

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0027
Klageren:	XX 8700 Horsens
Indklagede: CVR-nummer:	DSB Vores Tog (tidligere GoCollective) 46 18 00 11
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.100 kr. grundet rejse på Orangebillet på en tidligere afgang end den, billetten var gyldig til
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun havde set forkert på billetten og i god tro havde taget toget to timer tidligere end den afgang, billetten var gyldig til 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 1.100 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 6. januar 2026 med GoCollectives tog fra Skive mod Horsens. Under billetkontrol kl. 10:51 mellem Skive og Langå foreviste hun en Orangebillet, som var gyldig til en afgang fra Skive kl. 12:45.

Orangebilletter er et rabatteret billetprodukt, for hvilket der gælder særlige vilkår, herunder at billetten alene er gyldig til den afgang, som fremgår af billetten.

Da klagerens billet var gyldig til en senere afgang end den, hun benyttede, havde hun ikke gyldig rejsehjemmel til den pågældende rejse. Hun blev derfor pålagt en kontrolafgift på 1.100 kr. for manglende gyldig rejsehjemmel.

Samme dag henvendte klageren sig til GoCollective og oplyste, at hun ved en fejl havde set forkert på afgangstidspunktet og derfor var steget på toget kl. 10:45 i stedet for toget kl. 12:45, som hendes Orangebillet var gyldig til. Hun gjorde gældende, at hun havde handlet i god tro, og at hun under kontrollen havde tilbudt enten at købe en ny billet eller benytte Rejsekort-appen til rejsen.

GoCollective fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at Orangebilletter alene er gyldige til den afgang, som fremgår af billetten, og at det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning.

Under ankenævns sagen har GoCollective oplyst, at klageren betalte 89 kr. for sin Orangebillet, mens en almindelig enkeltbillet til den pågældende rejse ville have kostet 128 kr.

Klageren har fastholdt, at der var tale om en menneskelig fejl, og at hun ikke forsøgte at unddrage sig betaling, idet hun havde købt billet til rejsen og tilbød at finde en løsning, så snart fejlen blev opdaget.

Kopi af klagerens Print Selv-billet:

Print Selv-billet



Billeteplysninger

30 06.jan.	12:45 Afgang fra Skive	Ankomst til Horsens	30 06.jan.	15:17 Kontrolnummer 858 - O
---------------	------------------------------	------------------------	---------------	-----------------------------------

Via: se rejseplanen

Billettype DSB Orange	Voksne -	Ledsagende børn -	Betalende børn -	Pensionist 67+ 1	Ling -	Pris i alt 89 kr.
--------------------------	-------------	----------------------	---------------------	---------------------	-----------	----------------------

Pladsreservation

30 06.jan.	14:08 Afgang fra Langå	Ankomst til Horsens	30 06.jan.	15:17
Tognr InterCity 4348	Vognnr. 11	Pladsnr. 62	Antal 1	Pladstype Standard Stillezone

VIGTIGT Print Selv-billetten er kun gyldig ved fremvisning af dit valgte Print Selv-ID

Du har valgt følgende kort som Print Selv-ID på rejsen:

Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billetens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- DSB Orange er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB, GoCollective, Nj og Skånetrafikens tog.
- DSB Orange er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange billet, hvor den er gyldig fra og til.
- Den reserverede plads skal indtages straks efter togets afgang, ellers kan den anvises til andre.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange.
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales. Bemærk, at Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter ikke kan ændres eller tilbagebetales.
- Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddraget af togpersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- Enhver tvist mellem passageren og DSB skal afgøres efter dansk ret ved de ordinære domstole.
- Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

Kontroloplysninger



Bestillingstidspunkt
03.01.26 15:28

Billetnummer
55A6286R



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke var i besiddelse af en gyldig billet ved billetkontrollen i GoCollectives tog den 6. januar 2026.

Klagerens Orangebillet var gyldig til afgang fra Skive kl. 12:45. Det er ubestridt, at klageren rejste med toget kl. 10:45, altså to timer før den afgang, som billetten var udstedt til. Klageren kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel til den benyttede afgang, og kontrolafgiften blev således pålagt med rette.

Det kan efter ankenævnets opfattelse ikke føre til et andet resultat, at klageren ved en fejl havde set forkert på afgangstidspunktet, eller at hun havde tilbudt at købe en ny billet eller anvende Rejsekort-appen efter kontrollens påbegyndelse, da gyldig rejsehjemmel skal være modtaget inden påstigning jf. rejsereglerne.

Ankenævnet bemærker endvidere, at klageren havde købt en Orangebillet til 89 kr., mens en almindelig billet til rejsen ville have kostet 128 kr. Formålet med Orangebilletter er at tilbyde rabatterede billetter til bestemte afgang, hvor pris og udbud afhænger af kapacitet og efterspørgsel. Det ville være i strid med dette formål, hvis passagerer frit kunne benytte Orangebilletter til andre afgang end den, som billetten er købt til.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

GoCollective er derfor berettiget til at opretholde kontrolafgiften på 1.100 kr.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af størrelsen af kontrolafgiften:

"Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikelskaberne – som monopoliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningsskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Denne udtalelse er en mindretalsbemærkning og er udtryk for forbrugerrepræsentanternes principielle holdning. Udtalelsen ændrer ikke afgørelsen i den konkrete sag og medfører ikke en nedsættelse af kontrolafgiften."

RETSGRUNDLAG:

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

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

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

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

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

"Jeg havde købt en orange billet, men havde set forkert på tidspunktet og steg på toget 10.45 i stedet for 12.45.og finder først ud af dette da hun checker min billet, og siger hun er nødt til at give mig en bøde.. jeg forklarer hende at jeg har set forkert på tidspunktet, men at jeg er villig til at bestille en ny billet med det samme, eller bruge rejsekortet på min telefon, så det er jo altså ikke fordi jeg ikke vil betale, men reelt set gerne vil finde en løsning

Ønsker at opnå: At jeg synes jeg er blevet uretfærdigt behandlet og ikke hørt på, da jeg vil finde en løsning men får udstedt en bøde alligevel.. til trods for billetten, jeg har anset forkert."

Indklagede anfører følgende:

" GoCollective har gennemgået sagen om XXs klage over kontrolafgift nr. 2298606. Kontrolafgiften er udstedt d. 06.01.2026 kl. 10:51 i toget mellem Skive og Langå, fordi klager fremviste en Orangebillet, der var gyldig til afgang kl. 12:45. Billetten er vedlagt som bilag 3.

D. 06.01.2025 modtog GoCollective en henvendelse fra klager, hvor hun skrev, at hun havde købt en pensionistbillet fra Skive til Horsens for 89 kr., da hun var førtidspensionist. Klager oplyste, at hun ved en fejl troede, at billetten var til afgang kl. 10:45, og at hun først ved billetkontrol opdagede, at det billetten var til toget kl. 12:45. Herefter havde klager tilbudt kontrolløren at stå af toget og vente på det rigtige tog, bruge Rejsekort på telefonen eller købe en ny billet.

GoCollective fastholdt kontrolafgiften i et svar til klager d. 12.01.2026. I svaret lagde GoCollective vægt på, at Orangebilletter tilbydes med rabat, da disse er tidsbestemte og kun kan benyttes til det afgangstidspunkt, som fremgår af billetten.

GoCollective henviste til, at selskabet ikke skelner mellem god og ond tro, når der udstedes kontrolafgifter og henviste til selvbetjeningsprincippet, der betyder, at man selv skal sikre sig gyldig billet, før man stiger på toget.

Den 19.01.2026 modtog GoCollective henvendelse fra Ankenævnet med en klage fra klager vedr. kontrolafgiften, hvor hun igen beskriver, hvorfor kontrolafgiften blev udstedt, og hvor klager gav udtryk for, at kontrolafgift var uretfærdig, fordi hun var villig til at købe en ny billet, og fordi hun rent faktisk havde købt en billet, selvom den ikke var gyldig.

GoCollective kan supplere vores tidligere svar til klager med at oplyse, at Orangebilletter er et stærkt rabatteret produkt, som tilbydes i forhold til belægningsgraden på de forskellige afgang og med varierende priser i forhold til efterspørgslen. En Orange billet kan derfor ikke bruges til en vilkårlig afgang. Den kan kun anvendes til at rejse på afgang før eller afgang efter, hvis der er aflysninger eller forsinkelser.

Klager har betalt 89kr. for sin billet. En Enkeltbillet ville have kostet 128 kr.

Det fremgår, at der er særlige regler for Orange billetter i flere stadier af købsforløbet på dsb.dk, og ved at trykke på linket Særlige regler, kan man læse, at billetten gælder til en specifik dag og afgang. Billeder fra dsb.dk herunder.

Dine Billetter

UDREJSE

Onsdag 21. jan 2026, 10:33 - 13:38

Fra **Skive St.**

:

Til **Horsens St.**

DSB Orange billet

1 pensionist 67+ år

96 kr.

[Særlige regler](#)

Pris i alt

96 kr.

Fortsæt

Særlige regler



- DSB Orange-billetten gælder til en specifik dag og afgang
- DSB Orange med kundetype barn, ung eller pensionist kræver dokumentation for kundetypen på rejsen.
- På din Orange-billet skal du rejse fra den station, som fremgår af din billet og med de forbindelser, som fremgår af din rejseplan
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Hvis du køber dine DSB Orange-billetter og Pladsbilletter hver for sig, kan du ændre og tilbagebetale dine Pladsbilletter
- Billetten gælder ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane
- Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' på Orange eller Orange Fri

GoCollective-tog 5430 Gåtur Bus 200

Fra **128,-**

Gåtur Regional-tog 52936

2 skift

1 stop i Søften

X-Bus 940X Bus 60 Gåtur

Fra **128,-**

GoCollective-tog 5624 IC-Lyntog 38

3 skift

DSB Orange billet

1 pensionist 67+ år

96 kr.

[Særlige regler](#)

Pris i alt

96 kr.

Fortsæt

GoCollectives stillingtagen til klagesagen

GoCollective henviser igen til, at man selv er ansvarlig for at have gyldig billet, og at man er berettiget til en kontrolafgift, hvis man ikke kan fremvise en gyldig billet. Det fremgår af de Fælles Landsdækkende rejseregler, at det også betragtes som manglende gyldig billet, hvis tidsgyldigheder ikke overholdes, hvilket er tilfældet i denne sag. Udklip fra de

Fælles landsdækkende Rejseregler er indsat herunder:

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, **eller hvis andre transportmiddel- eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes** (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning på tidspunkter, hvor cykler ikke må medtages).

At det er det kundens eget ansvar at sikre sig, at orangebilletten benyttes til den rigtige afgang, er desuden blevet bekræftet af Ankenævnet i sag 2019-0168.

GoCollective fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på et korrekt grundlag og i overensstemmelse med de gældende regler på området, idet klager har taget en afgang to timer tidligere end den afgang, billetten var gyldig til. "

Til dette har klageren anført:

"Hejsa, jeg holder fast i at det var en menneskelig fejl at jeg havde taget fejl af tidspunktet for afgang af toget, men at jeg uanset orange billet eller ej, havde en billet, og tilbød ovenikøbet at finde en løsning da vi knap var kørt fra Skive at jeg kunne starte rejsen med det samme, enten via rejsekort appen eller dsb appen, hvilket på ingen måde blev pænt modtaget..

Jeg ved ikke rigtig hvad jeg ellers lige skal skrive, andet end det var en menneskelig fejl fra end ung førtidspensionist, som også gjorde sit for at rette op på fejlen.."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand