

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0503
Klageren:	XX 7500 Holstebro
Indklagede: CVR-nummer:	DSB Vores Tog (tidligere GoCollective) 46 18 00 11
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 250 kr. for manglende billet til cykel samt et rykkergebyr på 100 kr., i alt 350 kr.
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han rejste med en sammenklappelig cykel, som ikke krævede billet, samt at han aldrig modtog en fysisk kontrolafgift i toget og derfor ikke var bekendt med kravet, før han modtog et rykkerbrev 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 2. september 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB Vores Tog (tidligere GoCollective) er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 250 kr. samt rykkergebyret på 100 kr., i alt 350 kr.

Beløbet skal betales til DSB Vores Tog (tidligere 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 rejste den 24. september 2025 med GoCollectives tog mellem Aulum og Herning.

Ved billetkontrol i toget konstaterede GoCollectives kontrollør, at klageren havde medbragt en cykel, hvortil der ikke var købt cykelbillet. Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 250 kr.

Klageren har oplyst, at cyklen var en sammenklappelig cykel, som under hele rejsen var foldet sammen, og som derfor kunne medtages gratis efter GoCollectives regler. Klageren har videre oplyst, at han aldrig modtog nogen fysisk kontrolafgift i toget eller efterfølgende via post eller e-Boks.

GoCollective har oplyst, at kontrolløren i toget konstaterede, at cyklen ikke opfyldte betingelserne for gratis medtagelse, og at der derfor blev udstedt en kontrolafgift for manglende billet til cykel. GoCollective har videre oplyst, at kontrolafgiften blev printet i toget med henblik på udlevering til klageren.

Klageren har i sine henvendelser til GoCollective anført, at kontrolløren sagde: "Du får afgiften her", hvortil klageren svarede "Nej tak", og at kontrolløren herefter svarede: "Nå okay, men du skal betale alligevel."

GoCollective har anført, at passageren selv er ansvarlig for at tage imod og gemme kontrolafgiften, og at de almindelige betalings- og klagefrister gælder, selv om passageren vælger ikke at tage imod den fysiske kontrolafgift.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt inden betalingsfristens udløb, blev der den 21. oktober 2025 sendt en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. via Inkasso Mægleren på vegne af GoCollective.

Klageren rettede herefter henvendelse til GoCollective og gjorde blandt andet gældende, at han aldrig havde modtaget kontrolafgiften, at han derfor ikke havde modtaget klagevejledning eller betalingsfrist, samt at der ikke forelå dokumentation for, at cyklen krævede billet.

GoCollective fastholdt kontrolafgiften og henviste blandt andet til, at kontrollen af, om en cykel kræver billet, foretages i toget af kontrolløren, samt at klageren selv havde oplyst, at han afviste at modtage kontrolafgiften i toget.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens medbragte cykel krævede cykelbillet, og at der derfor blev udstedt en kontrolafgift til klageren.

Ankenævnet her herved lagt vægt på, at GoCollectives kontrollør under billetkontrollen den 24. september 2025 vurderede, at cyklen ikke levede op til reglerne for medtagelse af bagage og derfor ikke kunne medtages gratis.

Ankenævnet finder ikke grundlag for at tilsidesætte kontrollørens vurdering heraf. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at kontrollen af, om en konkret cykel opfylder betingelserne for gratis

medtagelse, foretages i toget på kontroltidspunktet, samt at klageren først senere under sagens behandling oplyste, at der var tale om en sammenklappelig cykel tilhørende hans søn.

Efter de fælles landsdækkende rejseregler er det passagerens ansvar at have gyldig rejsehjemmel, herunder billet til cykel.

Ankenævnet finder videre, at kontrolafgiften blev meddelt klageren i forbindelse med billetkontrollen i toget.

Ankenævnet har herved lagt vægt på klagerens egne oplysninger om, at kontrolløren forsøgte at udlevere en fysisk kontrolafgift til ham i toget, som han nægtede at tage imod, og at kontrolløren herefter oplyste, at afgiften alligevel skulle betales. Ankenævnet lægger således til grund, at klageren mundtligt blev gjort bekendt med, at han var blevet pålagt en kontrolafgift.

Den omstændighed, at klageren undlod at tage imod den fysiske kontrolafgift, kan ikke føre til, at kontrolafgiften ikke anses for meddelt.

Det kan heller ikke føre til et andet resultat, at klageren først senere modtog en rykkerskrivelse, eller at han ikke modtog særskilt klagevejledning, idet klageren allerede ved kontrollen blev bekendt med kontrolafgiften og dermed havde anledning til at rette henvendelse til GoCollective inden for den gældende frist.

På denne baggrund finder ankenævnet, at GoCollective med rette har opretholdt kontrolafgiften på 250 kr. samt rykkergebyret på 100 kr.

Ankenævnet bemærker endvidere, at GoCollective under ankenævns sagen har henvist til klagevejledningen på deres hjemmeside gocollective.dk, hvoraf det fremgår, at der kan klages over en kontrolafgift indtil 14 dage efter udstedelsen. Efter ankenævnets opfattelse er denne oplysning vildledende, da der ikke gælder en særlig klagefrist for kontrolafgifter, som afskærer kunderne fra at indgive en klage senere end 14 dage efter udstedelsen.

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).

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

4. Bagage, cykler og andre medbragte genstande

4.1. Generelt

Selskaberne transporterer kun den bagage, den enkelte kunde selv kan medtage. Kunden har ansvaret for bagage, cykler og andre medbragte genstande under rejsen og for eventuel skade, disse forvolder i forhold til selskaberne, personale eller andre kunder (se afsnit 13 vedrørende erstatning).

Kunden skal selv sørge for ind- og udlæsning af personlig bagage, cykler og andre medbragte genstande, uden at det forsinker driften. Bagagen mm. skal placeres, så de ikke er til gene eller fare.

Det er altid personalet, der vurderer, om der er plads, og om bagagen er til gene eller tilsmudser.

4.2. Personlig bagage

Personlig bagage som kufferter, rygsække, tasker eller lignende kan medtages gratis som håndbagage i det omfang, der er plads.

Som bagage kan sammenklappede cykler, sammenklappede klapvogne og sammenklappede (el)løbehjul også medtages. Herudover kan medtages sammenklappede cykelanhængere, hvor hjulene er taget af.

Det enkelte stykke bagage må maksimalt måle 100x60x30 cm.

Desuden kan effekter, der ikke overholder målene, medtages, hvis personalet vurderer, at de ikke generer driften og de øvrige passagerer. Personalet kan give nærmere anvisninger om placering af den medbragte bagage.

4.3. Cykler

Tog, metro, havnebusser og letbaner

Cykler kan medtages i tog (herunder lokalbanetog), metro, havnebusser samt Hovedstadens, Odense og Århus Letbanerne.. Vær opmærksom på, at der kan være særlige regler for DSB samt lokale regler, der vedrører cykler, blandt andet spærretider og priser for medtagning af cykler. Se mere information på selskabernes hjemmeside (afsnit 17)

Fra Renteloven:

I medfør af § 9 b i lov om renter ved forsinket betaling kan fordringshaveren for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg klager over en kontrolafgift udstedt af GoCollective Rail A/S den 24. september 2025 for "manglende cykelbillet".

Kontrolafgiften blev aldrig udleveret til mig i toget, og den blev heller ikke fremsendt efterfølgende. Derfor har jeg aldrig modtaget afgiften, klagevejledning eller klagefrist.

Cyklen var en sammenklappelig cykel, som var foldet sammen under hele rejsen. Ifølge GoCollectives egne regler må en sammenklappelig cykel medbringes gratis, når den er foldet. Selskabet har ikke dokumenteret, at cyklen ikke var sammenklappelig, at den overskred målene, eller at den krævede billet.

GoCollective henviser til, at kontrolløren tog et billede af mit kørekort, men identifikation er ikke dokumentation for udlevering af kontrolafgiften.

Afgiften er derfor ikke gyldigt meddelt, og jeg har ikke haft mulighed for rettidig klage. Alligevel er sagen forsøgt inddrevet af Inkasso Mægleren, selv om kravet er tvistigt.

Jeg anmoder nævnet om at behandle sagen og ophæve kontrolafgiften.

Jeg ønsker, at Ankenævnet ophæver kontrolafgiften i sin helhed, da den ikke blev udleveret eller meddelt korrekt, og da cyklen var sammenklappelig og gratis at medtage.

Jeg ønsker desuden, at GoCollective pålægges at stoppe al inddrivelse af kravet, samt at jeg får klagegebyret tilbagebetalt."

Indklagede anfører følgende:

"Kontrolafgiften blev udstedt d. 24.09.2025 14:32 i GoCollectives tog mellem Aulum og Herning, fordi klager ikke kunne fremvise en billet for en medbragt cykel.

Da GoCollective ikke havde modtaget betaling for kontrolafgiften blev den d. 20.10.2025 overdraget til et rykkerforløb varetaget af Inkasso Mægleren på vegne af GoCollective. D.21.10.2025 udsendte GoCollective Rykker 1 via Inkasso Mægleren. Henvendelserne og svarene beskrevet i det følgende er hhv. sendt til og svaret af Inkasso Mægleren på vegne af GoCollective. Vi vil i det følgende benævne afsender og modtager som GoCollective frem for Inkasso Mægleren.

D. 22.10.2025 modtog GoCollective en henvendelse fra klager, hvor klager lagde vægt på følgende:

1. At han aldrig havde modtaget dokumentation for nogen kontrolafgift.
2. At han ikke havde fået rykker eller varsel fra GoCollective.
3. At han ikke anerkendte, at han havde foretaget nogen overtrædelse.

Klager bad derfor GoCollective om at sende dokumentation for:

- Hvilken hændelse kravet vedrørte (dato, sted, billede m.v.).
- Hvornår rykker(e) og varsel var sendt.
- På hvilket grundlag sagen var overdraget til inkasso.

GoCollective sendte d. 27.10.2025 et svar på klagers henvendelse, hvor det blev beskrevet, at betalingsfristen på en kontrolafgift udløber 14 dage efter udstedelsesdatoen, og at når en kontrolafgift ikke betales inden for denne frist, overgår sagen automatisk til et rykkerforløb, hvor der pålægges renter og rykkergebyr. Derfor var der i klagers tilfælde blevet udsendt en rykker, som GoCollective bad klager om at betale. I klagen henviste GoCollective derudover til det kørekort, der blev fremvist som ID ved udstedelsen af kontrolafgiften. GoCollective oplyste, at kontrolafgiften var blevet udstedt for manglende billet til klagers cykel. Afslutningsvist gjorde GoCollective opmærksom på, at sagen ikke var overdraget til Inkasso.

Senere d. 27.10.2025 modtog GoCollective et svar fra klager, hvor han informerede om, at han ikke havde modtaget gyldig dokumentation for den påståede kontrolafgift eller noget lovpligtigt varsel, før sagen blev sendt til Inkasso Mægleren. Videre lagde klager vægt på, at han aldrig havde modtaget en kontrolrapport, et billede eller konkret dokumentation, der viste, at der manglede billet. Klager skrev, at den eneste "fotodokumentation GoCollective henviste til var et billede af hans kørekort, hvilket alene beviste hans identitet og ikke nogen forseelse. Klager bad om at modtage:

- Kopi af kontrolrapporten, herunder tidspunkt, sted og navn på kontrollør.
- Dokumentation for hvilken cykel sagen vedrørte.
- Kopi af rykker(e) med dato og afsendelsesmetode.
- Fuld fotodokumentation for den påståede hændelse.

Inkasso Mægler sendte d. 07.11.2025 et svar på vegne af GoCollective, hvor kontrolafgiften igen blev fastholdt. I svaret medsendte GoCollective en kopi af kontrolafgiften (se bilag 1), der blev udleveret i toget, og henviste til, at det her fremgik, hvor og hvornår kontrolafgiften blev udstedt. GoCollective henviste også til, at det på kontrolafgiften fremgik et medarbejder ID og til, at kontrolafgiften blev udstedt for manglende billet til cykel.

Derudover oplyste GoCollective i svaret, at kontrolafgifter udleveres af personalet direkte i toget, og at GoCollective ikke efterfølgende sender kontrolafgiften til e-Boks eller lignende. Inkasso Mæglerne understregede, at Inkasso Mægleren varetager rykkerforløbet for GoCollective, og at brevet klager havde modtaget var Rykker 1.

GoCollective anførte, at man skal henvende sig skriftligt til GoCollective senest 14 dage efter, kontrolafgiften er udstedt, hvis man har indsigelser til sin kontrolafgift, og at der på kontrolafgiften var henvist til klagevejledningen, som kan findes på www.gocollective.dk. Endeligt gjorde GoCollective igen opmærksom på, at sagen ikke var overdraget til inkasso.

GoCollective modtog en opfølgende indsigelse fra klager d. 10.11.2025 vedr. GoCollectives krav, som han skrev, at han betragtede som udokumenteret og ugyldigt.

Klager oplyste, at han aldrig havde modtaget nogen kontrolafgift i toget hverken fysisk i toget, via post eller i e-Boks. Desuden oplyste klager, at kontrolløren ordret sagde: "Du får afgiften her," og at klager havde svaret "Nej tak", hvortil kontrolløren sagde: "Nå okay, men du skal betale alligevel."

Klager skrev også, at han ikke selv havde en cykel med i toget, men at det var hans søn, der havde haft en sammenklappelig cykel med, som ifølge GoCollectives regler kunne tages med gratis.

Klager påpegede også, at kontrolafgiften ikke indeholdt en klagefrist, men at der alene stod, at den skulle betales inden 14 dage. Dernæst lagde klager i svaret vægt på at han ikke havde modtaget noget lovpligtigt varsel med 10 dages betalingsfrist, som krævet i inkassolovens § 10, og at sagen derfor ikke måtte behandles som inkasso eller rykkerinddrivelse. Klager bad GoCollective om at dokumentere følgende:

- At kontrolafgiften faktisk blev udleveret eller sendt.
- At der forelå bevis for, at der var tale om en cykel, som krævede billet.
- At klager havde modtaget et gyldigt varsel efter inkassolovens § 10.

Endelig skrev klager, at han ville indgive klage til Forbrugerombudsmanden for overtrædelse af inkassoloven og behandling af urigtige oplysninger, hvis sagen blev fortsat uden dokumentation, og at han desuden ville forbeholde sig retten til at indgive formel klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, hvorefter sagen skulle sættes bero.

D. 17.11.025 bevarede GoCollective klagen. I dette svar anførte GoCollective, at GoCollectives medarbejdere kender reglerne for medtagelse af cykler i toget. GoCollective påpegede derfor, at hvis man har modtaget en kontrolafgift for en cykel, er det fordi, den ikke har overholdt reglerne for gratis medtagelse, og at kontrol af dette foretages i toget. Dernæst henviste GoCollective til de gældende regler for medtagelse af cykel på gocollective.dk/kundeservice/cykel/. Som generel information oplyste GoCollective, at hvis der var tale om en sammenklappelig cykel, skulle denne være sammenklappet og overholde målene: 110 cm x 60 cm x 30 cm.

GoCollective lagde vægt på, at man selv er ansvarlig for at tage imod og gemme kontrolafgiften. Tog man ikke imod den fysiske kontrolafgift, gjaldt de samme frister for betaling og klage som ellers. GoCollective påpegede i svaret, at betalingsfristen fremgår på kontrolafgiften, og at der henvises til, hvor man finder klagevejledningen.

Klageren sendte et svar til GoCollective d. 18.11.2025, hvor klager understregede, at GoCollectives svar ikke ændrede på, at han aldrig havde modtaget kontrolafgiften på nogen måde, og dermed havde han ej heller modtaget klagevejledning, klagefrist og betalingsfrist. Klager skrev, at uden dokumentation for udlevering var afgiften ikke gyldigt meddelt, og der kunne derfor ikke kræves betaling. Vedr. cyklen oplyste klager, at han havde medbragt en sammenklappelig cykel, og at den var sammenklappet på togrejsen. Klager skrev, at uden dokumentation for at cyklen ikke var sammenklappet, at den overskred målene, at den var betalingspligtig eller for, hvordan kontrolløren havde vurderet dette, var der ikke grundlag for en afgift. Vedr. klagefristen lagde klager vægt på, at der ingen klagefrist fremgik af kontrolafgiften. Idet klagefristen ikke var meddelt skriftligt, mente klager ikke, at den kunne håndhæves.

Klager gentog, at han aldrig havde modtaget afgiften, med henvisning til Inkassolovens § 10, og heller aldrig havde modtaget et lovligt varsel. På den baggrund mente han, at kontrolafgiften derfor ikke måtte behandles som inkasso eller rykkerinddrivelse.

GoCollective besvarede klager d. 19.11.2025. I svaret henviste GoCollective til svaret af d. 17.11.2025.

D. 19.11.2025 henvendte klager sig igen skriftligt til GoCollective. I denne henvendelse bad klager GoCollective om at bekræfte, at sagen var sat i bero eller oplyse om GoCollective fortsat forsøgte at inddrive kravet uden dokumentation, da klager ikke mente, at hans konkrete indsigelser var blevet besvaret.

D. 26.11.2024 sendte GoCollective et svar i klagesagen opstillet i punkter.

Vedr. udsagnet om, at kravet er udokumenteret svarede GoCollective, at kravet er dokumenteret ved kontrolafgiftens udstedelse, hvor den er oprettet i GoCollective kontrolafgiftssystem

samtidig med den blev printet til udlevering. Det fremgår af kontrolafgiften, at den er udstedt for manglende billet til cykel.

Vedr. udsagnet om at afgiften ikke er gyldig meddelt, skrev GoCollective, at afgiften blev for- søgt udleveret i toget, og at man er selv ansvarlig for at tage imod og gemme kontrolafgiften. GoCollective lagde vægt på at medarbejderen i toget gjorde opmærksom på at kontrolafgiften skulle betales, selvom klager ikke tog imod den.

Vedr. udsagnet om at cyklen var gratis at medtage svarede GoCollective at kontrollen af om en konkret cykel kræver cykelbillet, foregår i toget, og at GoCollectives medarbejdere i toget ud- steder kontrolafgifter iht. de gældende regler på området.

Vedr. at klager aldrig havde modtaget en klagevejledning, skrev GoCollective, at der på kon- trolafgiften var der henvist til klagevejledningen på GoCollective.dk, og at man selv er ansvarlig for at informere sig om klagemulighederne, hvis man vælger ikke at tage imod kontrolafgiften. Derudover henviste GoCollective til Ankenævnet og afsluttede med at GoCollective og Inkasso Mægleren ikke havde yderligere at tilføje i sagen, uden fornyet dokumentation der kan ændres GoCollectives syn på sagen.

GoCollective modtog d. 26.11.2025 et svar fra klager, hvor han skrev, at GoCollective forsat ikke havde dokumenteret, at cyklen ikke var sammenklappet og gratis at medtage, eller at klagefrist og klagevejledning var korrekt meddelt. Klager oplyste, at han straks ville indgive klage til ABTM.

D. 28.11.2025 modtog GoCollective en henvendelse fra ABTM, der indeholdt en klage over kontrolafgiften fra klager. Her skrev klager, at kontrolafgiften for manglende cykelbillet aldrig var blevet udleveret til ham eller fremsendt efterfølgende. Klager oplyste at han derfor aldrig havde modtaget afgiften, klagevejledning eller klagefrist. Klageren påpegede, at kontrolafgiften derfor ikke var gyldigt meddelt.

Klageren oplyste desuden, at cyklen var en sammenklappelig cykel, som var foldet sammen un- der hele rejsen, og at den derfor måtte medtages gratis.

GoCollectives svar på henvendelsen via ABTM

Som svar på klagers henvendelse til GoCollective, vil GoCollective fremhæve:

- At klager selv har skrevet til GoCollective, at han sagde nej til at modtage kontrolafgiften i to- get, og at GoCollectives medarbejder oplyste, at den stadig skulle betales.
- At rykker 1, som klager har modtaget, er en betalingspåmindelse sendt af Inkasso Mægleren på vegne af GoCollective.
- At det fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler afsnit 2.7.6, at selskaberne, herunder GoCollective, kan sende betalingspåmindelser og opkræve gebyr herfor:

2.7.6. Betaling

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og nedskrivning af kontrolafgifter.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betalingspåmindelse kan hos visse selskaber sendes via e-Boks til modtageren af kontrolafgiften. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse hos Gældsstyrelsen. Ved overtagelse af gælden beregner Gældsstyrelsen sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

- At klager først i sin tredje henvendelse skrev, at der var tale om en sammenklappet cykel, og den tilhørte hans søn.
- Det fremgår i de Fælles landsdækkende rejseregler afsnit 16, at klager skal ske hurtigst muligt efter hændelsen, da det ellers kan være svært at undersøge, hvad der sket. Udklip fra afsnit 16 er indsat herunder:

Alle klager kan med fordel fremsendes skriftligt, gerne med præcis angivelse af tid og sted for hændelsen.

Henvendelsen skal ske hurtigst muligt efter den hændelse, kunden ønsker at klage over. Hvis der går lang tid, før klagen modtages, kan det være svært at undersøge, hvad der skete. Desuden kan kunden fortabe et eventuelt krav efter de almindelige regler om forældelse og passivitet. |

- At kontrollen af om en specifik cykel kræver cykelbillet, foregår i toget.

GoCollective vil tilføje, at sagen undervejs i sagsbehandlingen blev undersøgt ved den pågældende medarbejder, der dog ikke kunne huske noget specifikt om cyklen. Det må dog igen understreges, at GoCollectives medarbejder udsteder kontrolafgifter efter de gældende regler for medtagning af cykler.

Derudover vil GoCollective tilføje og understrege, at selvom klager ikke har klaget inden for fristen, er hans klage behandlet som den ellers ville.

GoCollectives stillingtagen til klagesagen

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

Til dette har klager gjort gældende:

”Sagen angår i sin kerne, om GoCollective har godtgjort, at den konkrete cykel var betalingspligtig på kontroltidspunktet. Efter det fremlagte materiale er dette efter min opfattelse ikke dokumenteret.

GoCollective har selv under sagens behandling oplyst, at en sammenklappelig cykel kan medbringes uden cykelbillet, når den er sammenklappet og overholder målene 110 cm x 60 cm x 30 cm. Jeg har forklaret, at der var tale om en sammenklappelig cykel, som var sammenklappet under rejsen.

Det afgørende bliver derfor, om GoCollective kan påvise, at netop denne cykel ikke opfyldte betingelserne for gratis medtagelse. GoCollective har ikke fremlagt et fotografi af cyklen, registrerede mål, en konkret beskrivelse af dens størrelse eller tilstand eller et samtidigt notat om, at cyklen ikke var sammenklappet eller overskred de angivne mål.

Bevisproblemet skærpes af GoCollectives egen udtalelse til Ankenævnet. GoCollective oplyser, at sagen efterfølgende blev undersøgt hos den pågældende medarbejder, men at medarbejderen **"ikke kunne huske noget specifikt om cyklen"**.

Der foreligger dermed hverken objektiv dokumentation for cyklens konkrete tilstand eller en efterfølgende forklaring fra kontrolløren, som kan belyse, om cyklen var sammenklappet, hvilke mål den havde, eller hvilken konkret betingelse for gratis medtagelse den skulle have tilsidesat. GoCollectives henvisning til, at selskabets medarbejdere kender reglerne og udsteder kontrolafgifter efter de gældende regler, kan ikke afhjælpe denne bevismangel.

Argumentationen indebærer i realiteten, at kontrolafgiften anses for korrekt, fordi den er blevet udstedt. Det er en cirkelslutning og dokumenterer ikke det faktiske grundlag for kravet.

At kontrolafgiften er registreret i GoCollectives system dokumenterer således, at en afgift blev udstedt. Det dokumenterer ikke, at den konkrete cykel var betalingspligtig. Netop fordi GoCollectives egne regler sonder mellem betalingspligtige cykler og sammenklappelige cykler, der kan medbringes gratis under de angivne betingelser, er cyklens konkrete beskaffenhed afgørende.

GoCollective har fremhævet, at jeg først senere i korrespondancen præciserede, at der var tale om en sammenklappelig cykel. Dette ændrer ikke på det afgørende bevisspørgsmål.

Tidspunktet for min præcisering udgør ikke dokumentation for, at cyklen var betalingspligtig, og kan ikke træde i stedet for dokumentation for det krav, GoCollective fastholder.

Sagens bevismæssige situation kan herefter sammenfattes således:

- GoCollective anerkender selv, at sammenklappelige cykler kan medbringes gratis under nærmere angivne betingelser.
- Jeg har forklaret, at cyklen var sammenklappelig og sammenklappet under rejsen.
- Der foreligger intet foto af cyklen.
- Der foreligger ingen registrerede mål eller konkret beskrivelse af cyklen.
- Der foreligger intet konkret notat om, at cyklen ikke var sammenklappet eller overskred de tilladte mål.
- Kontrolløren kan efter GoCollectives egne oplysninger ikke huske noget specifikt om cyklen.

På dette grundlag ses GoCollective efter min opfattelse ikke at have godtgjort den faktiske forudsætning for kontrolafgiften. En generel formodning om, at kontrolløren må have foretaget

en korrekt vurdering, kan ikke stå i stedet for konkrete oplysninger, når netop den faktiske vurdering bestrides, og kontrolløren ikke længere kan redegøre for den.

Jeg fastholder i øvrigt mine tidligere indsigelser vedrørende den manglende fysiske modtagelse af kontrolafgiften. Uanset nævnets vurdering af dette spørgsmål består det selvstændige og grundlæggende spørgsmål om, hvorvidt der overhovedet forelå et materielt grundlag for at udstede kontrolafgiften."

Til dette har indklagede gjort gældende:

"D. 13.08.2026 modtog GoCollective klagers opfølgende kommentarer til ABTM. Her lagde klager vægt på, at han havde forklaret, at cyklen var sammenklappelig og sammenklappet under rejsen, og derfor ikke krævede billet. Klager angav, at tidspunktet for hans præcisering ikke udgjorde bevis for, at cyklen var betalingspligtig.

Derudover påpegede klager, at GoCollective ikke har fremlagt foto eller beskrivelse, herunder mål, af cyklen, og at der ikke foreligger konkret notat om, at cyklen ikke var sammenklappet eller overskred de tilladte mål.

Klager fremhævede også, at kontrolløren efter GoCollectives egne oplysninger ikke huske noget specifikt om cyklen. Han skrev, at en generel formodning om, at kontrolløren må have foretaget korrekt vurdering, ikke kan stå i stedet for konkrete oplysninger, når den faktiske vurdering bestrides.

Klager fastholdt desuden sin tidligere indsigelser over, at han ikke havde modtaget den fysiske kontrolafgift.

Som svar på disse punkter vil GoCollective igen pointere nedenstående:

1. Kontrolafgiften er udstedt på baggrund af en konkret kontrol i toget, hvor kontrolløren konstaterede, at der blev medbragt en cykel uden gyldig billet.
2. Klager blev identificeret ved kørekort, og kontrolafgiften blev registreret i GoCollectives system på kontroltidspunktet.
3. Klager afviste selv at tage imod kontrolafgiften, da den blev forsøgt udleveret. Klager blev oplyst om, at kontrolafgiften stadig skulle betales.
4. Der er ikke tvist om, at der blev medbragt en cykel, men alene om hvorvidt klagen opfyldte betingelserne for gratis medtagelse.
5. Klager har først senere gjort gældende, at cyklen var sammenklappelig og gratis at medtage, samt løbende ændret sin historie, hvorfor det fremstår ud fra sagens omstændigheder utroværdigt at lægge klageres fremlægning af sagen til grund.
6. Klager har ikke fremlagt objektiv dokumentation for cyklens model, størrelse eller øvrige forhold, som dokumenterer, at undtagelsen om gratis medtagelse fandt anvendelse.
7. En efterfølgende forklaring fra GoCollectives kontrollør kan ikke i sig selv tilsidesætte kontrollørens konstatering på udstedelsestidspunktet, som dannede grundlag for udstedelsen af kontrolafgiften.
8. Bevisbyrden for, at betingelserne for undtagelsen var opfyldt, påhviler som udgangspunkt klager, når GoCollective har dokumenteret kontrolsituationen, identiteten på den kontrollerede og den udstedte kontrolafgift. Dette er GoCollectives retlige opfattelse af sagen baseret på de foreliggende omstændigheder."

Til dette har klageren gjort gældende:

"1. GoCollectives anbringende om ændret forklaring bestrides

GoCollectives karakteristik af, at jeg skulle have "løbende ændret min historie", bestrides som

faktuelt uunderbygget. Jeg har tidligere oplyst, at der var tale om min søns sammenklappelige cykel. Senere har jeg formuleret, at jeg havde en sammenklappelig cykel med, og at den var sammenklappet. Der foreligger ikke nogen reel modstrid mellem disse oplysninger. Formuleringen om, at jeg havde cyklen med, angår medbringelsen under rejsen og er ikke en ændring af oplysningerne om, hvem cyklen tilhørte. Min søn var 2 år, hvorfor det naturligt var mig som voksen ledsager, der medbragte og havde ansvaret for cyklen. Den materielle forklaring er uændret: Der var tale om en sammenklappelig cykel, som efter min forklaring var sammenklappet under rejsen.

2. GoCollectives egne regler og det afgørende bevistema

GoCollective har selv under sagens behandling oplyst, at en sammenklappelig cykel kan medbringes uden cykelbillet, når den er sammenklappet og overholder målene 110 cm x 60 cm x 30 cm. Det relevante bevistema er derfor ikke alene, om en kontrolafgift blev registreret, men om den konkrete cykel faktisk faldt uden for betingelserne for gratis medtagelse.

GoCollective har ikke fremlagt fotografi af cyklen, registrerede mål, en konkret beskrivelse af dens størrelse eller tilstand eller et samtidigt notat om, at cyklen ikke var sammenklappet eller overskred de angivne mål. Det fremgår således ikke af den fremlagte registrering, hvilken konkret betingelse for gratis medtagelse kontrolløren skulle have konstateret ikke var opfyldt.

3. Udstedelsen er ikke i sig selv bevis for den materielle rigtighed

GoCollective henviser til, at kontrolløren konstaterede, at der blev medbragt en cykel uden gyldig billet, og at kontrolafgiften blev registreret i selskabets system. Dette dokumenterer, at kontrollen fandt sted, og at en kontrolafgift blev udstedt. Det dokumenterer derimod ikke i sig selv de underliggende faktiske omstændigheder, som gjorde netop denne sammenklappelige cykel betalingspligtig.

Når den materielle rigtighed af kontrollørens vurdering bestrides, kan selve registreringen af kontrolafgiften ikke uden videre anvendes som bevis for den omtvistede forudsætning. Ellers bliver argumentationen cirkulær: Afgiften anses for korrekt, fordi den er udstedt, og udstedelsen anses for materielt korrekt, fordi kontrolløren udstedte afgiften.

4. Kontrollørens manglende erindring og fraværet af samtidige observationer

GoCollective har tidligere oplyst, at sagen blev undersøgt hos den pågældende medarbejder, men at medarbejderen "ikke kunne huske noget specifikt om cyklen". GoCollective anfører nu, at den efterfølgende manglende erindring ikke i sig selv kan tilsidesætte konstateringen på udstedelsestidspunktet. Dette imødegår ikke min indsigelse.

Det afgørende er, at der hverken foreligger en konkret samtidig registrering af de omtvistede forhold eller en efterfølgende erindring, som kan belyse dem. Der foreligger således ingen konkret oplysning om, hvorvidt cyklen blev anset for ikke at være sammenklappet, om den blev målt, om den overskred de tilladte mål, eller hvilken anden konkret omstændighed der medførte, at undtagelsen for sammenklappelige cykler ikke fandt anvendelse.

5. GoCollectives anbringende om bevisbyrden

GoCollective anfører, at bevisbyrden for, at betingelserne for gratis medtagelse var opfyldt, som udgangspunkt påhviler mig. Dette synspunkt kan efter min opfattelse ikke føre til, at selve kontrolafgiften tillægges bevisvirkning for den faktiske omstændighed, som netop er bestridt. GoCollective fastholder et betalingskrav med henvisning til en konkret kontrol. Når selskabets egne regler samtidig indebærer, at en sammenklappelig cykel under objektive konstaterbare betingelser kan medbringes gratis, må vurderingen nødvendigvis bero på, hvilke konkrete observationer der blev foretaget vedrørende disse betingelser. Sådanne konkrete oplysninger er ikke fremlagt.

6. Sammenfatning og påstand

GoCollectives 2. udtalelse tilføjer efter min opfattelse ikke ny dokumentation for det afgørende faktiske spørgsmål. Der foreligger fortsat intet foto, ingen registrerede mål, ingen konkret beskrivelse af cyklens tilstand og intet notat om, hvilken betingelse for gratis medtagelse der ikke var opfyldt. Hertil kommer, at kontrolløren efter GoCollectives egne oplysninger ikke kan huske noget specifikt om cyklen.

Jeg fastholder derfor, at GoCollective ikke har godtgjort det konkrete faktiske grundlag for at anse den sammenklappelige cykel for betalingspligtig. Jeg anmoder på denne baggrund Ankenævnet om at tage klagen til følge og lade kontrolafgift nr. 2290868 bortfalde."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshoved