

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0022
Klageren:	XX på vegne af sønnen YY 7840 Højslev
Indklagede:	GoCollective
CVR-nummer:	18 42 91 01
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.100 kr. grundet rejse på billet købt i Midttrafiks app, der ikke er gyldig til GoCollective-tog
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at sønnen i god tro bestilte en mobilbillet i Midttrafiks app, som han regnede med, var gyldig til GoCollective-toget 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.

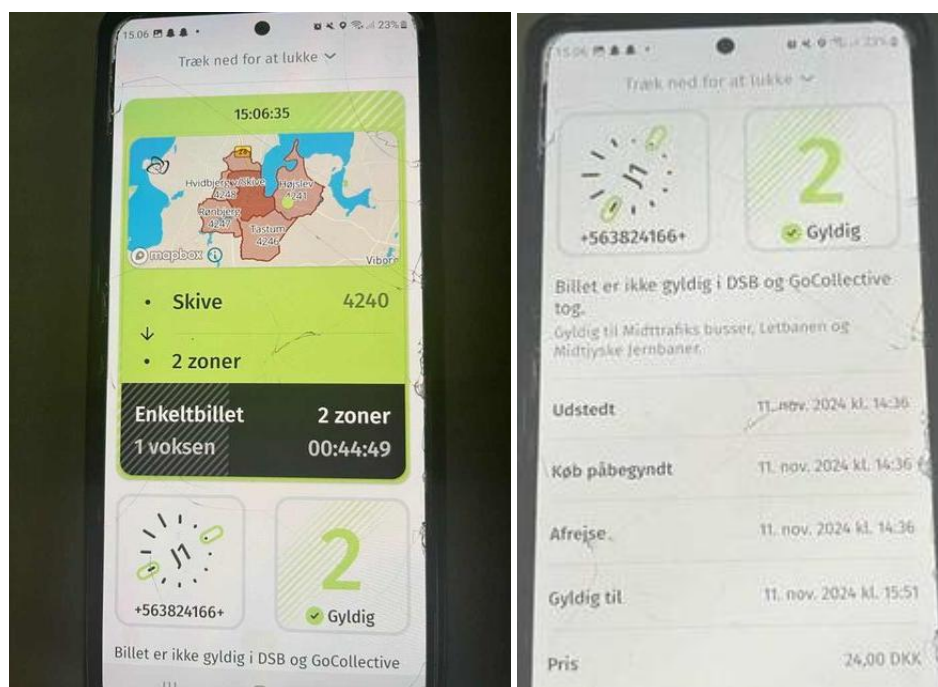
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens 16-årige søn var på vej hjem fra skole den 11. november 2024 og skulle derfor rejse med GoCollective-tog fra Skive til Højslev kl. 14:41.

Inden klagerens søn steg på toget, købte han en 2-zoners mobilbillet i Midttrafik app, som dog ikke var gyldig i GoCollective-tog.

Billetten så således på sønnens telefon:



Efter afgang fra Skive st. var der billetkontrol i toget, og klagerens søn blev pålagt en kontrolafgift på 1.100 kr. kl. 14:44.

Klagerens søn anmodede efterfølgende GoCollective om at annullere kontrolafgiften, fordi han havde regnet med, at billetten kunne bruges i toget:

"Hej gocollective, Jeg skriver den her besked i dag, fordi at i dag på vej hjem fra skole blev kontrolleret for billet i toget fra skive til højslev. Jeg havde købt en billet et par minutter før at jeg gik ind i toget som man også kan se på billederne og jeg tænkte ikke mere over, jeg bruger nogle gange pendlerkort også. Så tænkte jeg at jeg bare kunne købe en enkelt billet i dag, også gik jeg bare ind på den app som jeg altid bruger til at købe mit pendlerkort for at købe en enkelt billet og tænkt det virker jo nok fint siden jeg er blevet kontrolleret mange gange i tog med det pendler kort jeg normalt bruger til hverdag, da jeg så steg på toget som kørte 14:41 så efter lidt tid kom der en kontrolør og spurgte efter billet hvorefter jeg så viste hende min billet og hun så sagde til mig at den var ugyldigt i det tog her, så spurgte jeg hende så hvad der så skulle ske også sagde hun bare at jeg ville få en bøde på 1100! Jeg sagde jeg havde købt men hun ville hellere ikke vise mig hvor jeg skulle købe min billet så. Jeg er en 16årig dreng og forstår ikke hvad jeg har

gjort forkert og forstår ikke hvorfor hun så ikke lade mig købe den rigtige billet det rigtige sted. Men istedet for, så bedte hun mig bare om mit sygesikrings bevis også gav hun mig en kvittering og gik videre. Det er mange penge for mig og min for sådan en lille tur at man kan få en bøde på 1100 især når hun kan se at jeg har brugt 24kr på den tur også alligevel giver mig en bøde og det andet jeg synes der er mærkeligt det er hvordan ved man hvilket togselskab der kommer fordi den morgen da jeg skulle i skole der var det arriva tog jeg kørte med så det skal man vel også vide på forhånd før man køber en billet og jeg har kigget alle steder og kan ikke finde ud af hvor man ser hvilket tog der kommer hvornår. Men 1100kr. er også meget for en dreng på 16år altså det jo en hel månedsløn for mig hvis ikke lidt mere til og jeg har snakket med mine forældre om det og det er også mange penge for dem og jeg har ikke engang mulighed for at nå at skaffe 1100kr indenfor 14 dage og så er det også snart jul og jeg skal også selv sponsorer julegaver til min familie. Jeg håber bare i har lidt medlidenhed med mig i den her situation så håber i vil hjælpe jeg har også et par billeder vedhæftet så i kan se alting og har købt billet inden jeg gik på toget. Jeg har ikke gjort noget i ondt mening eller ulovligt. Håber virkelig i kan hjælpe mig"

GoCollective fastholdt kontrolafgiften med den følgende begrundelse:

"Billetter købt via Midttrafiks billetapp er ikke gyldige i GoCollectives tog. I forbindelse med køb af billet i billetapp'en, godkender man sit køb. Under godkendelsen fremgår det, at billetten kun er gyldig i Midttrafiks busser, Aarhus Letbane og Midtjyske Jernbaner og ikke i DSB og GoCollective tog. Det fremgår også af selve billetten, af Midttrafiks hjemmeside www.midttrafik.dk samt af handelsbetingelserne for billetapp'en."

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor GoCollective har fremlagt købsflow'et fra Midttrafiks app:

Annuler Køb billet

Enkeltbillet

Voksne og pensionister kan gratis tage to børn (under 12 år) med. Gratis børn skal ikke registreres på billetten. Bemærk at enkeltbilletter **ikke** er gyldig til rejser med DSB og GoCollective tog.

Fra Brug min GPS-lokation ✓

Silkeborg Trafikterminal 4330

Antal zoner Søg destination

2 3 4 5 6 7

Fortsæt

Opsummering

• Mølleparken (Letbane) 4308

↓

• 2 zoner

Enkeltbillet 2 zoner

1 voksen

Billet er ikke gyldig i DSB og GoCollective tog. Gyldig til Midttrafiks busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner.

Jeg accepterer betingelserne

Betalingskort i alt 24,00 DKK

Betal med betalingskort

Tilbage Betingelser

Handelsbetingelser

Med Midttrafik app kan du købe enkeltbilletter, klippekort/PendlerKlip, pendlerkort, Ungdomskort og øvrige billetter til Midttrafiks busser, Letbanen og Lemvigbanen og Midtjyske Jernbaner. Ligeledes kan der købes enkeltbilletter til rejser mellem Midttrafik og Sydtrafik/NT.

- Enkeltbilletter, klippekort, PendlerKlip og øvrige billetter købt i app'en kan **ikke** bruges i GoCollective tog og DSB tog.
- Pendlerkort og Ungdomskort **kan** benyttes i Midttrafiks busser, Letbanen, Lemvigbanen, Midtjyske jernbaner og i GoCollective tog og DSB tog indenfor den anførte zonegyldighed.
- Du kan bruge Midttrafik app på iPhone, iPad og iPod touch med iOS version 13 eller nyere. Du skal have

Accepter & fortsæt

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer med i alt 3 stemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang, udtaler:

"Således som købsflow'et og handelsbetingelserne er formuleret, hvor det med fed skrift er oplyst til kunden, at billetten ikke er gyldig til GoCollective, samt at dette også er oplyst på selve billetten, finder vi, at det var oplyst tilstrækkeligt tydeligt til klagerens søn, at han ikke kunne anvende billetten til at rejse med GoCollective-tog.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, hvorfor vi finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes."

2 medlemmer med i alt 2 stemmer, Nikola Kiørboe og Dorte Thorup, udtaler:

"Da klageren i kontrolsituationen ikke kunne påvise en gyldig billet, blev afgiften pålagt med rette. Forbrugerrepræsentanterne mener dog, at den indklagede skulle have frafaldet kontrolafgiften i den efterfølgende sagsbehandling, da klageren var i besiddelse af en billet, der på tidspunktet var gyldig til 2 zoner.

Vi mener, at det er problematisk, at 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 og svært at gennemskue for mange brugere.

Der lægges særlig vægt på, at billetten var købt i den app, som klageren normalt anvender til at købe sit pendlerkort (ungdomskort) og som er gyldigt på den pågældende rute. Vi mener ikke, at det er rimeligt, at klageren bør vide, at han skal anvende en anden app, selvom samme type produkt (en 2-zoners billet) er tilgængelig i den app, han plejer at anvende.

Det kan tilføjes, at forbrugerrepræsentanterne foreslår et administrationsgebyr på 125 kr., idet afgiften i kontrolsituationen blev pålagt med rette."

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovebekendtgørelse 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 1.100 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:

"Min søn på 16 år, har modtaget en kontrolafgift på 1100 kroner, selvom han handlede i god tro og købte en gyldig billet til sin rejse. Billetten blev købt via den forkerte app, hvilket skyldtes forvirring omkring, hvilke billetter der kan bruges til forskellige transportformer. Han benytter normalt et pendlerkort, som er købt gennem Midttrafik-appen, som kan bruges til alt trafik mellem 2 zoner (mellem Skive og Højslev). Fordi han ikke havde pendlerkortet denne dag (han benytter nogle gange andre former cykel, scooter, kørt af forældre i bilen), havde han brug for en engangsbillet og købte derfor en billet i god tro via Midttrafik-appen. Hans hensigt var tydeligvis at betale for sin rejse, og fejlen skyldtes misforståelse, ikke forsøg på at undgå betaling. Betaling fandt sted inden han steg ombord. Dette er dokumenteret i vores første henvendelse i sagen til GoCollective. Med andre ord, han havde en billet, og dermed ikke hensigt til at snyde. Betaling til transportselskabet var modtaget, blot via et andet system.

Vi mener, at det er helt ude af proportioner at pålægge en kontrolafgift på 1100 kroner i en situation, hvor der tydeligvis er handlet i god tro, og hvor der allerede er betalt for rejsen (2 zoner), om end via den forkerte app. En sådan sanktion hører ikke hjemme i et retssamfund som Danmark, hvor rimelighed og forståelse bør vægtes højere end striks håndhævelse af tekniske fejl. Dette er ikke en reel lovovertrædelse, af en 16-årig dreng, men derimod en misforståelse, som ikke har påført transportselskabet tab. Sanktioner som denne bør være forbeholdt bevidste overtrædelser og forsøg på at snyde – ikke ærlige fejl som denne. Med klagen håber vi at der opnås forståelse hos GoCollective, at der fortsat er plads til fokus på service, ordentlighed, klarhed omkring brugen af systemer, som faktisk har til formål at beskytte og værne om den image som hele den offentlige kollektive trafik i Danmark ønsker at opnå og bevare.

Vi anmoder derfor om, at kontrolafgiften annulleres eller reduceres væsentligt, så denne sag kan afsluttes på en måde, der afspejler retfærdighed og proportionalitet. Vi håber, at I vil udvise forståelse og træffe en beslutning, der er i overensstemmelse med principperne om fairness og rimelighed."

Indklagede anfører følgende:

"GoCollective har gennemgået sagen om XXs klage over kontrolafgift nr. 2264843 udstedt den 11.11.2024 kl. 14:44 i toget mellem Skive og Højslev. Kontrolafgiften blev udstedt, fordi YY ved billetkontrol i toget, fremviste en billet købt i Midttrafik app, som ikke er gyldig til rejse med

GoCollectives tog.

GoCollective modtog den 11.11.2024 en henvendelse fra YY vedrørende ovenstående kontrolafgift, hvor han skrev, at han et par minutter, før han gik ind i toget, købte en billet på den app, hvor han nogle gange købte Pendlerkort. YY undrede sig i sin henvendelse desuden over, hvorfor han ikke fik lov at købe en ny billet, da medarbejderen havde kontrolleret hans billet og oplyst ham op at han ville få en kontrolafgift på 1.100 kr. Derudover gav YY udtryk for at 1.100 kr. er mange penge for en dreng på 16 år, og bad derfor GoCollective om at have medlidenhed med ham i situationen, idet han ikke havde gjort noget i ond mening eller ulovligt.

Vedhæftet henvendelsen var billeder af:

- kontrolafgiften
- en oversigt over billetkøb fra Midttrafik, hvor man kan se, at han har købt en 2-zoners billet
- et billede af den øverste del af en Enkeltbillet på to zoner fra Skive
- et billede af den nederste del Enkeltbilletten.

GoCollective besvarede klagen den 18.11.2024, hvor vi fastholdt kontrolafgiften under henvisning til, at billetter købt via Midttrafik app ikke er gyldige i GoCollectives og DSB's tog, hvilket både fremgår under købsprocessen og i betingelserne, som man accepterer ved køb og på selve billetten. Derudover lagde GoCollective vægt på, at vi ikke skelner mellem god og ond tro, når der udstedes kontrolafgifter. Afslutningsvist oplyste vi, at Reiner i stedet skulle have købt en billet i Rejsebillet app, checket ind på Rejsekort eller købt en billet i billetautomaten.

Den 27.11.2024 modtog GoCollective en henvendelse fra YYs mor, XX, og YY. Her lagde de vægt på, at YY havde handlet i god tro, og at fejlen skyldtes forvirring, da han brugte Midttrafik app til at købe Pendlerkort. XX og YY skrev også, at en bøde burde være reserveret til bevidste lovovertrædelser, og ikke som i dette tilfælde, hvor YY havde betalt for rejsen. Derudover appellerede de på baggrund af dette til at kontrolafgiften blev annulleret eller væsentligt reduceret.

GoCollective sendte et svar d. 27.11.2024, hvor vi påpegede, at der kunne være mange årsager til, at man ikke har gyldig billet, og at der derfor var nødt til at være klare linjer på området. Den resterende korrespondance mellem XX og GoCollective drejede sig om, hvorvidt GoCollective havde modtaget hendes klage via ABTM.

D. 21.01.2025 modtog GoCollective en klage over afgørelsen via ABTM fra XX på vegne af YY. Her påpegede hun også, at kontrolafgiften skyldes en misforståelse fra YYs side, da han plejede at have Pendlerkort i Midttrafik app, som kunne bruges til alt trafik mellem 2 zoner. XX lagde i denne klage vægt på, at der ikke var påført GoCollective noget tab på baggrund af misforståelsen.

GoCollectives svar på henvendelsen via ABTM

Som svar på XXs klage til ABTM kan GoCollective supplere vores tidligere svar til XX og YY med billeder fra Midttrafik app. Udover at gyldigheden fremgår af selve billetten (YYs billet kan ses i bilag 3) fremgår gyldigheden også før købt - både når man først vælger en Enkeltbillet, i opsummering af købet inden betaling og i handelsbetingelserne, som man accepterer ved køb. Billeder fra disse tre dele af købsprocessen kan ses herunder:

Annuler Køb billet

Enkeltbillet

Voksne og pensionister kan gratis tage to børn (under 12 år) med. Gratis børn skal ikke registreres på billetten. Bemærk at enkeltbilletter **ikke** er gyldig til rejser med DSB og GoCollective tog.

Fra Brug min GPS-lokation ✓

Silkeborg Trafikterminal 4330

Antal zoner Søg destination

2
3
4
5
6
7

Fortsæt

Opsummering

- Mølleparken (Letbane) 4308
- ↓
- 2 zoner

Enkeltbillet 2 zoner
1 voksen

Billet er ikke gyldig i DSB og GoCollective tog. Gyldig til Midttrafiks busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner.

Jeg accepterer betingelserne

Betalingskort I alt 24,00 DKK

Betal med betalingskort

Tilbage Betingelser

Handelsbetingelser

Med Midttrafik app kan du købe enkeltbilletter, klippekort/ PendlerKlip, pendlerkort, Ungdomskort og øvrige billetter til Midttrafiks busser, Letbanen og Lemvigbanen og Midtjyske Jernbaner. Ligeledes kan der købes enkeltbilletter til rejser mellem Midttrafik og Sydtrafik/NT.

- Enkeltbilletter, klippekort, PendlerKlip og øvrige billetter købt i app'en kan **ikke** bruges i GoCollective tog og DSB tog.
- Pendlerkort og Ungdomskort **kan** benyttes i Midttrafiks busser, Letbanen, Lemvigbanen, Midtjyske jernbaner og i GoCollective tog og DSB tog indenfor den anførte zonegyldighed.
- Du kan bruge Midttrafik app på iPhone, iPad og iPod touch med iOS version 13 eller nyere. Du skal have

Accepter & fortsæt

Vi vil derudover tilføje, at købes en billet i Midttrafik app, er det trafikselskabet Midttrafik, der modtager det betalte beløb. YYs Midttrafik billet var derudover billigere end en gyldig togbillet. Reiner havde således købt en billet til 2 zoner til 24 kr. En togbillet til rejse mellem Skive og Højslev købt i f.eks. Rejsebillet app, kostede 28 kr., indtil den årlige taktregulering i januar.

Vedr. kontrolafgiftens beløb udstedes en kontrolafgift altid til samme beløb uanset, hvilken rejser man foretager. Hos GoCollective er taksten 1.100 for voksne og unge. Det fremgår i de [Fælles Landsdækkende rejseregler](#).

GoCollectives stillingtagen til klagesagen

GoCollective fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på et korrekt grundlag og i overensstemmelse med de gældende regler på området. Dette på baggrund af, at der ikke blev fremvist gyldig billet ved billetkontrol i toget, idet en billet købt i Midttrafik app, ikke er gyldig til rejse i GoCollectives tog.

Dette er bekræftet af Ankenævnet i en lang række lignende sager, herunder klagesag nr. 2021-0057, klagesag nr. 2021-0054, klagesag nr. 2020-0043, klagesag nr. 2019-0284, klagesag nr. 2018-0199 og klagesag nr. 2018-0260.

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.”

Til dette har klageren gjort gældende:

”Som supplement til det som er skrevet.

Vi takker for jeres behandling af sagen og ønsker hermed at fastholde vores anke med en stærk appel til proportionalitet i denne konkrete situation.

Min søn handlede i god tro ved at købe en billet, dog via den forkerte app, hvilket udelukkende skyldtes forvirring omkring billetsystemet. Det er vigtigt at understrege, at han på intet tidspunkt forsøgte at unddrage sig betaling – han betalte faktisk for sin rejse, men desværre på en måde, der ikke var korrekt i forhold til de gældende regler.

At pålægge en kontrolafgift på 1.100 kr. i en sag som denne synes ude af proportioner, særligt når der er tale om en ung passager uden tidligere forseelser. Afgiften fungerer i dette tilfælde ikke som en rimelig sanktion, men snarere som en straf, der rammer uforholdsmæssigt hårdt i forhold til forseelsens karakter.

Vi opfordrer derfor ankenævnet til at tage hensyn til proportionalitetsprincippet og det grundlæggende rimelighedskrav i jeres afgørelse. Vi mener, at en annullering eller en betydelig reduktion af kontrolafgiften vil være den mest retfærdige løsning, der afspejler den faktiske situation og min søns hensigt om at betale for sin rejse.

Udover en appel, til proportionalitet, i denne sag vil vi også gerne fremhæve et væsentligt forhold i jeres egne årsberetninger.

Go Collective fastholder, at det er min søns ansvar at sikre sig en gyldig billet, hvilket vi naturligvis anerkender som et generelt princip. Dog viser **Ankenævnets egne årsberetninger**, at **rejser på en forkert billet er en af de hyppigst forekommende klagesager**. Faktisk er denne type sag rykket fra **5. til 4. pladsen fra 2022 til 2023**, hvilket indikerer, at der fortsat er betydelig forvirring blandt

passagerer om, hvordan man får fat i en gyldig billet – særligt når flere apps og billetteringssystemer er i spil.

Når så mange sager fortsat drejer sig om dette problem, er det et tegn på, at billetkøbsprocessen ikke er tilstrækkeligt gennemsigtig eller brugervenlig for passagererne. Det understøtter, at der kan opstå situationer, hvor en passager i god tro køber en forkert billet, uden at der foreligger et forsøg på at undgå betaling – præcis som i min søns tilfælde.

Vi opfordrer derfor ankenævnet til at tage denne problemstilling i betragtning i deres vurdering og overveje, om en kontrolafgift på 1.100 kr. i dette tilfælde står mål med forseelsen, når fejlen er opstået som følge af en ofte og veldokumenteret forvirring blandt passagerer.

I forlængelse af vores tidligere anke ønsker vi også at påpege **kontrollørens handlinger** i denne sag. Når kontrollanten på stedet kunne vurdere, at der ikke var tale om et forsøg på snyd, men blot en ærlig fejl, burde der have været mulighed for at vejlede passageren eller hjælpe med at rette fejlen i stedet for at udstede en kontrolafgift. Hvorfor har kontrollanten ikke udvist eller kunne udvise den nødvendige fleksibilitet med fokus på service og venlighed?

Da min søn handlede i god tro og har betalt for sin rejse, burde kontrollanten, efter en vurdering af situationen, have haft mulighed for at hjælpe ham med at rette fejlen, enten ved at hjælpe med at købe en gyldig billet eller vejlede ham om, hvordan han kunne sikre sig korrekt billet i fremtiden.

Denne tilgang ville være mere i tråd med en kundesvenlig og retfærdig behandling af passagerer, hvor formålet ikke er at straffe, men at sikre, at passagerne får den nødvendige hjælp til at undgå fejl i fremtiden.

Vi håber, at ankenævnet tager hensyn til disse dimensioner og overvejer, om en kontrolafgift i denne sag og omfang er den mest proportional løsning. ”

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen
Nævnensformand