

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0228
Klageren:	XX 5700 Svendborg
Indklagede: CVR-nummer:	GoCollective 12 24 59 04
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.100 kr. grundet betaling af Ungdomskort i Rejsebillet-appen efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at Ungdomskortet efter betaling var gyldigt i hele den bestilte periode og således også på tidspunktet for billetkontrollen 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 17. december 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales 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:

Klageren skulle den 2. juni 2025 rejse med GoCollectives tog fra Svendborg Vest st. mod Odense.

Forud for sin rejse havde klageren bestilt et Ungdomskort via selvbetjeningssiden www.mitungdomskort.dk for perioden 31. maj 2025- 29. juni 2025.

Klageren valgte at få Ungdomskortet leveret i Rejsebillet-appen. For at importere det bestilte Ungdomskort i Rejsebillet-appen, skulle klageren først betale den bestilte periode, hvilket gøres i selve Rejsebillet-appen. Ungdomskortet vises først i appen, når perioden er betalt.

Klageren havde imidlertid ikke importeret og betalt Ungdomskort-perioden inden togets afgang fra Svendborg Vest st. kl. 09:26, men gennemførte først betalingen kl. 09:53:35, da der kom billetkontrol ombord på toget.

Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift kl. 09:54:48 på 1.100 kr. med årsagen "Ingen billet".

Kopi af kontrolafgiften:

GoCollective

Kontrolafgift 2281195

Udstedt den
02/06/2025 - 09:54:48

Udstedt til
[REDACTED]

Legitimation
Kørekort
Årsag
Ingen billet

Gyldighed
Denne kontrolafgift er gyldig
i GoCollective's tog som billet
til den anførte station.

ODENSE - SVENDBORG
Fra: Svendborg Vest
Til: Odense

Gyldig for
1 x Voksen 1.100,00 kr.
Total: 1.100,00 kr.

Udstedt af
Medarbejder ID: 562

Betaling
Afgiften skal betales inden
14 dage via bank eller netbank.
+71<000000022811954+84046043<

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

Kopi af klagerens Ungdomskort i Rejsebillet-appen:



Klageren anmodede samme dag GoCollective om at annullere kontrolafgiften. Hun skrev:

"Kære GoCollective

Tidligere i dag modtog jeg en kontrolafgift, fordi jeg ikke havde importeret mit Ungdomskort til min telefon, før jeg påbegyndte min rejse. Som det ses på vedhæftede screenshots er ungdomskortet gyldigt fra d. 31. maj, da jeg betaler for hele perioden, og billetten var altså klar til scanning, INDEN kontrolafgiften blev udstedt. Jeg ønsker derfor at klage over denne kontrolafgift, eftersom jeg havde, og har, et gyldigt ungdomskort, jeg kan og kunne fremvise. Jeg vil gerne understrege, at jeg troligt har betalt for ungdomskort, alle perioder, siden starten af september 2024, og er glad rejssende med GoCollective, så jeg bliver virkelig ærgerlig over, at det tros at jeg

forsøger at snyde ved ikke at have importeret mit ungdomskort inden rejsens påbegyndelse. Mvh XX"

GoCollective fastholdt kontrolafgiften den 11. juni med den begrundelse, at Ungdomskortet ikke havde været gyldigt på kontroltidspunktet, da købet af perioden ikke var gennemført, før klageren steg på toget.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor hun har gjort gældende, at hun ved at importere Ungdomskortet i Rejsebillet-appen betalte for hele perioden fra den 31. maj 2025 til 29. juni 2025, og at det også er denne gyldighedsperiode, som fremgår af det leverede Ungdomskort.

GoCollective har henvist til handelsbetingelserne for Ungdomskort på Fynbus' hjemmeside, hvor det fremgår, at en Ungdomskortperiode først er gyldig, når den er betalt.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

I forbindelse med ankenævnsagen har sekretariatet anmodet GoCollective om at oplyse følgende:

1. I et tilfælde som dette, hvor kunden først betaler efter, at en Ungdomskort-periode er påbegyndt, bliver trafikselskaberne da godtgjort af staten for hele perioden?

GoCollectives svar: *Ja. Men i det tilfælde, hvor kunden rejser i perioden uden at betale perioden, vil GoCollective heller ikke modtage 3. partsbetaling fra staten, da det er betalingen af kortet, der danner grundlag for beregningen af 3. partsbetalingen fra staten.*

2. I forlængelse heraf, kan I da oplyse, om GoCollective i det konkrete tilfælde har haft et indtægtstab?

GoCollectives svar: *Der har i nærværende sag ikke været et indtægtstab, da klager betalte for perioden lige før kontrollen, men efter påstigning og efter at toget havde forladt stationen. Der henvises derfor til selvbetjeningsprincippet i de landsdækkende rejseregler. En rejsende skal derfor have gyldig rejsehjemmel før påstigning. Klagerens fremgangsmåde i denne sag vil derfor i sig selv være i strid med de landsdækkende rejseregler, hvorfor der er hjemmel til en afgift. Såfremt klagerens pendlerkort ikke var blevet kontrolleret og ikke var blevet betalt, havde klager dermed rejst gratis, og GoCollective havde lidt et indtægtstab.*

Spørgsmålet er derfor ikke, hvorvidt klagerens betaling afværger et tab eller ej. Spørgsmålet er i stedet, om klager har overholdt de landsdækkende rejseregler. Manglende gyldig rejsehjemmel som følge af manglende rettidig betaling medfører, at klager har handlet ansvarspådragende og dermed dannet hjemmelsgrundlag for en afgift. Hvis ovenstående krav om gyldig rejsehjemmel ved påstigning ikke overholdes og kontrolleres, vil en kunde have incitament til at udskyde gennemførelsen af sin betaling – f.eks. frem til konstatering af billetkontrollørs påstigning. Bortskaffelsen af kravet om gyldig rejsehjemmel og kontrollen heraf vil medføre, at betalingsunddragelse (med tabsvirkning for transportøren) vil være risikofri for kunden.

3. Der henvises til handelsbetingelserne for Ungdomskort på Rejsebillet app på Fynbus' hjemmeside. Det er dog ikke tydeligt, hvor der står anført, at en kunde helt kan undgå betaling ved helt at undlade at betale for perioden i Rejsebillet-appen. Hvad sker der reelt, når en bestilt periode

udløber, uden at den er blevet betalt i appen? Vil kunden blive opkrævet på anden vis fx via mitungdomskort.dk?

GoCollectives svar: *Kunden bliver ikke på noget tidspunkt opkrævet for perioden, hvis den ikke er blevet betalt i Rejsebillet. Kunden ville dermed rejse gratis og GoCollective ville blive unddraget billetindtægt med tab til følge.*

4. Ifølge handelsbetingelserne kan kunden kun annullere perioden senest 5 dage, før perioden skal starte. GoCollective har anført, at kunden kan annullere bestillingen midt i perioden, hvis den ikke er blevet betalt. Vil GoCollective venligst forklare, hvordan det forholder sig med annullering og refusion af Ungdomskort i Rejsebillet-appen, hvis dette sker midt i en periode, som ikke er betalt?

GoCollectives svar: *Det fremgår af handelsbetingelserne, at man kan ændre i den bestilte periode frem til 5 dage, før perioden er bestilt til at starte – f.eks. forlænge, forkorte eller slette den. Disse ændringer foretages på Ungdomskort.dk, inden perioden overføres og vises i Rejsebillet.*

Efter de 5 dage vises den bestilte periode i Rejsebillet – perioden vises derfor i Rejsebillet i 4 dage forud for den er bestilt til at begynde. Når den bestilte periode er blevet overført til Rejsebillet, bliver perioden låst og kan ikke længere ændres – kun annulleres, indtil den betales. Man annullerer den bestilte periode i Rejsebillet ved at trykke på "Annuller kort" i menupunktet "Ungdomskort".

Er perioden ikke startet, men er blevet betalt, er det ikke muligt at annullere, men kortets restværdi refunderes uden gebyr – dette svarer til en refundering af hele beløbet for perioden. Er perioden derimod startet og er blevet betalt, kan perioden fortsat ikke annulleres, men kortets restværdi kan blive refunderet mod et gebyr svarende til 8 dage. For at få refusionen vælger man i Rejsebillet "Tidligere køb". Derefter vælger man det aktuelle kort og trykker "Refunder".

En bestilt periode kan ikke anvendes, før den bliver betalt i Rejsebillet. Annulleres en ubetalt periode først – uagtet grunden – midt i den periode, den er bestilt til, vil den ikke længere fremgå som en periode, der kan betales i Rejsebillet. Og da der ikke er foretaget en betaling, vil der i sagens natur ej heller være krav på refundering.

Sekretariatet har efterfølgende anmodet GoCollective belyse følgende spørgsmål med skærmbilleder:

1. Hvordan informeres kunden om på mitungdomskort.dk, at kortet skal hentes/downloads i Rejsebillet app og betales der?
2. Hvordan ser Ungdomskortet ud i Rejsebillet-appen henholdsvis før og efter, at det er blevet betalt?

Til dette har GoCollective svaret:

"Til besvarelse af spørgsmålene har GoCollective indhentet oplysninger og skærmbilleder fra Fynbus.

1. Hvordan informeres kunden om på ungdomskort.dk, at kortet skal hentes/downloads i Rejsebillet app og betales der?

Fynbus har sendt følgende svar og billeder:

"Købsflowet er, at kunden starter på www.ungdomskort.dk, hvor de søger om godkendelse til et ungdomskort (til de elever, der er enten i gang med en ungdomsuddannelse eller en videregående uddannelse). Herefter ledes de over på bestillingssiden www.mitungdomskort.dk. Når kunden bestiller et ungdomskort, skal kunden tage stilling til om kunden ønsker det leveret på app (som er forvalgt for kunden) eller leveres på et fysisk rejsekort.

Hvis kunden vælger app'en, får de på bekræftelsessiden dette at vide:

Kvittering for bestilling

Du har nu bestilt Ungdomskort og ønsket at få det leveret i appen Rejsebillet. Du skal nu hente appen "Rejsebillet" og oprette dig som bruger. Herefter skal du trykke på "Hent mit ungdomskort" under menuen "Øvrige billetter" og verificere dig med MitID. Du betaler direkte i appen for dine perioder. Perioden skal være betalt før du kan benytte dig af perioden.

Bemærk: Dit Ungdomskort kan hentes i Rejsebillet app 3 dag(e) før første gyldighedsdag.

Dit Ungdomskort

 Levering (1 dag)

Rejsebillet app

Område
 Alle zoner på Fyn

Type
 Ungdomsuddannelse

Gyldig periode (30 dage)
 31. aug. → 29. sep.

Betaling

Pris
 434,00 kr.

Betalingsform
 Rejsebillet app

Du skal betale for dine perioder i appen inden perioderne starter.

Kvittering er sendt til: majalarsen237@gmail.com

Download app

Du har valgt at få dit Ungdomskort leveret til Rejsebillet app. Du skal derfor selv downloade den til din mobiltelefon enten via App Store eller Google play.

Kortet bliver først gyldigt, når du har betalt for din periode i Rejsebillet app. Vær opmærksom på, at hver periode skal betales i appen før perioden kan tages i brug.

Download Rejsebillet app



Når kunden går ind på sin profilside og kigger på sine perioder, får kunden dette overblik:

Ungdomsuddannelse


Levering

Rejsebillet app

Område	Alle zoner på Fyn
Fremtidig periode 17. sep. → 16. okt.	Pris 434,00 kr. >
Fremtidig periode 17. okt. → 15. nov.	Pris 434,00 kr. >
Fremtidig periode 16. nov. → 15. dec.	Pris 434,00 kr. >

Viser kun dine første perioder

Ret perioder, levering eller
betaling

Går kunden ind på én af perioderne, får kunden disse informationer:

Fremtidig periode	Kortinformation
Startdato 17. sep. 2025 Slutdato 16. okt. 2025 Pris (30 dage) 434,00 kr. Status Bestilt Annullér perioden	Levering  Rejsebillet app Område Alle zoner på Fyn > Type Ungdomsuddannelse Trafikselskab FynBus Uddannelsessted Vestfyns Gymnasium, 5620 Glamsbjerg Godkendelsesperiode Fra 21. jul. 2024 Til 31. jul. 2027

Betaling

Betalingsform

Rejsebillet app

Du skal betale for dine perioder i appen inden perioderne starter.

Download app

Du har valgt at få dit Ungdomskort leveret til Rejsebillet app. Du skal derfor selv downloade den til din mobiltelefon enten via App Store eller Google play.

Kortet bliver først gyldigt, når du har betalt for din periode i Rejsebillet app.

Vær opmærksom på, at hver periode skal betales i appen før perioden kan tages i brug.

Download Rejsebillet app



”

2. Hvordan ser ungdomskortet ud i Rejsebillet-appen henholdsvis før og efter, at det er blevet betalt?

Fynbus har sendt nedenstående billeder:

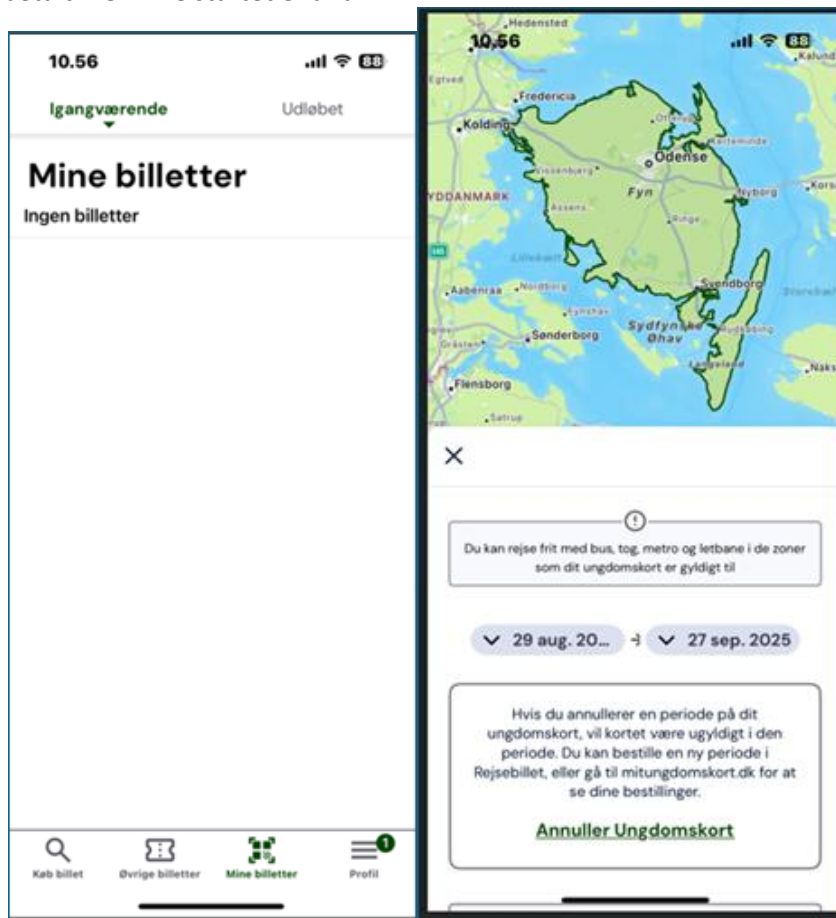
Billede 1: Viser at der ingen perioder i Rejsebillet er, så længe, man ikke har en betalt periode. Perioden hentes altså i Rejsebillet samtidig med, at den betales.

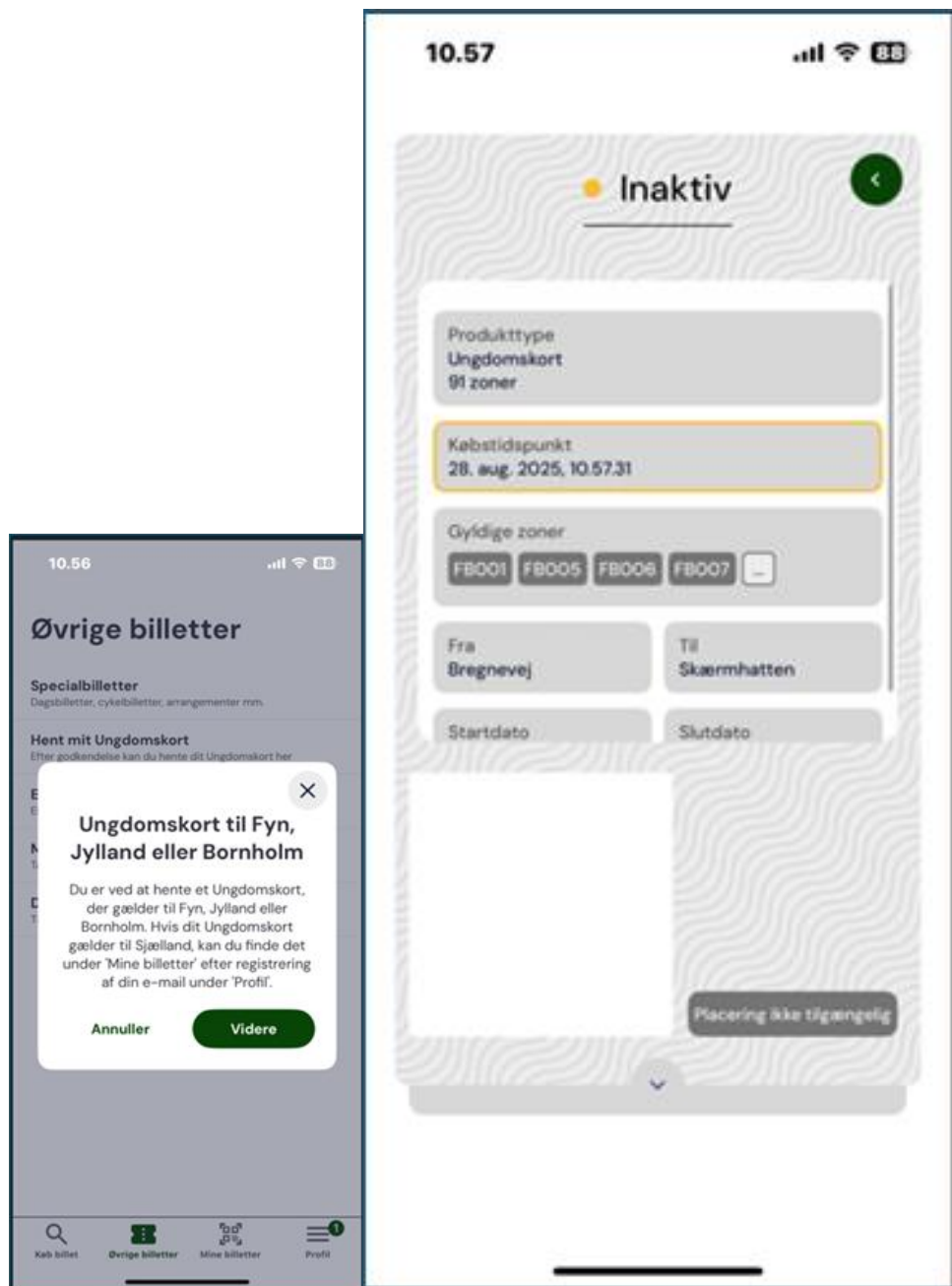
Billede 2: Der er trykket 'Hent mit Ungdomskort' i Rejsebillet. Perioden hentes ved at trykke 'Videre'.

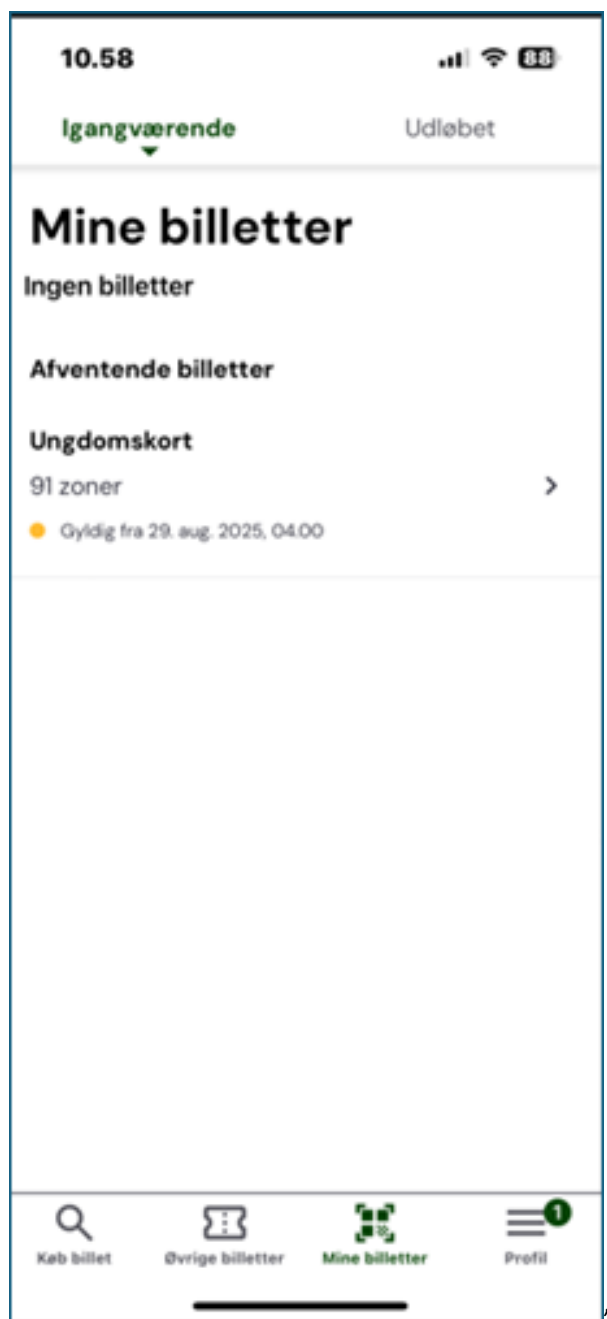
Billede 3: Viser, at der er trykket 'videre', og perioden er ved at blive betalt.

Billede 4: Viser en periode, der betalt men inaktiv, da den først gælder fra den 29.08.25.

Billede 5: Viser at der er en inaktiv periode, der venter (gult) og perioden står der. Perioden er altså betalt men ikke startet endnu.







ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

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

”Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, lægger vi til grund, at klageren ikke havde betalt og modtaget sit Ungdomskort på telefonen inden påstigning på toget, hvilket er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Klageren steg på ved Svendborg Vest st., som toget forlod kl. 09:26, og klageren betalte først for sit Ungdomskort kl. 09:53, da der kom billetkontrol i toget.

Selv om kunden rent faktisk kan forevise en billet på telefonen på selve kontrolltidspunktet, er det ikke afgørende for vurderingen af, om billetten kan anses for at være modtaget på telefonen i rette tid i overensstemmelse med reglerne for mobilbilletter.

Herefter blev kontrolafgiften på 1.100 kr. til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejser reglerne, finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Vi bemærker, at dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, hvis det accepteres, at passageren kan vente med importere og betale for sin ungdomskortperiode, til der kommer billetkontrol, idet en bestilt periode bortfalder, uden at der bliver opkrævet betaling, hvis kunden ikke betaler inden periodens udløb.

Vi bemærker dog, at det ikke er logisk og kan virke forvirrende for kunderne, når der på det leverede Ungdomskort i Rejsebillet-appen står en gyldighedsdato, som ligger tidligere end købstidspunktet, idet kortet reelt først er gyldigt fra købstidspunktet. Denne omstændighed har dog ikke haft betydning for sagens udfald, idet vi finder, at klageren er blevet tilstrækkeligt informeret om vilkårene for betaling og levering af ungdomskortperioden ved bestilling via selvbetjeningssiden mitungdomskort.dk."

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

"Som sagsfremstillingen foreligger, finder Forbrugerrepræsentanterne, at forbrugeren ikke skal betale kontrolafgiften, idet:

- klageren var i besiddelse af et Ungdomskort, der på kontrolltidspunktet var gyldigt fra den 31. maj, hvilket også indbefattede tidspunktet for ombordstigning på toget (kontrolltidspunktet var den 2. juni)
-
- at klageren i sin ageren har henholdt sig til Fynbus' handelsbetingelser for Ungdomskort, hvoraf det fremgår, at: "*Når perioden er betalt i app'en, er den gyldig fra den dato, du har bestilt perioden til.*" og "*Når du vælger RejseBillet som leveringsmetode, vil din periode på Ungdomskortet være gyldig, når du har gennemført betalingen i app'en og gyldighedsperioden er startet.*" (www.fynbus.dk/billetter-priser/billetter-og-kort/handelsbetingelser-for-ungdomskort).
-

Forbrugerrepræsentanterne påpeger i denne forbindelse, at det er problematisk, at disse betingelser er i strid med Rejser reglerne og opfordrer derfor til, at handelsbetingelserne og app-funktionerne for Ungdomskort opdateres, så fremtidige rejsende ikke risikerer at havne i samme situation."

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. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). 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:

"D. 2. juni modtog jeg en kontrolafgift, fordi jeg endnu ikke havde importeret mit Ungdomskort til min mobiltelefon. Jeg importerede straks mit Ungdomskort, så snart jeg opdagede det, og mit Ungdomskort var klar til scanning (2. juni kl. 09:53:52) INDEN jeg modtog min kontrolafgift (2. juni kl. 09:54:48), men dér ville kontrolløren ikke forsøge at scanne den. Jeg ønsker at klage fordi jeg fra GoCollective fik afgørelsen "Da købet af din nye periode ikke var gennemført, før du påbegyndte din rejse d. 02.06.2025, var dit Ungdomskort ikke gyldigt til rejsen", men der står klart og tydeligt i min Rejsebillet-app, at Ungdomskortet er "Gyldigt fra 2025-05-31", også selvom perioden først blev betalt d. 2. juni, fordi jeg betaler for hele perioden uanset købsdatoen. Jeg kan ingen steder på CoCollectives hjemmeside finde information om de særlige regler, der gælder ifm. Ungdomskort på Rejsebillet-appen, kun at man skal have en "gyldig billet" inden rejsen, og der står jo, sort på hvidt, at min billet er gyldig fra d. 31. maj 2025, og jeg har uanset betalt for HELE perioden. Jeg ønsker min kontrolafgift annulleret. Derudover ønsker jeg mig tydelig information om hvilke regler der gælder ifm. ungdomskort på Rejsebillet-appen, for det er misvisende, hvis trafikselskabet påstår én ting, men mit ungdomskort påstår en anden ting, og der ikke findes noget andet sted med tilstrækkelig information."

Indklagede anfører følgende:

"GoCollective har gennemgået sagen om XXs klage over kontrolafgift nr. 22811195 udstedt den 02.06.2025 kl. 09:54 i toget mellem Svendborg Vest og Odense. Kontrolafgiften blev udstedt, fordi klager ikke kunne fremvise en gyldig billet.

Den 02.06.2025 modtog GoCollective en henvendelse fra klageren hvor klageren skrev, at hun havde modtaget en kontrolafgift, fordi hun ikke havde importeret sit Ungdomskort til sin telefon, før hendes rejse begyndte. Klageren henviste til at det kunne ses på vedhæftede screenshots (bilag 3 og 4), at Ungdomskortet var gyldigt fra d. 31.05.2025, idet hun betalte for hele perioden. Klageren lagde i sin klage vægt på, at kortet var klar til scanning, inden kontrolafgiften blev udstedt. Ifølge klageren havde klageren altså et gyldigt Ungdomskort, som hun kunne fremvise. Derudover understregede klageren, at hun troligt havde betalt for alle perioder på sit Ungdomskort siden starten af 2024, og at hun ville blive ærgerligt, hvis det blev troet, at hun forsøgte at snyde ved ikke at have importeret sit Ungdomskort, inden rejsens begyndelse.

GoCollective besvarede klagen den 11.06.2025, hvor vi fastholdt kontrolafgiften under henvisning til, at købet af klagers Ungdomskort ikke var gennemført, før hun begyndte sin rejse d. 02.06.2025, og at Ungdomskortet derfor ikke var gyldigt. Derudover lagde GoCollective i svaret vægt på, at en kontrolafgift ikke et udtryk for mistillid fra GoCollectives side, men en konsekvens af ikke at have gyldig billet til rejsen, idet GoCollective ikke skelner mellem god og ond tro, når der udstedes kontrolafgifter.

Den 25.06.2025 modtog GoCollective en klage over afgørelsen via ABTM. Her skrev klageren, at hun havde importeret sit Ungdomskort til sin mobiltelefon så snart hun opdagede, at hun manglede at gøre det, så det var klart til scanning d. 02.06.2025 kl. 09:53:42, inden hun modtog kontrolafgiften. I sin klage til ABTM fremhævede klageren, at det klart og tydeligt står i hendes Rejsebillet app, at Ungdomskortet er gyldigt fra 31.05.2025, også selvom perioden først blev betalt d. 02.06.2025, idet hun betaler for hele perioden uanset købsdato. I den forbindelse skrev klageren, at hun ingen steder på GoCollectives hjemmeside kan finde information om de særlige regler, der gælder i forbindelse med Ungdomskort på Rejsebillet appen, udover at man skal have 'gyldig billet' inden rejsen. Klageren oplyste, at formålet med klagen er, at få sin kontrolafgift annulleret og derudover tydelig information om, hvilke regler der gælder ifm. Ungdomskort på Rejsebillet appen.

GoCollectives svar på henvendelsen via ABTM

Som svar på klagers henvendelse til ABTM, vil GoCollective supplere vores tidligere svar til klager ved at gøre opmærksom på, at som studerende på en ungdomsuddannelse eller videregående uddannelser foregår køb af perioder på Ungdomskort leveret i Rejsebillet som følger:

1. Bestilling og ændring af perioder foregår på Ungdomskort.dk
2. En ny periode betales i Rejsebillet. Den kan betales fra 4 dage før perioden starter.
Man kan i Rejsebillet slå notifikationer til, så man bliver mindet om, når en ny periode er klar til betaling

En periode på Ungdomskort er dermed ikke købt, før den er betalt i Rejsebillet.

Før betalingen er gennemført er det for kunden forsat muligt at undlade at betale perioden ved enten at annullere perioden eller blot ved ikke at betale den. Der kan læses om dette i Fynbus' handelsbetingelser for Ungdomskort (www.fynbus.dk/billetter-priser/billetter-og-kort/handelsbetingelser-for-ungdomskort)

GoCollective ikke har kontrolpersonale med alle tog. Hvis det godtages, at perioder først betales efter man er steget på toget, giver det mulighed for at spekulere i, at man som passager ikke møder en kontrollør i perioden og derfor i at afvente med at betale en periode til man kan se, at der er en kontrollør med toget. Da det ikke er muligt at skelne mellem god og ond tro i en sådan situation, er der nødt til at være klare regler på området.

Alle typer kort og billetter til toget er først gyldige til rejse, når de er betalt og modtaget.

Klagers køb af periode til Ungdomskort er foretaget kl. d. 02.06.2025 kl. 09:53 Toget er afgået fra Svendborg Vest st. kl. 09:26. Kontrolafgiften er udstedt kl. 09:54.

Der henvises og linkes flere steder på GoCollective.dk, herunder under Ungdomskort, til de Fælleslandsdækkende rejseregler, hvor det fremgår, at man skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning:

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.

Det fremgår også, at det gælder for produkter, der leveres i app, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på mobileenheden før påstigning, og at det ikke er tilstrækkeligt at bestillingen er begyndt:

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

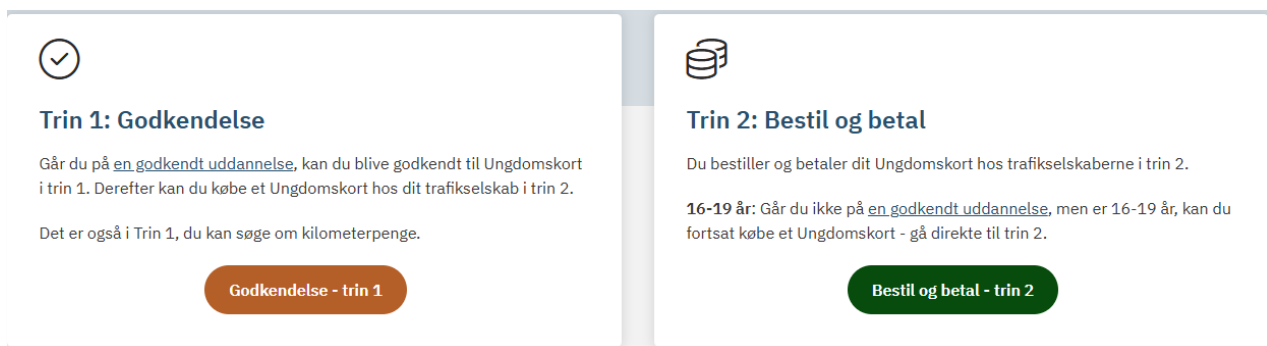
Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

På GoCollective.dk under Kontrolafgift (www.gocollective.dk/kundeservice/kontrolafgift/) kan man også læse om selvbetjeningsprincippet:

"Der gælder et selvbetjeningsprincip i den kollektive trafik i Danmark. Det betyder at man som passager selv er ansvarlig for at sikre sig at man har en gyldig billet til sin rejse inden man stiger på toget og at man kan fremvise den under hele sin rejse."

Billet skal her forstås i bred forstand, dvs., at det gælder alle typer rejsehjemmel.

På Ungdomskort.dk fremgår det på forsiden, at bestillingen af Ungdomskort foregår i to trin, og at betalingen foregår hos trafiksselskaberne. Når det gælder Ungdomskort i app via Fynbus foregår betalingen i Rejsebillet.



De to trin er også beskrevet på denne side:
www.ungdomskort.dk/ungdomskort/saadan-soeger-du-ungdomskort

På Fynbus.dk kan man på siden www.fynbus.dk/billetter-priser/billetter-og-kort/vejledninger-til-ungdomskort#overskrift5#overskrift1 under overskriften 'Sådan skifter du fra fysisk Ungdomskort til app eller omvendt' læse, at Ungdomskortet skal betales i Rejsebillet, og at hver periode skal betales i appen, før perioden tages i brug.

GoCollectives stillingtagen til klagesagen

GoCollective fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på et korrekt grundlag og i overensstemmelse med de gældende regler på området, da klagers Ungdomskort først er betalt efter klageren er steget på toget og toget er afgang fra stationen.

Til dette har klageren anført:

"GoCollective henviser til Fynbus' handelsbetingelser for Ungdomskort via link: www.fynbus.dk/billetter-priser/billetter-og-kort/handelsbetingelser-for-ungdomskort. På denne hjemmeside står der, om Ungdomskort på RejseBillet, at *"Når perioden er betalt i app'en, er den gyldig fra den dato, du har bestilt perioden til."* og *"Når du vælger RejseBillet som leveringsmetode, vil din periode på Ungdomskortet være gyldig, når du har gennemført betalingen i app'en og gyldighedsperioden er startet."* Altså står det på Fynbus' hjemmeside at når jeg betaler for perioden i RejseBillet-appen, så er Ungdomskortet gyldigt i hele den periode, der er bestilt, og ikke kun fra købsdato. Det er disse handelsbetingelser, jeg har underskrevet, da jeg bestilte mit Ungdomskort. Altså burde mit Ungdomskort være gyldigt fra d. 31. maj, selvom jeg først betalte for perioden d. 2. juni. Det er selvfølgelig forudsat at perioden faktisk betales, og jeg betalte jo netop for hele min periode INDEN jeg modtog kontrolafgiften, hvilket vil sige at mit Ungdomskort var klar til scanning og burde have været gyldigt.

GoCollective skriver til mig, som begrundelse for deres afvisning af min klage, at *"En ny periode på et Ungdomskort er først aktiv, efter man har gennemført betalingen og importeret kortet i Rejsebillet app. Er den nye periode ikke aktiveret inden man stiger på toget, er Ungdomskortet ikke gyldigt."* Men dette strider imod Fynbus' handelsbetingelser, hvor det jo netop

står, at perioden er gyldig fra den dato, perioden er bestilt til, så snart perioden betales i app'en, og ikke at perioden først er gyldig fra aktiverings-tidspunktet.

GoCollective henviser også til de fælles landsdækkende rejseregler, afsnit 2.4, hvor der står: "... *det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning...*" og afsnit 2.4.2 "*Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.*" og igen vil jeg henvise til Fynbus' handelsbetingelser, hvor der fremgår, at hele perioden er gyldig, så snart perioden er betalt i app'en. På "almindelige" billetter købt via SMS eller app vil det fremgå, at billetten først er gyldig fra det tidspunkt den er købt, men dette er ikke tilfældet med Ungdomskort i RejseBillet-appen. På mit Ungdomskort fremgår det, at billetten er gyldig fra periodens start, så længe den bliver betalt og kontrolløren kan scanne billetten. Man betaler jo også for alle dagene i perioden, uanset hvornår man betaler. Altså har jeg betalt for alle dagene fra d. 31. maj t.o.m. d. 29. juni, selvom jeg først overførte pengene d. 2. juni.

Opsummeret: Det er misledende, at der i RejseBillet-appen står at hele perioden er gyldig, selvom man betaler efter periodens start, (se evt. screenshot fra korrespondance med GoCollective, hvor der sort på hvidt står "Gyldig fra 2025-05-31"), hvis dette ikke er i overensstemmelse med de gældende regler. Det er også misledende at der i Fynbus' handelsbetingelser for Ungdomskort på RejseBillet står at perioden er gyldig fra den dato perioden er bestilt til, så snart den er betalt i app'en, hvis dette i virkeligheden ikke er gældende. Hvis jeg som kunde skal kunne konkludere det samme som GoCollective (nemlig at Ungdomskortet i RejseBillet-appen først er gyldig fra købstidspunktet), så bør det udpensles, både i Fynbus' handelsbetingelser og i RejseBillet-appen, at hvis perioden betales senere end den dato, perioden er bestilt til, så er perioden først gyldig fra købstidspunktet, og altså *ikke* fra den dato, perioden er bestilt til, som det står lige nu. Hvordan skal jeg kunne vide, at mit Ungdomskort ikke er gyldigt før d. 2. juni 09:53, når der står på mit Ungdomskort at det er gyldigt fra d. 31. maj? Jeg fastholder altså min klage."

Til dette har indklagede anført:

"GoCollective modtog d. 19.08.2025 klagers svar i klagesagen via ABTM. Klager citerede her Fynbus' handelsbetingelserne, hvor der står: *Når perioden er betalt i app'en, er den gyldig fra den dato, du har bestilt perioden til.*" og "*Når du vælger RejseBillet som leveringsmetode, vil din periode på Ungdomskortet være gyldig, når du har gennemført betalingen i app'en og gyldighedsperioden er startet.*" Klager gav derfor udtryk for, at det måtte betyde, at når Ungdomskortet er betalt, er det gyldigt i hele den periode, der er bestilt og ikke kun fra købsdato, og det var de betingelser, hun havde underskrevet, da hun bestilte Ungdomskort.

Klageren skrev, at hun fandt det misledende, at der står dette, og at der på "almindelige" billetter købt via SMS eller app vil fremgå, at billetten først er gyldig fra det tidspunkt, hvor den er købt.

GoCollectives svar

Det er korrekt, at perioden på Ungdomskort er gyldig, når den er betalt i Rejsebillet, og perioden er startet. Dette skal være gjort inden man står på toget og kan ikke gøres med tilbagevirkende kraft.

Når man via Ungdomskort.dk er blevet ført videre til bestillingssiden www.mitungdomskort.dk og har valgt en periode, fremgår det på bekræftelsessiden, at perioden skal være betalt, før man kan benytte sig af den:



Kvittering for bestilling

Du har nu bestilt Ungdomskort og ønsket at få det leveret i appen Rejsebillet. Du skal nu hente appen "Rejsebillet" og oprette dig som bruger. Herefter skal du trykke på "Hent mit ungdomskort" under menuen "Øvrige billetter" og verificere dig med MitID. Du betaler direkte i appen for dine perioder. **Perioden skal være betalt før du kan benytte dig af perioden.**

Bemærk: Dit Ungdomskort kan hentes i Rejsebillet app 3 dag(e) før første gyldighedsdag.

Dit Ungdomskort



Levering (1 dag)

Rejsebillet app

Område

Alle zoner på Fyn

Type

Ungdomsuddannelse

Gyldig periode (30 dage)

31. aug. → 29. sep.

Betaling

Pris

434,00 kr.

Betalingsform

Rejsebillet app

Du skal betale for dine perioder i appen inden perioderne starter.

Kvittering er sendt til

Download app

Du har valgt at få dit Ungdomskort leveret til Rejsebillet app. Du skal derfor selv downloade den til din mobiltelefon enten via App Store eller Google play.

Kortet bliver først gyldigt, når du har betalt for din periode i Rejsebillet app.

Vær opmærksom på, at hver periode skal betales i appen før perioden kan tages i brug.

Download Rejsebillet app



Derfor fremgår købstidspunktet også på billetten, som der ses et eksempel på herunder:



Vedr. sammenligningen med almindelige billetter, antager GoCollective, at klager her mener Enkeltbilletter. I Rejsebillet står der ved Enkeltbilletter til togrejser, at de er gyldige på datoen. F.eks. står der i handelsbetingelserne for Enkeltbillet:

”Billetten er gyldig til én rejse på den valgte strækning på den dato, der står på billetten ved brug af de transportmidler, der fremgår af billetten, og med fri omstigning i afrejse- og ankomstzonen”. En rejse på en Enkeltbillet er, som alle andre typer billetter i den kollektive trafik, omfattet af de Fælleslandsdækkende rejseregler, og skal derfor været modtaget, før man står på toget.

På selve billetten står købstidspunktet, så det ved kontrol kan ses, hvornår den er købt, ligesom det er tilfældet med Ungdomskort.

Det er som beskrevet i GoCollectives 1. svar til ABTM muligt at spekulere i, at der er muligt ikke at møde en kontrollør i den pågældende periode, og GoCollective kan derfor ikke godtage, at en periode først betales, når man er steget på toget.

GoCollective vil tilføje til sagen, at klageren har haft mange Ungdomskortsperioder i Rejsebillet, og derfor er bekendt med, at betalingen skal ske her.

● Bestilt	Billet oprettet	Ungdomskort (2203 - 2001)	Se detaljer	Kunden	02 Jun 2025 - 09:53:36
● Bestilt	Billet oprettet	Ungdomskort (2203 - 2001)	Se detaljer	Kunden	13 Maj 2025 - 13:27:31
● Bestilt	Billet oprettet	Ungdomskort (2203 - 2001)	Se detaljer	Kunden	31 Mar 2025 - 08:17:19
● Bestilt	Billet oprettet	Ungdomskort (2203 - 2001)	Se detaljer	Kunden	05 Mar 2025 - 07:56:47
● Bestilt	Billet oprettet	Ungdomskort (2203 - 2001)	Se detaljer	Kunden	05 Mar 2025 - 07:55:54
● Bestilt	Billet oprettet	Ungdomskort (2203 - 2001)	Se detaljer	Kunden	31 Jan 2025 - 10:48:35
● Bestilt	Billet oprettet	Ungdomskort (2203 - 2001)	Se detaljer	Kunden	02 Jan 2025 - 12:33:22
● Bestilt	Billet oprettet	Ungdomskort (2203 - 2001)	Se detaljer	Kunden	01 Dec 2024 - 20:11:51
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	22 Nov 2024 - 17:18:15
● Bestilt	Billet oprettet	Ungdomskort (2203 - 2001)	Se detaljer	Kunden	04 Nov 2024 - 08:38:03
● Bestilt	Billet oprettet	Ungdomskort (2254 - 2001)	Se detaljer	Kunden	03 Okt 2024 - 08:58:01
● Bestilt	Billet oprettet	Ungdomskort (2254 - 2001)	Se detaljer	Kunden	03 Sep 2024 - 12:02:39

GoCollectives stillingtagen til klagesagen

GoCollective fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på et korrekt grundlag og i overensstemmelse med de gældende regler på området, da klagers Ungdomskort først er betalt, efter klageren steg på toget, og toget afgik fra stationen. ”

Til dette har klageren anført:

"Jeg fastholder min klage og mener fortsat at informationen om gyldigheden af Ungdomskortet, der er blevet betalt efter periodens påbegyndelse, ikke er entydig. I de fremsendte screenshots fra GoCollective, har de markeret følgende fra Rejsebillet-appen: *"Perioden skal være betalt før du kan benytte dig af perioden."* Og *"Du skal betale for dine perioder i appen inden perioderne starter."* Og *"Kortet bliver først gyldigt, når du har betalt for din periode i Rejsebillet-appen. Vær opmærksom på, at hver periode skal betales i appen før perioden kan tages i brug."*

Der står rigtignok i Rejsebillet-appen at kortet først bliver gyldigt, når perioden er blevet betalt, og det er korrekt at kortet først går fra at være i bero til at blive gyldigt, så snart det er betalt. Men hvordan skal jeg kunne konkludere, at gyldigheden ikke gælder for hele perioden, når først betalingen er gået igennem? På selvsamme app står der nemlig, sort på hvidt, at mit kort var gyldigt i hele perioden (henviser til det vedhæftede screenshot, som jeg også i første omgang sendte til GoCollective), også selvom det først blev betalt et par dage efter perioden startede. Som GoCollective påpeger står der et købstidspunkt for perioden i appen, men forventes det at jeg som kunde skal regne ud, at der i stedet for "Købstidspunkt:" i virkeligheden menes "Kortet er gyldigt fra dette tidspunkt:", når der på selvsamme side, længere nede, står at kortet er gyldigt fra den første dato i den betalte periode?

GoCollective beskriver: *"Det er korrekt, at perioden på Ungdomskortet er gyldig, når den er betalt i Rejsebillet, og perioden er startet. Dette skal være gjort inden man står på toget og kan ikke gøres med tilbagevirkende kraft."* Igen vil jeg henvise til, at der både i Rejsebillet-appen står at kortet er gyldigt i hele perioden og i Fynbus' betingelser står *"Når perioden er betalt i app'en, er den gyldig fra den dato, du har bestilt perioden til."* Medmindre der kan henvises til en konkret beskrivelse af at Ungdomskortet først er gyldigt fra købstidspunktet, uanset periodens gyldighed, så fastholder jeg, at det er misledende. Intuitivt vil jeg også forvente at det kan gøres med tilbagevirkende kraft, eftersom man jo netop betaler "tilbagevirkende", for man betaler for hele perioden, også selvom man først betaler efter perioden er startet.

Når jeg nævner enkeltbilletterne, så er det fordi der ikke er vildledende informationer om gyldigheden af denne billettype, fordi "perioden" for denne billettype først starter, så snart man køber billetten, ikke før. Det er altså ikke muligt at købe enkeltbilletter til afgang, som allerede er afgang. Når man derimod betaler for sit Ungdomskort efter perioden er startet, så betaler man jo netop for afgang, som allerede er afgang, fordi man uundgåeligt betaler for **hele** perioden, altså også de foregående dage.

GoCollective argumenterer også at det er *"... muligt at spekulere i, at det er muligt ikke at møde en kontrollør i den pågældende periode, og GoCollective kan derfor ikke godtage, at en periode først betales, når man er steget på toget,"* og til dét vil jeg gerne tilføje at en periode på et Ungdomskort er **minimum** 30 dage, hvilket betyder at sandsynligheden for ikke at møde én eneste kontrollør i perioden er meget lille, især når man jo netop, med Ungdomskortet, oftest rejser i myldretiden, til og fra uddannelse.

Kortere opsummeret mener jeg fortsat, at informationen om rejsebetingelserne for Ungdomskort skal opdateres, så gyldigheden af Ungdomskortet står utvetydigt, hvis man som kunde skal kunne orientere sig nøjagtigt og en sådan kontrolafgift kan berettiges. "

Til dette har indklagede anført:

"GoCollective modtog d. 15.09.2025 endnu et svar fra klager via ABTM. Klager gav her udtryk for, at hun på trods af informationerne på kvitteringen i Rejsebillet (indgår i GoCollectives 2. svar), ikke kunne konkludere, at gyldigheden ikke gjaldt hele perioden, når perioden var betalt, men at den først gjaldt fra købstidspunktet.

Derudover skrev klager, at hun fandt det misledende, at Rejsebillet angiver hele perioden som gyldighedsperiode, og at der i Fynbus' handelsbetingelser står, at når perioden er betalt i app'en, er den gyldig fra den dato, man har bestilt perioden til.

Endeligt påpegede klager, at sandsynligheden for ikke at møde en kontrollør i løbet af pendle-kortets periode er meget lille.

GoCollectives svar

GoCollective mener, at det tydeligt står på kvitteringen for Ungdomskortet, at Ungdomskortet først bliver gyldigt, når perioden er blevet betalt, og der ikke er noget der indikerer, at det er gyldigt med tilbagevirkende kraft.

Formuleringen om starten af gyldighedsperioden står i Fynbus' handelsbetingelser i et afsnit med overskriften: 'Betalingsmåder for Ungdomskort på Rejsebillet', som det ses på billedet herunder:

Betalingsmåder for Ungdomskort på RejseBillet

Vælger du at få dit Ungdomskort leveret i app'en RejseBillet, kan du betale med MobilePay og betalingskort direkte i app'en.

Den nye periode låses for ændringer og vises på forsiden i RejseBillet 4 dage før perioden starter, hvor du kan betale i app'en.

Når perioden er betalt i app'en, er den gyldig fra den dato, du har bestilt perioden til.

Den beskriver, at perioden ikke starter før datoen, den er bestilt til, selvom perioden betales før. Der står desuden i handelsbetingelserne under afsnittet 'Det første Ungdomskort - i app'en RejseBillet'.

"Når du vælger RejseBillet som leveringsmetode, vil din periode på Ungdomskortet være gyldig, når du har gennemført betalingen i app'en og gyldighedsperioden er startet".

Dermed kan man ikke begynde rejsen, før man har gennemført betalingen, som det var tilfældet med klager på datoen, hvor kontrolafgiften blev udstedt. "

Det er et grundlæggende princip i den kollektive trafik for alle typer rejsehjemler, at man skal have købt og modtaget den, før man starter rejsen.

GoCollective mener ikke, at der i denne sag er grundlag for at se bort fra dette princip, særligt ikke med henblik på, at der udelukkende er stikprøvekontrol i GoCollectives tog, og at klager købte sit Ungdomskort for perioden 27 minutter efter togafgang og umiddelbart forud for billetkontrol.

Reglerne for hvornår et Ungdomskort er gyldigt er ens for alle, og kan ikke tilpasses efter, hvilke afgange en passager som oftest tager, og hvor stor sandsynligheden er på enkelte afgange for at møde en kontrollør.

GoCollective fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på et korrekt grundlag og i overensstemmelse med de gældende regler på området."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand