henholdsvis 40 kroner eller 180 kroner. Kunder, der rejser på en strækning, hvor DSB 1'-tillæget er 40 kroner, betaler derfor for meget. Kun de kunder, der selv opdager, at de har betalt for meget, og henvender sig til DSB, får tilbagebetalt differencen.

Det er problematisk, at der opkræves et for højt tillæg for rejser på DSB 1', som kunden selv skal anmode om at få refunderet efter rejsen.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB i samarbejde med Rejsekort sikrer, at der bliver opkrævet korrekt beløb for DSB 1'-tillægget, så der tages højde for, om kunden skal betale 40 kroner eller 180 kroner i tillæg.

Indtil der er en løsning, som sikrer opkrævning af korrekt tillæg, bør DSB proaktivt informere berørte kunder om, at de kan være opkrævet for højt tillæg, som de kan få tilbagebetalt ved at kontakte DSB.

DSB har ikke accepteret anbefalingen.
DSB anerkender problemstillingen, men ønsker at løse udfordringen ved at fjerne muligheden for at købe DSB 1' på Rejsekort Appen.

Forventet implementering af denne løsning er Q3 2026.

DSB Check Ind - tidsrabat ved forsinkelser

Kunder, der køber billet til rejsen med DSB Check Ind, får 20% i tidsrabat, hvis de rejser uden for myldretiden på hverdage (kl. 11-13 og 18-07) samt hele døgnet i weekenden og på helligdage.

Det fremgår af Rejseplanen, at rabatten opnås, hvis kundens rejse på hverdage er planlagt til at starte mellem kl. 11-13 og kl. 18-07. Det er derfor ikke tidspunktet for kundens check ind, men derimod tidspunktet for selve rejsens planlagte starttidspunkt, der afgør, om der kan opnås tidsrabat.

Da beregningsgrundlaget bag DSB Check Ind er baseret på realtidsdata for den faktiske kørsel, og ikke plandata for rejsen, vil kunder, der bliver forsinkede, i nogle tilfælde ikke få den tidsrabat, som de ellers er berettigede til. Det betyder, at nogle kunder, ud over at blive forsinkede på rejsen, også kommer til at betale mere for billetten.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB sikrer, at også forsinkede kunder opnår tidsrabatten.

Indtil det er teknisk muligt, anbefales det, at de kunder, der efter rejsen henvender sig til DSB Kundeservice omkring den manglende tidsrabat, får tilbagebetalt det beløb, der er betalt for meget for rejsen.

DSB har accepteret anbefalingen.

Forventet implementering Q4 2027.

Tidligere anbefalinger

DSB har oplyst, at der er gennemført 7 anbefalinger fra Kundeambassadøren i første halvår 2026.

Desuden har DSB oplyst, at arbejdet endnu ikke er afsluttet med at gennemføre 10 tidligere accepterede anbefalinger, hvor den angivne frist for implementering er overskredet.

Følgende anbefalinger er gennemførte

- Netbutikken - tydeligere vejledning om Orangebillettens gyldighed på billet/rejseplan (2021)
- Betalingsopkrævning for en kontrolafgift sendes umiddelbart efter udstedelse til kunden i e-Boks (2022)
- Netbutikken – tydeligere vejledning i købs-flow om Orangebillettens gyldighed (2023)
- Cykelbillet i DSB Appen – tydeligere vejledning om gyldighed, kun gyldig i DSB's tog (2023)
- Cykelbillet – der bør ikke sælges cykelbilletter, når der er sporarbejde og indsættelse af togbusser, hvor der ikke kan medtages cykler (2024)
- DSB Bilparkering – tilsendelse af kvittering ved registrering (2025)
- DSB Plus Point – til brug for forplejning ved forsinkelser (2026)

Følgende anbefalinger er delvis gennemførte

- Oversættelse af dsb.dk til engelsk, så udenlandske besøgende på hjemmesiden kan orientere sig (2019)
- Udland – information til kunder, når der sker ændringer efter køb (2024)
- Vejledning om vilkår ved salg af "Ikke-gennemgående" udlandsbilletter (2024)
- Ændring i visning af Skånetrafikkens operatør på Rejseplanen og Banedanmarks skærme (2025)

Følgende anbefalinger er ikke gennemførte

- Vejledning om togbusser til kunder, der har billet til DSB 1' - ingen service i togbusser (2019)
- Involvering af forældre, når børn har gæld til DSB (2022)
- DSB Appen – tydeligere information, når betaling fejler, og køb annulleres (2023)
- Besked til Pendlere i DSB Appen, når der er akutte forsinkelser (2024)
- Salg af billetter til nattog – ikke muligt, hvis rejsen strækker sig over flere DSB-døgn (2024)
- Udland – hvordan kunder selv kan se ændringer til rejsen efter køb (2025)

Forbedringer for kunderne

Kundeambassadøren samarbejder løbende med afdelinger i DSB om at forbedre kundeoplevelsen, og i første halvår af 2026 har DSB implementeret flere af Kundeambassadørens anbefalinger. Læs her, hvilken værdi, det har skabt for både kunderne og DSB.

Tryk registrering med DSB Bilparkering

DSB's kunder kan nu med ro i maven parkere bilen på de stationer, hvor DSB tilbyder gratis bilparkering. Ved registrering får kunder nemlig fremadrettet tilsendt en kvittering, hvor det tydeligt fremgår hvilken nummerplade, der er registreret, og hvilken dato og tidsrum parkeringstilladelsen er gyldig i.

Samtidig undgår DSB tvivlsspørgsmål i sager, hvor kunden har modtaget en parkeringsafgift.

Forplejning uden ekstra omkostninger

Ved forsinkelser på over 60 minutter har DSB's kunder nu også mulighed for at bruge deres optjente DSB Plus Point til at lægge ud for den lette forplejning, som de er berettigede til.

Pointene refunderes efterfølgende til kundens Plus-profil, hvilket betyder, at hverken kunden eller DSB skal have penge op af lommen. Løsningen gør det enkelt og nemt for hyppigt rejsende kunder at få deres forplejning.

Styr på kontrolafgiften

Kunder, der modtager en kontrolafgift, kan nu tydeligt se, hvornår og hvordan afgiften skal betales. Når kunden modtager en fysisk kontrolafgift, sendes denne nemlig også direkte til kundens e-Boks.

Løsningen mindsker risikoen for rykkergebyrer til kunden, og hjælper med hurtigere at opdage identitetstyveri. Samtidig undgås misforståelser, hvis kunden ikke accepterer at modtage den fysiske kontrolafgift i toget.

Tydelige regler for Orange-billetter

DSB's nye salgssystem giver kunder i DSB's Netbutik og i DSB Appen et hurtigt overblik over, hvilke vilkår og rettigheder, der knytter sig til forskellige billettyper. Det er fx blevet let at afkode hvilke billetter, der kan refunderes, og i hvilke transportmidler, billetten er gyldig.

Dette mindsker risikoen for, at kunder med Orangebilletter får en kontrolafgift, da det nu fremgår tydeligere af både den fremsøgte rejseplan og kundens PDF-billet, hvilke dele af rejsen, billetten er gyldig til.

Forbedringer for kunder, der rejser med cykler

Nu bliver det lettere at undgå en kontrolafgift for kunder, der medbringer cyklen på rejsen. Det fremgår nemlig nu tydeligt af kundens fremsøgte rejseplan i DSB's Netbutik og DSB Appen, både før og efter betaling, hvilke transportmidler, cykelpladsbilletten er gyldig – og hvor den ikke er.

Kunder, der rejser med cykler, vil fremover ikke kunne købe cykelpladsbillet til en rejse, hvor der indgår togbus. Disse kunder undgår derfor at blive afvist ved en togbus.

Rådgivning

Kundeambassadørteamet fungerer også som rådgiver og sparringspartner for DSB og har i dette arbejde fokus på at bidrage til konkrete løsninger, der kan forbedre kundernes oplevelser med DSB.

I første halvår 2026 har følgende problemstillinger været drøftet med forskellige afdelinger i DSB:

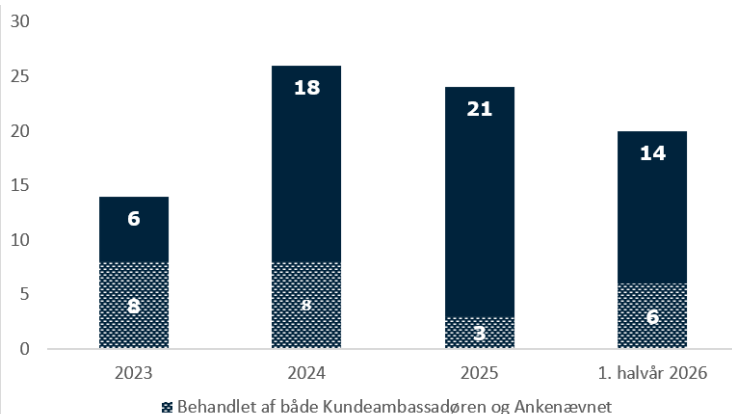
- Læring og eventuelle tilpasninger på baggrund af principielle afgørelser truffet af Ankenævnet
- Dialog om refusion af 1. klasse-tillæg på udlandsrejser
- Kompetenceudvikling af relevante DSB-kollegaer i håndteringen af forsinkede kunder
- Overblik over undtagelser fra EU-forordningen for Jernbanepassagerers Rettigheder
- Dialog om tilpasninger i DSB Check Ind
- Sparring om forsinkede kunders rettigheder
- DSB's dialog med Transportministeriet om relevante EU-forordninger
- Orientering til kunder vedrørende spærring af Ungdomskort
- Dialog om justeringer til Kundecentrets interne vidensportal

Kundeambassadøren på tur

For at komme tættere på hverdagen i togene og på stationerne tager Kundeambassadør-teamet på feltture til aktuelle destinationer. I første halvår 2026 gik togturen til Aarhus Banegård for at blive klogere på stations- og perronombygningen. På turen blev kundernes inputs til Kundeambassadøren efterprøvet gennem observationer og dialoger med DSB's medarbejdere. Indsigterne indgår i Kundeambassadørens videre arbejde.



Når kunderne ikke er tilfredse med den trufne afgørelse fra DSB



Flere klager over DSB

I 1. halvår af 2026 har 20 kunder valgt at klage til Ankenævnet over en afgørelse fra DSB. Dette er flere end i 1. halvår 2025. Det skal bemærkes, at klager til Ankenævnet generelt er steget markant de seneste år, og denne tendens er fortsat i 2026, som forventes at blive endnu et rekordår. Langt de fleste kunder fra andre selskaber indgiver en klage over en kontrolafgift.

Klager relateret til DSB – top 3

35% af klagerne indgivet mod DSB er relateret til Rejsekorts produkter
30% vedrørte en forsinkelse eller aflysning
25% af klagerne vedrørte et af DSB's produkter

Afgørelser

DSB fik medhold i de 9 DSB-sager, som Ankenævnet har behandlet i 1. halvår 2026.

Bevis eller hypotese

En typisk problemstilling i sager, som Ankenævnet behandler, er uenighed om, hvor kunden steg på, og om der dermed er købt billet til rejsen inden påstigning. I disse sager påhviler det selskabernes at påvise, at en kontrolafgift er berettiget udstedt.

Hvis selskaberne med entydige udtalelser fra selskabernes medarbejdere samt omhyggelige registreringer fra kontrolsituationen kan redegøre for deres påstand om, hvor kunden steg på, og hvorfor kontrolafgiften er berettiget pålagt, vil trafikselskaberne få medhold i, at kontrolafgiften kan fastholdes.

Hvis der derimod ikke eksisterer præcise udtalelser fra selskabernes medarbejdere, og er sket fejl i registreringerne fra kontrolsituationen, er det ikke tilstrækkeligt påvist, at en kontrolafgift er berettiget pålagt. I sådanne sager er der selskaber, der har forsøgt med alternative hypoteser at "bevise", hvornår kunden steg på. Dette har fx været dørtællinger eller gps-registreringer fra kundens telefon via en åben billetapp. Her har Ankenævnet meget tydeligt tilkendegivet, at disse data ikke i tilstrækkelig grad påviser selskabets hypotese om, hvor en kunde må være steget ombord. Fx kan en tælling af, hvor mange kunder, der passerer gennem en dør, netop kun sige noget om, hvor mange kunder, der passerer, men ikke hvem der passerer. Disse data kan derfor ikke stå alene for at påvise, hvor en konkret kunde er steget ombord.

Det er derfor vigtigt, at DSB ved udstedelse af kontrolafgifter i situationen omhyggeligt registrerer årsag til kontrolafgiften samt andre væsentlige forhold, som har betydning for DSB's begrundelse for at pålægge kunden en kontrolafgift.

