

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0006
Klageren:	Gabriel Kirkeby 8660 Skanderborg
Indklagede:	GoCollective
CVR-nummer:	18 42 91 01
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.100 kr. grundet rejse med udløbet Ungdomskort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, subsidiært nedsætter kontrolafgiften til 125 kr., og gør gældende, at han i kontrolsituationen modtog misvisende information om kriterierne for nedsættelse af kontrolafgiften samt at information om klageadgang på selve kontrolafgiften var misvisende Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. maj 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

GoCollective er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 1.100 kr.

Klageren skal betale beløbet til GoCollective, der sender betalingsoplysninger til klageren.

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.

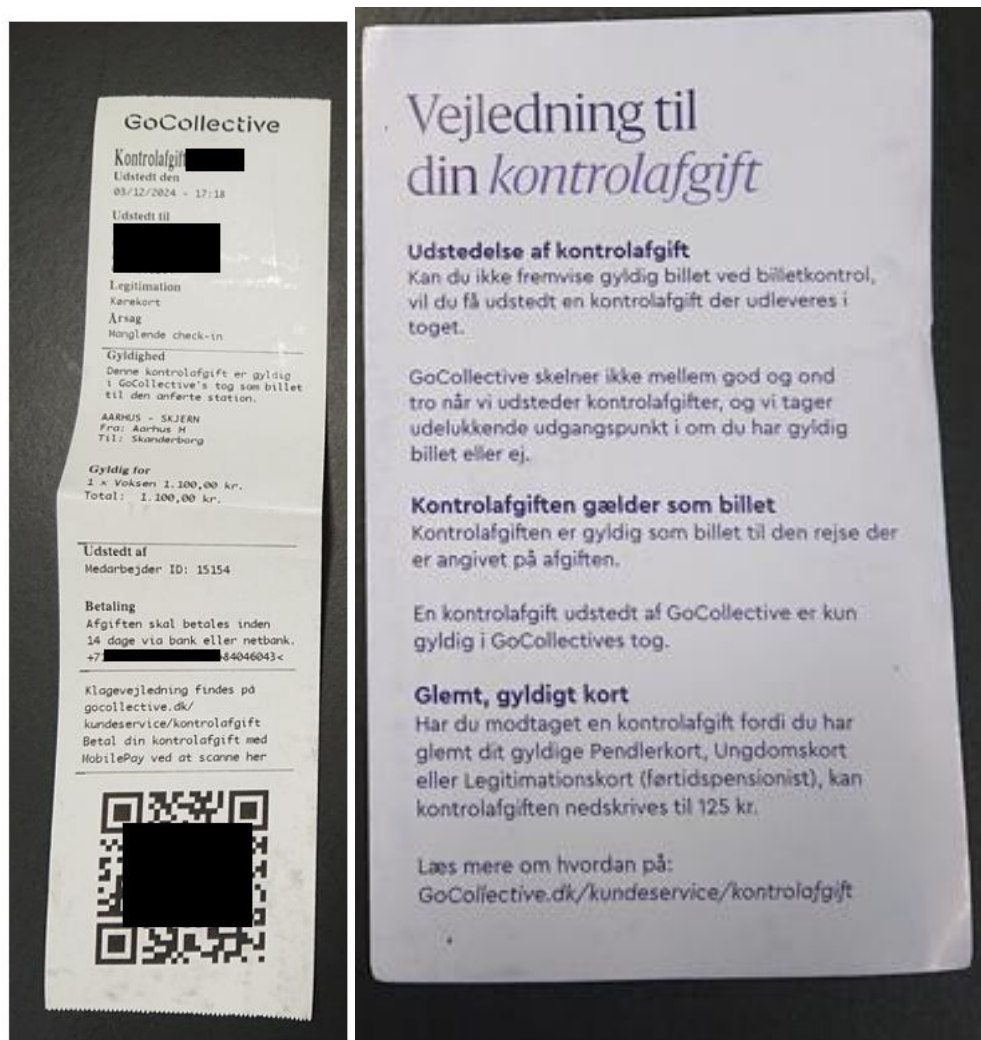
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle rejse med toget fra Viby J St. til Skanderborg St. den 3. december 2024.

Klageren havde tidligere haft et gyldigt Ungdomskort, som blev leveret på et fysisk Rejsekort, men perioden var udløbet d. 29. november 2024, og klageren havde ikke bestilt en ny periode, hvorfor han ikke var i stand til at checke ind på sin rejse d. 3. december.

Undervejs var der billetkontrol i toget, hvor klageren fremviste sit Rejsekort Ungdomskort, der ikke var checket ind, hvorefter han blev pålagt en kontrolafgift kl. 17:18.

Klageren fik ved billetkontrollen udleveret en kontrolafgift samt en vejledning på print, der så således ud:



Klageren henvendte sig den 5. december 2024 til GoCollective for at klage over kontrolafgiften og

gjorde gældende, at han oplevede kontrolafgiften og den udleverede vejledning på print som vildledende, idet han var blevet efterladt med den opfattelse, at han kunne få sin kontrolafgift nedsat til 125 kr. ved henvendelse til GoCollectives kundeservice, samt at han ved at scanne kontrolafgiftens QR-kode kunne komme i kontakt med kundeservice i stedet for at blive videresendt til betaling af kontrolafgiften i MobilePay, hvilket var tilfældet ved scanning af QR-koden.

Klageren anførte endvidere, at hans Rejsekort Ungdomskort var udløbet fire dage inden billetkontrollen, men at han ikke havde været opmærksom på dette, og at han havde et andet Rejsekort derhjemme, samt at han havde været nødt til at stige på toget, da han skulle til eksamen.

GoCollective svarede den 19. december 2024, at kontrolafgiften blev fastholdt, da gyldighedsperioden på klagerens Ungdomskort var udløbet på kontroltidspunktet.

GoCollective anførte endvidere:

”På kontrolafgiften står det oplyst over QR koden at denne kan benyttes til betaling af kontrolafgiften. Over denne information står linket til klagevejledningen angivet. Vi beklager, hvis du ikke mener det står klart angivet, hvad QR-kodens formål er.”

Klageren sendte derpå en ny henvendelse til GoCollective, hvor han vedhæftede et foto af sit Rejsekort Ungdomskort og et Rejsekort Flex, der er et upersonligt kort og kan benyttes af alle, med anmodning om at få kontrolafgiften nedsat til 125 kr.:



Ifølge de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.7.5 er det muligt for pendlere med gyldigt personligt pendlerkort at få nedsat kontrolafgiften til 125 kr.:

"2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Dette gælder også for kunder der rejser inden for fastprisområdet på deres Rejsekort med Pendler Kombi med en aktiv periode, men som, f.eks. på grund af for lav saldo, ikke kan lave et korrekt check ind. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse."

GoCollective svarede klageren den 23. december 2024, at den indsendte dokumentation ikke kunne danne grundlag for at nedsætte kontrolafgiften til 125 kr., idet et Rejsekort Flex ikke er et personligt periodekort og idet den seneste periode på klagerens Ungdomskort var udløbet d. 29. november 2024.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ved kontrollen i toget den 3. december 2024 kunne klageren ikke forevise gyldig billet, fordi han havde glemt at forny perioden på sit Rejsekort Ungdomskort og dermed ikke kunne checke kortet ind.

Kontrolafgiften på 1.100 kr. blev dermed pålagt med rette.

Det følger af de Fælles landsdækkende rejseregler, at passagerer, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedsat til 125 kr. ved efterfølgende indsendelse til trafikvirksomheden.

Ingen af de Rejsekort, som klageren indsendte efterfølgende kan sidestilles med et gyldigt pendlerkort, hvorfor ankenævnet finder, at klageren ikke har været berettiget til at få kontrolafgiften nedsat til 125 kr. i henhold til reglerne om glemt pendlerkort.

Der ses endvidere ikke at være grundlag for, at kontrolafgiften kan annulleres eller nedsættes med henvisning til, at informationen på kontrolafgiften og følgevejledningen udleveret ved billetkontrollen var vildledende.

I forhold til QR-koden på kontrolafgiften var der anført over denne, at koden kunne scannes for at gå til betaling med MobilePay.

I forhold til den udleverede vejledning var der anført, at kontrolafgiften kunne nedskrives til 125 kr. ved glemt gyldigt Ungdomskort. Idet perioden på klagerens Ungdomskort var udløbet, var han derfor ikke i besiddelse af et gyldigt Ungdomskort på kontroltidspunktet.

Ankenævnet bemærker, at det er nødvendigt med tydelig information, når passageren bliver pålagt en kontrolafgift, men finder i den konkrete sag, at informationen har været tilstrækkeligt tydelig, både hvad angår formålet med QR-koden og kriterierne for nedskrivning af kontrolafgiften, hvormed klageren ikke med rimelighed kunne forvente at få annulleret eller nedskrevet

kontrolafgiften.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for hele sin rejse, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes eller nedsætte

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik vedrørende størrelsen af kontrolafgiften:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikselskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovbekendtgørelse nr. 1091 af 11/08/2023 af jernbaneloven fremgår det, at

”Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.

Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Klagen tager udgangspunkt i den situation der medførte en kontrolafgift, detaljerne om dens udstedelse og GoCollectives efterfølgende respons på min klage herom. Jeg havde efter at have modtaget denne respons indsendt en anmodning om at få afgiften nedskrevet til 125,00 kr. og tilfredsstille mig med dette, hvilket dog også blev afvist.

Selve situationen omhandler mit ungdomskort, hvis sidste periode var udløbet få dage før den gældende rejse. Jeg havde i den forbindelse glemt at medbringe det rejsekort flex som jeg ellers havde gjort planer om at bruge. Resultatet af dette blev som allerede antydte en kontrolafgift udstedt af togets kontrollør. Det er dog måden hvorpå at denne blev udstedt der ligger som den første grund til den originale klage. Jeg fandt den information der blev mig tildelt mangelfuld og et punkt endda decideret misvisende, idet den QR-kode der var på afgiftens seddel blev henvist til som en måde at komme i kontakt med kundeservice. Jeg nåede heldigvis senere at opdage at kodens formål var at føre en til servicen Mobilepay for at betale afgiften. Min observation er at dette ikke er blevet taget indtænkt tilstrækkeligt samt undervurderet af trafikvirksomheden.

Den anden grund til denne klage er den tidligere nævnte afvisning af min anmodede nedskrivning af kontrolafgiften. Ud fra deres forklaring fremstår det som om at deres nedskrevne kriterier ikke fortæller deres egentlige kriterier til en nedskrivning. Der står at man kan få kontrolafgiften nedskrevet hvis at man har et gyldigt pendlerkort, hvilket mit ungdomskort er selvom det er uden for aktiv periode, samt at man havde glemt sit kort derhjemme, hvilket jeg også havde. I deres svar har de dog skrevet at pendlerkortets periode på tidspunktet skal være gyldig og at det specifikt skal være det kort som er glemt i hjemmet. Denne uoverensstemmelse finder jeg problematisk og anser som noget der bør afklares.

I kan eventuelt se mine og trafikselskabets beskeder og svar til hinanden for yderligere formulering af sagens handlingspunkter.

Jeg ønsker en gennemgribende overvejelse af sagen som ønskværdigt ender ud i en annullering af min kontrolafgift. En nedskrivning af afgiftens beløb til de tidligere nævnte 125,00 kr. vil efter min anskuelse også være et tilstrækkeligt resultat. Dog anser jeg detaljerne med den givne information og misvisningen som vigtige elementer som taler for en annullering af kontrolafgiften."

Indklagede anfører følgende:

"GoCollective har gennemgået sagen om Gabriel Kirkebys klage over kontrolafgift nr. 2266625 udstedt den 03.12.2024 kl. 17:18 i toget mellem Aarhus H og Skanderborg. Kontrolafgiften er udstedt, fordi der ikke var en gyldig periode aktiveret ved check ind på Gabriels Ungdomskort (Ungdomskortet, der blev fremvist ved kontrol, er vedlagt som bilag 2).

Vi modtog den 05.12.2024 en henvendelse fra Gabriel, hvor han gav udtryk for at han dels ville klage over udstedelsesprocessen og dels årsagen til at kontrolafgiften blev udstedt. Vedr. udstedelsesprocessen skrev Gabriel, at han oplevede manglende informationer og misinformation, idet han først ved kontakt med kundeservice blev bekendt med, at QR-kodens formål er, at man kan betale sin kontrolafgift via MobilePay. Dette var ifølge Gabriel at betragte som uærlig forretningsførelse med økonomisk vinding til følge. Gabriel påpegede, at hvis han var kommet til at betale kontrolafgiften, ville det ikke længere have været muligt for ham, at den nedskrevet til 125 kr.

Mht. til årsagen til kontrolafgiftens udstedelse, skrev Gabriel, at perioden på hans Ungdomskort var udløbet fire dage tidligere, med d. 29. november som sidste gyldighedsdato. Gabriel lagde

vægt på, at han ikke havde bemærket, at kortet var udløbet, hvorfor han ikke havde medbragt et andet gyldigt kort.

Derudover oplyste Gabriel, at rejsen ikke kunne have været undgået, da han skulle deltage i eksamen, og at hvis ikke kontrolafgiften blev annulleret, ville det påføre ham betydelig økonomisk skade.

Vedhæftet klagen var et foto af kontrolafgiften, Gabriels kørekort samt en flyer, der hedder Vejledning til din 'Kontrolafgift'. GoCollective kan her tilføje, at denne flyer udleveres i toget ved udstedelse af en kontrolafgift (fotoet er vedlagt som bilag 4).

D. 19.12.2024 sendte GoCollective et svar til Gabriel, hvor vi fastholdt kontrolafgiften, fordi Gabriels Ungdomskort ikke var gyldigt d. 03.12.2024, idet han ikke havde købt en ny periode. GoCollective henviste desuden til selvbetjeningsprincippet i den kollektive trafik, som betyder at man selv er ansvarlig for at sikre sig gyldig billet, inden man stiger på toget. Som svar på Gabriels klage over, at han først ved henvendelse til Kundeservice blev opmærksom på, at QR-koden var til betaling af kontrolafgiften, oplyste GoCollective, at det over QR-koden står, at denne kan benyttes til betaling af kontrolafgiften, og der over dette stod en henvisning til en klagevejledning.

D. 21.12.2024 sendte Gabriel endnu henvendelse, hvor han skrev, at han ville gøre brug af sin rettighed til indmelde Glemte kort for at få nedsat kontrolafgiftens beløb til 125 kr. Vedhæftet var foto af kontrolafgiften, Gabriels kørekort, Gabriels Ungdomskort, et Rejsekort Flex samt flyeren 'Vejledning til din Kontrolafgift' (se bilag 5).

GoCollective sendte svar herpå d. 23.12.2024, hvor vi afviste at nedskrive kontrolafgiften, da man skal have et periodekort, der var gyldig ved kontrolafgiftens udstedelse for at få kontrolafgiften nedskrevet til 125 kr.

D. 06.01.2025 modtog GoCollective en klage over afgørelsen via ABTM. Det fremgik her, at formålet med Gabriels klage var at få kontrolafgiften eftergivet eller nedskrevet til 125 kr. Gabriel tilføjede til sin klage, at han havde glemt sit Rejsekort Flex, som han ellers havde tænkt sig at bruge, og at QR-koden blev henvist til som en måde at komme i kontakt med kundeservice. Gabriel gav udtryk for, at der ikke var blev taget tilstrækkeligt hensyn til dette af GoCollective i afgørelsen. Derudover skrev Gabriel, at klagens anden årsag, var at GoCollective afviste af at nedskrive kontrolafgiften, selvom der på gocollective.dk står, at man kan få kontrolafgiften nedskrevet, hvis man har et gyldigt pendlerkort. Ifølge Gabriel, var hans kort et gyldigt Ungdomskort, selvom det var uden en aktiv periode.

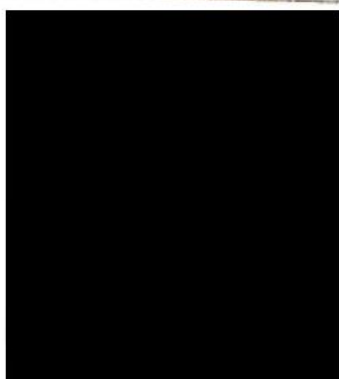
GoCollectives svar på henvendelsen via ABTM

Som svar på Gabriels henvendelse til Ankenævnet, vil GoCollective først igen henvise til, at der på kontrolafgiften over QR-koden står, at den kan betales med MobilePay ved at scanne den. Henvisning til klagevejledningen står i forbindelse med dette ovenover, som det ses på dette udsnit af kontrolafgiften:

Betaling

Afgiften skal betales inden
14 dage via bank eller netbank.
+71<0000000[redacted]+84046043<

Klagevejledning findes på
gocollective.dk/
kundeservice/kontrolafgift
Betalt din kontrolafgift med
MobilePay ved at scanne her



Har Gabriel fået indtryk af at klagevejledningen kunne tilgås ved at scanne kontrolafgiften, må det bero på en misforståelse.

Scanner man QR-koden, vil vi derudover understrege, at man stadig skal swipec i MobilePay for at godkende betalingen.

Betaler man kontrolafgiften i toget ved en fejl men ønsker at klage, kan man stadig henvende sig skriftligt til GoCollective inden for 14 dage. Hvis man indsender dokumentation for et kort, der var gyldigt på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, vil GoCollective således nedskrive en kontrolafgift, selvom kontrolafgiftens oprindelige, fulde beløb er blevet betalt.

Det er rigtigt, som Gabriel skriver i sin klage til Ankenævnet, at der på gocollective.dk står, at man kan få kontrolafgiften nedskrevet, hvis man har et gyldigt Pendlerkort. Formuleringen under 'Glemte kort' lyder således:

"Hvis du har modtaget en kontrolafgift, fordi du har glemt dit gyldige Pendlerkort, Ungdomskort eller Legitimationskort (førtidspensionist), kan kontrolafgiften nedskrives til 125 kr., hvis du skriver til os her senest 14 dage efter udstedelsen".

For at et Ungdomskort eller et Pendlerkort er gyldigt, betyder det, at kortet skal være gyldigt til den rejse, man foretager. Er der ikke købt en periode til et Ungdomskort, er kortet ikke gyldigt til at rejse på, da rejsen ikke er betalt.

Endvidere kan vi oplyse, at et Rejsekort Flex ikke hører til de typer kort, der kan nedskrives til 125 kr., da det ikke er et kort, der er forudbetalt, men hvor rejsen først betales, når kortet checkes ind.

GoCollective mener ikke, at formuleringen om Glemt kort på gocollective.dk anledning til at tro, at et Ungdomskort uden en gyldig periode eller et Rejsekort Flex uden check-ind, kan anses for at være gyldigt, så det berettiger til en nedskrivelse af kontrolafgiften til 125 kr. ved efterfølgende indsendelse.

Gabriels Ungdomskorts seneste periode udløb d. 29.11.2024, som det ses herunder fra Rejsekorts system.

Periodekort gældende fra	21-10-2024 00:00:00
Periodekort kode	Ungdomskort ungdoms udd.
Periodekort serviceniveau	Standard
Periodekort status	Aktiveret, periodekort er klar til brug
Periodekort takstversion	0
Periodekort transakt.sekvensnr.	3
Periodekort udløber	29-11-2024 23:59:00
Periodekort, antal perioder	40
Periodekort ejer	FynBus
Periodekortnr.	

Det kan også ses i Rejsekortsystemet under Gabriels bestillinger, at Gabriel først har bestilt en ny periode d. 08.01.2025:

REJSEKORT

ATMJB001
Tid
03:02:52

Log ud (7)
English (8)

FORSIDE (1) SØG (2) ADMINISTRATION (3) HJÆLP (4)

Bestilling af nye rejsekort

Ordrenr.	Dato	Type	Korttype	Status	Tilknytningsdato	Bestilt af (P)
Der er ingen poster at vise						

Bestillinger til kundens rejsekort

Kortnr.	Dato	Type	Status	Udløbsdato	Beløb	
308430	08-01-2025	Bestilt fornyelse periodekort	Udstedt	07-02-2025	418,20	Gennemfør Annuller

Ordrenr.	Bestilt af	Årsag	Kommentar til bestilling	Kommentar til afslag
	Automatisk dataopdatering			

Historik bestillinger

Dato	Hændelse
08-01-2025 22:04	Order Godkendt
09-01-2025 01:34	Order Udstedt

OBS: Gennemførte bestillinger vises på listen i 8 uger

[Udskriv historik](#) [Tilbage til oversigt \(t\)](#)

Kunde / kort

Data fra database

Kundenavn

CPR-nr. / CVR

Kundenr.

Kortnr.

Korttype

Kortstatus

Saldo

Udløbsdato

Denne periode blev aktiveret ved check-ind d. 13.01.2025, så perioden var gældende fra d. 13.01.2025 til d. 11.02.2025. Gyldigheden fremgår af billedet nedenfor fra Rejsekortsystemet:

Periodekort gruppe	PERIODEKORT
Periodekort gyldig fra	
Periodekort gyldig til	
Periodekort gældende fra	13-01-2025 00:00:00
Periodekort kode	Ungdomskort ungdoms udd.
Periodekort serviceniveau	Standard
Periodekort status	Aktiveret, periodekort er klar til brug
Periodekort takstversion	0
Periodekort transakt.sekvensnr.	2
Periodekort udløber	11-02-2025 23:59:00

Gabriel havde således ikke betalt for sin rejse d. 03.12.2024.

GoCollectives stillingtagen til klagesagen

GoCollective fastholder, at kontrolafgiften ikke kan eftergives eller nedskrives, da Gabriel ikke havde betalt for rejsen han togt d. 03.12.2024.

Vi henviser derudover til De fælles landsdækkende rejseregler, hvoraf det fremgår, at det er passagerens eget ansvar at sikre sig en gyldig billet inden indstigning i toget:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

”

Til dette har klageren anført:

”Jeg har gennemgået GoCollectives svar til jer efter jeres videregivelse af min oprindelige besked til jer. Denne modtog jeg fra jer den 10. februar 2025 som en del af jeres opfølgende svar til mig.

GoCollective havde, som det første efter deres genfortælling af tidligere udtalelser og svar, startet ud med at repetere, hvad de tidligere har pointeret omkring den tekst, der på kontrolafgiftens seddel fortalte om QR-kodens formål. Til dette har de tilføjet et klippet billede af den pågældende seddel, fra det foto som jeg havde sendt dem. De havde som opfølgning på dette givet udtryk for, at min oprindelige forkerte henvisning måtte bero på en misforståelse.

Som videreførelse af ovenstående pointerede de ligeledes nødvendigheden for at swipe i MobilePay som led i at betale. Ligeledes frembringer de den information, at man trods fejlagtig betaling stadig inden for 14 dage kan kontakte GoCollective skriftligt vedrørende dette, herunder med det formål at få nedskrevet sin allerede betalte afgift.

Vedrørende en nedskrivning af kontrolafgift nævner GoCollective den kendsgerning, at dette under besiddelse af et gyldigt pendlerkort godt kan lade sig gøre. Dette opfølger de med en direkte citering af den formulering, man finder på deres hjemmeside.

For at et kort er gyldigt, og dermed legitimt til en nedskrivning af afgiften, påstår GoCollective, at kortet skal være gyldigt til den pågældende rejse, betydende at der er købt en periode dækkende over det pågældende tidspunkt. De nævner også kort, at Rejsekort Flex ikke indgår under de korttyper, der kan fremvises for at få sin kontrolafgift nedskrevet.

GoCollective giver med udgangspunkt i ovenstående udtryk for, at de ikke anser deres hjemmesides formulering om nedskrivning af kontrolafgifter som henførende til at tro, at Ungdomskort uden gyldig periode samt Rejsekort Flex er gyldige, så de berettiger til en nedskrivning af kontrolafgifter til 125 kr. ved henvendelse om dette.

Som det sidste i deres svar fremviser GoCollective med grafiske midler, hvornår perioden for mit Ungdomskort få dage inden udstedelsen af kontrolafgiften sluttede, samt hvornår den periode jeg i januar bestilte og betalte blev bestilt og betalt. Konklusionen fra dem er, at de

fastholder deres stilling om ikke at annullere eller nedskrive min kontrolafgift, med den begrundelse at jeg ikke havde betalt for en periode, som dagen for udstedelsen indgik i. de henviser ligeledes til punkt 2.4 i de landsdækkende rejseregler om passagerens eget ansvar for rejsehjemmel som led i dette.

Mine kommentarer, tilføjelser og bemærkninger til GoCollectives svar

Min første indskydelse til GoCollectives svar omhandler deres forklaring af opsætningen af QR-koden på kontrolafgiftens seddel samt min opfattelse af den. Min klage af dette punkt omhandler ikke så meget opsætningen af sedlen, som det omhandler kontrollørens informering af mig. Jeg oplevede fra deres side en direkte fortælling om, at man ved hjælp af QR-koden kunne komme i kontakt med kundeservice, som man så kunne komme til en konklusion om afgiften med. det var først ved skanningen at jeg opdagede dens egentlige formål grundet dette, hvilket efter min overbevisning er uhensigtsmæssigt. Dette understreges yderligere af det faktum, at det for mig ikke er muligt at finde information, der siger, at man selv efter betaling ved en fejl kan kontakte GoCollective i op til 14 dage for blandt andet at få den gældende kontrolafgift nedskrevet.

GoCollective understreger også, at et Pendlerkort, herunder Ungdomskort, skal være gyldigt, for at indehaveren er berettiget til at få sin kontrolafgift nedskrevet. Dog har de ikke noget sted fremvist, hvad der menes med et "gyldigt" kort. I deres svar kommer GoCollective selv med den forklaring, at et Pendlerkort eller Ungdomskort er gyldigt til de rejser, hvor at man har betalt for den periode tidspunktet indgår i, men dette er ikke reflekteret noget sted, der frit kan tilgås.

Selvom at GoCollective mener, at anden fortolkning end ovenstående forklaring ikke er mulig, finder jeg dog udtrykket "gyldigt Pendler/Ungdomskort" upræcist på en måde, der efterlader én nødsaget til fortolkning. Et gyldigt Pendler- eller Ungdomskort kunne lige så godt være et officielt anerkendt kort, et kort der er funktionsdygtigt, et kort i besiddet af den rigtige ejer eller blot et intakt, ubeskadiget kort. Flere af disse mulige definitioner er overholdt af mit Ungdomskort, og GoCollectives medtagen af en senere aktiveret periode er yderligere med til at støtte op om dette. Andre udtryk der kunne give en tydeligere forståelse af den definition, som GoCollective giver udtryk for at de ønsker, kunne f.eks. være "aktivt" eller "periodeløbende".

Min stillingtagen til klagesagen efter GoCollectives tilføjelser

Jeg fastholder mit mål om at få kontrolafgiften annulleret, eller nedskrevet hvis dette ikke er muligt, med det grundlag, at GoCollectives tilgængelige information på området er både mangelfuld og utydelig. Det er ligeledes ikke tilstrækkeligt for et firma som GoCollective først at tydeliggøre sådanne informationer under en klagesag, som gjort med muligheden for kontakt og nedskrivning efter fejlagtig betaling, samt blot at "mene" om noget giver anledning til at tro noget bestemt eller ej, som gjort i forbindelse med deres ytringer om et Pendlerkorts gyldighed."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand