

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0086
Klageren:	XX 5700 Svendborg
Indklagede: CVR-nummer:	DSB Vores Tog (tidligere GoCollective) 46 18 00 11
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.100 kr. grundet rejse uden for gyldighedsperiode på Ungdomskort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun troede, at Ungdomskortet var gyldigt fra købstidspunktet og ikke først dagen efter 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 2. februar 2026 med GoCollectives tog fra Svendborg mod Odense. Ved billetkontrol kl. 11.49 foreviste klageren et Ungdomskort, som først var gyldigt fra den 3. februar 2026.

Da klageren således ikke havde gyldig rejsehjemmel, blev hun pålagt en kontrolafgift på 1.100 kr.

Klageren anmodede samme dag GoCollective om at annullere kontrolafgiften med henvisning til, at hun havde betalt for Ungdomskortet den 2. februar 2026 og havde været af den opfattelse, at kortet var gyldigt fra købstidspunktet. GoCollective fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at Ungdomskortet først var gyldigt fra den 3. februar 2026, og at det er passagerens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden rejsens begyndelse.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Klagen drejer sig om en kontrolafgift udstedt den 02.02.2026. Jeg fik en afgift på 1100 kr. selvom jeg allerede havde betalt for et ungdomskort på 719 kr.. Da jeg bestilte ungdomskortet i Rejsebillet appen, så valgte systemet SELV automatisk startdatoen til 03.02.2026, og jeg var ikke klar over at kortet IKKE var gyldigt fra købstidspunktet. Appen gjorde mig ikke tydeligt opmærksom på tiden. Jeg handlede i god tro og troede altså at jeg var dækket i perioden, fordi jeg allerede havde betalt 719 kr. for HELE perioden. GoCollective har fastholdt afgiften uden at tage hensyn til misforståelsen eller min situation som studerende der SKAL betale hver måned mellem 700-800 kr.

Jeg ønsker at kontrolafgiften annulleres ELLER reduceres ud fra en rimelighedsvurdering. Jeg havde allerede betalt for mit ungdomskort og der er tale om en TEKNISK misforståelse i appen og ikke et forsøg på at rejse uden billet, men GoCollective vil slet ikke tage hensyn til det! Jeg er førsteårsstuderende på sydansk universitet og jeg har allerede et virkelig lavt økonomi, og afgiften er en meget stor belastning. Jeg håber derfor virkelig at Ankenævnet vil se på sagen i et mere humanistisk perspektiv og tage hensyn til at jeg gjorde mit bedste for at have gyldig billet og følge reglerne."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"GoCollective har gennemgået sagen om XXs klage over kontrolafgift nr. 2300487 udstedt d. 02.02.2026 kl. 11:49 i toget mellem Svendborg og Odense. Kontrolafgiften blev udstedt, fordi klager ikke kunne fremvise en gyldig billet og kun havde et Ungdomskort, der var gyldigt fra d. 03.02.2026.

D. 02.02.2026 modtog GoCollective en henvendelse fra klageren, hvor klageren skrev, at hun havde bestilt købt sit Ungdomskort d. 02.02.2026, men ikke var klar over at det først var gyldigt fra d. 03.02.2026. Klageren gav udtryk for, at der derfor var tale om en misforståelse. Klageren oplyste, at appen selv valgte datoen, og at hun derfor ikke havde mulighed for at ændre den. Klageren troede, at Ungdomskortet ville være gyldigt fra købstidspunktet. Vedhæftet havde klager medsendt en betalingskvittering for Ungdomskortet fra sin Netbank, hvor det fremgik, at betalingen var foretaget d. 02.02.2026 (bilag 3).

GoCollective besvarede klagen d. 11.02.2026. I svaret fastholdt GoCollective kontrolafgiften under henvisning til, at Ungdomskortet først var gyldigt fra d. 03.02.2026, og at det derfor ikke var gyldigt, da kontrolafgiften blev udstedt. I forlængelse heraf oplyste GoCollective, at der for den kollektive trafik i Danmark gælder et selvbetjeningsprincip, som betyder, at man selv skal sikre sig gyldig kort eller billet, før man stiger på toget.

...

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 klager har betalt for en periode fra d. 03.02.2026 til d. 04.03.2026, og derfor ikke har betalt for rejse d. 02.02.2026.

Ungdomskortets gyldighed fremgår af dette billede fra Rejsebilletts backend-system:



Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetinformati

Billet information

Billettype:

Ungdomskort

Stamkortnummer:

8761893

Billetnummer:

1011679123V1

Varenummer:

690

Billetstatus:

Gyldig

Billet gyldig fra:

03 Feb 2026 - 04:00:00

Billet gyldig til:

05 Mar 2026 - 03:59:59

Pris:

718,00 kr.

Passagertype:

Voksen

Startzone:

FB203

Slutzone:

FB001

Antal gyldige zoner:

91

Gyldige zoner:

91 zoner

FB001,
FB005 - FB007,
FB009 - FB019,
FB028,
FB035,
FB039,
FB050 - FB053,
FB055 - FB066,
FB068 - FB077,
FB079 - FB082,
FB089 - FB095,
FB136,
FB183 - FB185,
FB187 - FB188,
FB202 - FB204,
FB208,
FB220 - FB227,
FB230 - FB234,
FB237 - FB238,
FB240 - FB249,
FB254

Se alle

Søgning fra:

Femte Maj Plads

Søgning til:

Campusvej

Søgemetode:

IKKE OPLYST

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	02 Feb 2026 - 09:36:13
Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	02 Feb 2026 - 09:36:22
Gennemført	Download af billet bekræftet	02 Feb 2026 - 09:36:25
Gennemført	Billet åbnet	02 Feb 2026 - 09:36:29

☐ Vis system handlinger

Derudover vil GoCollective igen påpege, at klager selv har valgt datoen for Ungdomskortets start-dato.

Som studerende på en ungdomsuddannelse eller videregående uddannelse foregår køb af perioder på Ungdomskort leveret i Rejsebillet som følger:

1. Bestilling og ændring af perioder foregår på MitUngdomskort.dk
2. En ny periode betales i Rejsebillet samtidig med den nye periode hentes i Rejsebillet.

GoCollective har indhentet oplysninger om bestilling af Ungdomskort via MitUngdomskort.dk fra Fynbus, som oplyser, at klager her har bestilt sin periode d. 01.02.2026 med startdato 03.02.2026. Perioden fremgår af loggen for klagers mitungdomskort.dk-profil (se gul markering):

01-02-2026 21:28	Kortet [redacted] er blevet ændret for VU ordning bestilling med godkendelsesperiode 21-08-2025 – 30-06-2028 Ændringen er blevet foretaget af kunden Perioderne er blevet ændret idet kunden bestilte et kort i RejseBillet App Tidligere kort 28-02-2026 - 29-03-2026 30-03-2026 - 28-04-2026 29-04-2026 - 28-05-2026 29-05-2026 - 27-06-2026 28-06-2026 - 27-07-2026 28-07-2026 - 26-08-2026 27-08-2026 - 25-09-2026 26-09-2026 - 25-10-2026 26-10-2026 - 24-11-2026 25-11-2026 - 24-12-2026 25-12-2026 - 23-01-2027 24-01-2027 - 22-02-2027 23-02-2027 - 24-03-2027 25-03-2027 - 23-04-2027 24-04-2027 - 23-05-2027 24-05-2027 - 22-06-2027 23-06-2027 - 22-07-2027 23-07-2027 - 21-08-2027 22-08-2027 - 20-09-2027 21-09-2027 - 20-10-2027 21-10-2027 - 19-11-2027 20-11-2027 - 19-12-2027 20-12-2027 - 18-01-2028 19-01-2028 - 17-02-2028 18-02-2028 - 18-03-2028 19-03-2028 - 17-04-2028 18-04-2028 - 17-05-2028 18-05-2028 - 30-06-2028 Nye kort 03-02-2026 - 04-03-2026 05-03-2026 - 03-04-2026 04-04-2026 - 03-05-2026 04-05-2026 - 02-06-2026 03-06-2026 - 02-07-2026
------------------	--

Når man vælger startdatoen for en periode, kan man kun vælge en fremtidig dato. Det skyldes, at der er en dags leveringstid til Rejsebillet.

Følgende billede fra bestillingsprocessen viser et eksempel, hvor det først er muligt at vælge en senere dato end dags dato - her en dato fra d. 5. marts, som er mørkegrøn.

Februar 2026

ma

ti

on

to

fr

lø

sø

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

Marts 2026

ma

ti

on

to

fr

lø

sø

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

Tryk på start- eller slutdatoen for at ændre denne.

Fortryd ændringer

Gem valg

Når man har bestilt sin periode på Mitungdomskort.dk modtager man en kvittering, hvor perioden fremgår. Følgende er et eksempel:

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



Man kan se de bestilte perioder på sin profilside, hvor man får dette overblik:

Ungdomsuddannelse


Levering
Rejsebillet app

Område **Alle zoner på Fyn**

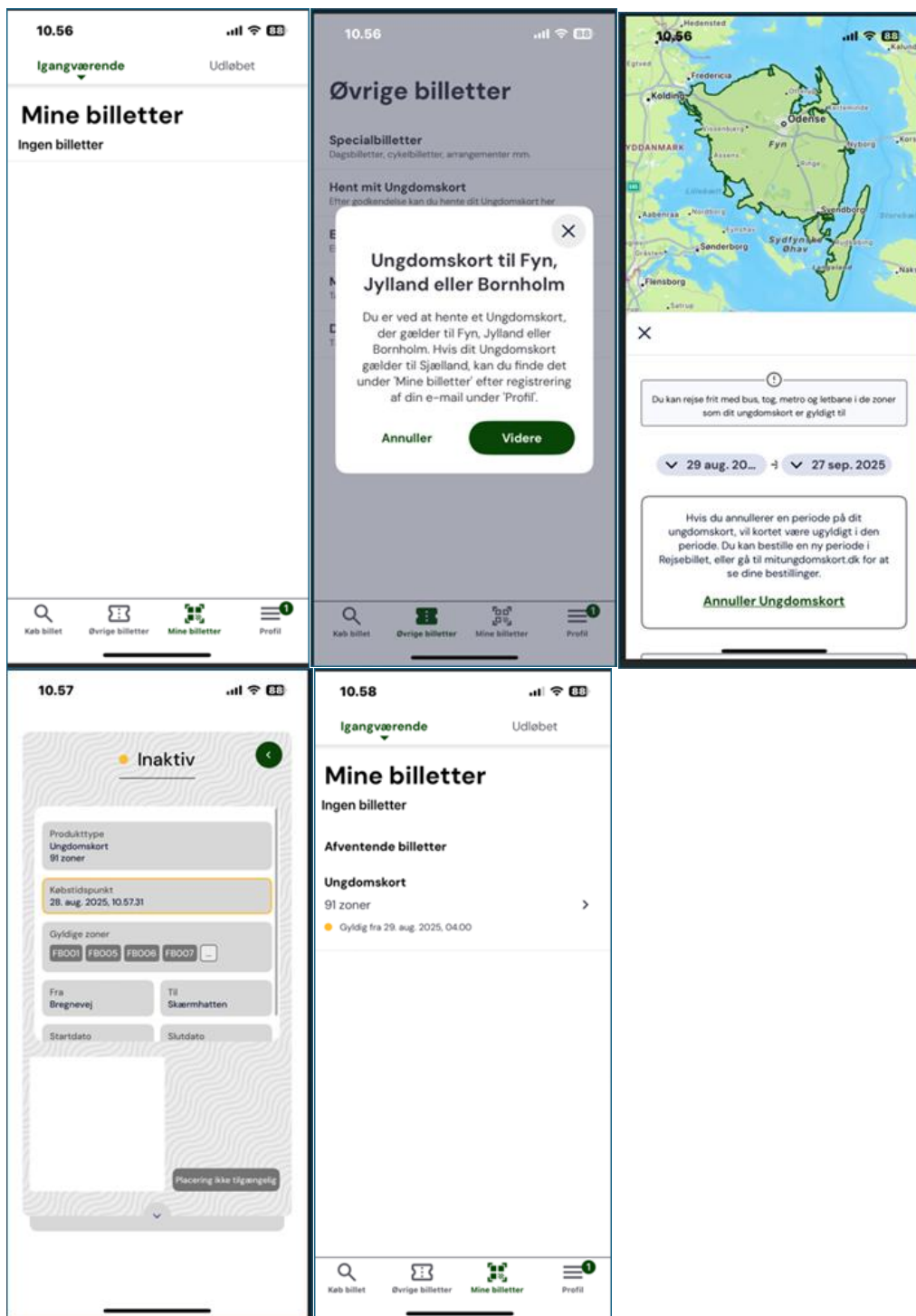
Fremtidig periode	Pris	
17. sep. → 16. okt.	434,00 kr.	>
17. okt. → 15. nov.	434,00 kr.	>
16. nov. → 15. dec.	434,00 kr.	>

Viser kun dine første perioder

**Ret perioder, levering eller
betaling**

Fynbus har i forbindelse med en tidligere sag i Ankenævnet fremsendt billeder og beskrivelser til GoCollective af hvordan perioder fremgår i Rejsebillet:

- Billede 1: Viser at der ingen perioder er så længe man ikke har en aktivt betalt periode
- Billede 2: Perioden er kommet ind
- Billede 3: Perioden er under betaling
- Billede 4: Perioden er 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



Det har således været muligt for klager at se, at hendes Ungdomskort ikke var gyldigt inden hendes rejse d. 02.03.2026, og i stedet sikre sig billet på anden vis.

GoCollectives stillingtagen til klagesagen

Det fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, at det er kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel inden indstigning:

2.4. Brug af rejsehjemmel

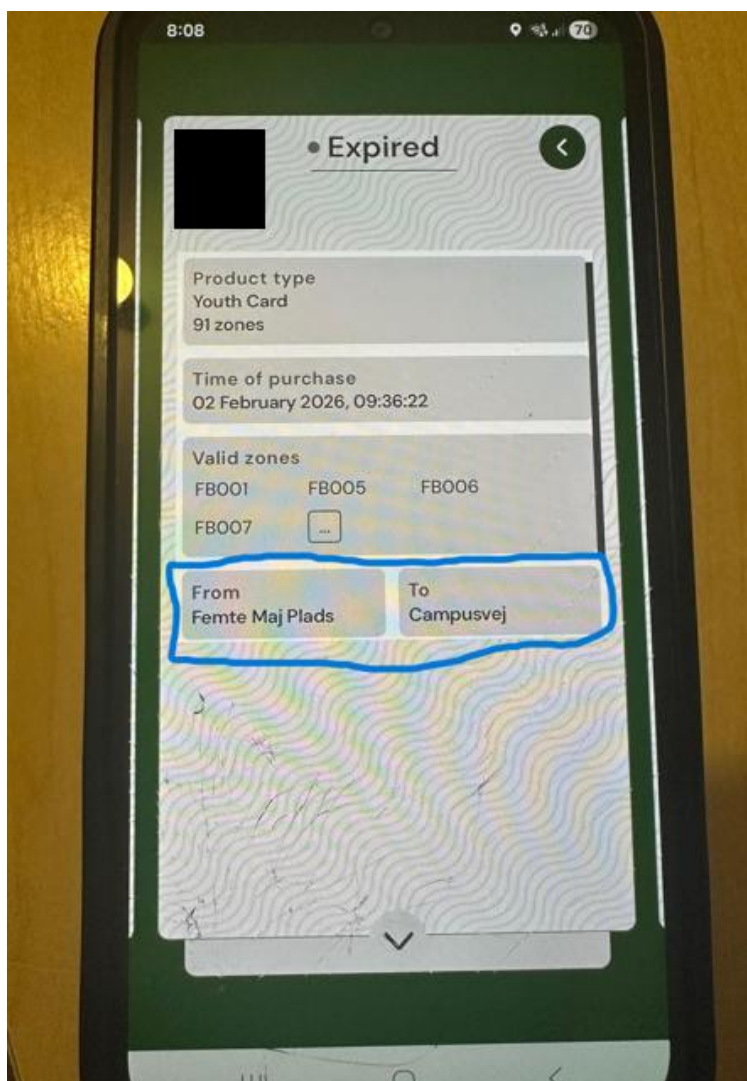
Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til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

GoCollective fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på et korrekt grundlag og i overensstemmelse med de gældende regler på området, da klagers Ungdomskort ikke var gyldig, da hun rejste d. 02.02.2026. "

Til dette har klageren anført:

"Jeg vil gerne gøre opmærksom på at misforståelsen i denne sag skyldes appens design, manglende tydelig information og manglende automatisk kvittering og ikke manglende vilje til at købe billet.

1. Appens visning af gyldighedsperioden er utydelig (Gik på billedet) Da jeg tidligere købte en periode 30.12.2025–31.01.2026, blev start og slutdato vist meget tydeligt øverst på kortet som man kan se på det uploadede billede. Det var derfor naturligt for mig at tro at appen altid viste gyldighedsperioden på samme måde.



Men da jeg købte perioden der startede 03.02.2026, var startdatoen skjult længere nede på siden. Man skulle scrolle eller trykke på en lille pil, som ikke fremstod tydeligt som noget man skulle interagere med. Jeg er ny bruger af appen og fik ingen instruktioner om at gyldighedsperioden ikke længere vises øverst.

Derimod stod "Time of purchase" meget tydeligt, selvom det ikke er relevant for gyldigheden. Det gav mig indtryk af, at betalingen var det vigtigste, og at kortet derfor var aktivt fra købstidspunktet.

2. Jeg modtog ingen kvittering, selvom GoCollective påstår det GoCollective skriver, at man modtager en kvittering på mail, når man bestiller en periode. Jeg har haft Rejsebillet-appen siden mit første køb, og min mailadresse står i appen. Jeg har aldrig modtaget nogen automatisk kvittering, hverken for tidligere perioder eller for perioden der starter 03.02.2026.

(Gik på billedet) Den eneste måde at få en kvittering på er ved manuelt at åbne "Purchase history", vælge en billet og trykke "send receipt". Det er ikke det samme som en automatisk

kvittering, og det er ikke noget jeg blev informeret om. Derfor havde jeg ingen ekstern dokumentation, der kunne have gjort mig opmærksom på startdatoen.

3. Appen blokerer screenshots Appen tillader ikke screenshots, så jeg kunne ikke dokumentere visningen direkte. Jeg måtte tage billeder med en anden telefon. Det viser også at appen ikke gør det nemt for brugeren at kontrollere eller dokumentere sin rejsehjemmel.

4. Da jeg begyndte at bruge Rejsebillet-appen, fik jeg ingen form for introduktion, vejledning eller instruktioner om, hvordan appen fungerer. Jeg måtte selv prøve mig frem, og jeg havde svært ved at forstå hvor og hvordan man ser gyldighedsperioder. Appen hjælper ikke nye brugere, og det øger risikoen for misforståelser, især når vigtig information er skjult.

Jeg er klar over, at det som udgangspunkt er kundens ansvar at have gyldig billet. Men dette ansvar forudsætter, at appen giver tydelig og forståelig information, og jeg gjorde mit bedste for at forstå systemet. I min situation var den afgørende information skjult, utydelig og uden instruktioner, og derfor havde jeg ingen reel mulighed for at opdage, at kortet ikke var gyldigt endnu.

Jeg vil også nævne at jeg som studerende har en meget stram økonomi. Jeg betaler allerede 719 kr. for min periode, hvilket er 1/3 af mit SU løn. Derfor gør jeg ALTID mit bedste for at følge reglerne og sikre, at jeg har en gyldig billet.

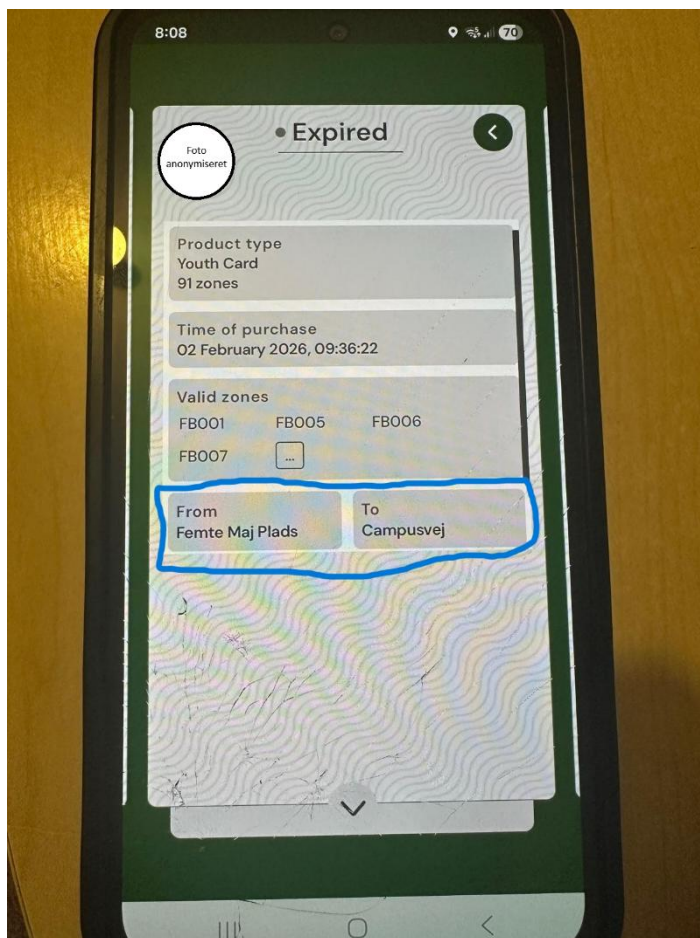
Jeg håber derfor, at ankenævnet vil foretage en rimelighedsvurdering.”

Til dette har indklagede anført:

GoCollective modtog d. 10.03.2026 svaret fra klageren i sagen om kontrolafgift nr. 2300487.

Her lagde klageren vægt på, at misforståelsen, der førte til kontrolafgiften, skyldtes appens design, manglende tydelig information og manglende automatisk kvittering.

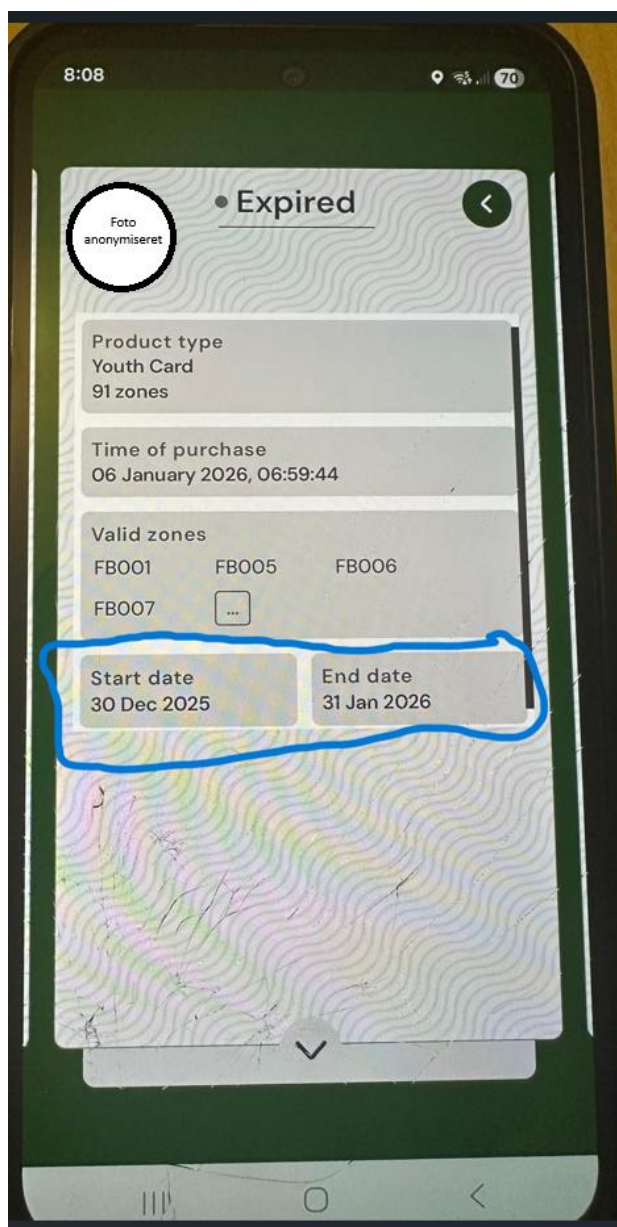
Vedr. appens design mente klager, at visningen af gyldighedsperioden er utydelig. Hun henviste til billedet herunder, som var medsendt klagen.



Klageren skrev, at startdatoen var skjult længere nede på siden, hvor man skulle scrolle eller bruge pil for at komme ned.

I den forbindelse skrev klager, at "Time of purchase" stod meget tydeligt, selvom det ikke var relevant for gyldigheden, og at det gav hende indtryk at betalingen var det vigtigste, og at kortet derfor var aktivt fra købstidspunktet.

Da klageren tidligere købte perioden 30.12.2025-31.01.2026, blev start og slutdato vist tydeligt øverst på kortet. Klager henviste til dette billede:



Derudover fremhævede klageren, at hun aldrig havde modtaget nogen kvittering efter bestilling af en periode.

I svaret pointerede klager, at appen ikke tillader screenshots, så hun kunne ikke dokumentere visningen direkte. Klageren mente, at det også viste at appen ikke gør det nemt for brugeren at kontrollere eller dokumentere sin rejsehjemmel.

Klageren skrev også, at hun ingen form for introduktion, vejledning eller instruktioner havde fået i Rejsebillet om, hvordan appen fungerede, og gav udtryk for at det øger risikoen for misforståelser.

GoCollectives svar

GoCollective har igen indhentet informationer fra Fynbus der har solgt Ungdomskortet. GoCollective vil på baggrund af oplysninger fra Fynbus, uddybe mht. til kvitteringen, at den sendes, når perioden betales i Rejsebillet. Købet for perioden med start d. 03.02.2026 er gået igennem 02.02.2026 kl. 9:36., hvilket fremgår af loggen på mitungdomskort.dk:

02-02-2026 09:36	Fynbus har opdateret status på kort med periode 03-02-2026 – 04-03-2026 til Betalt. Tidligere status: Data modtaget Rebate request ID: 23898833 Kort ID: 3b58aa0d-bff2-4de4-b095-5336d2714e1d Ordning: VU Ordningstype: Primær
01-02-2026 21:40	Fynbus har opdateret status på kort med periode 03-02-2026 – 04-03-2026 til Data modtaget. Tidligere status: Bestilt Rebate request ID: 23898833 Kort ID: 3b58aa0d-bff2-4de4-b095-5336d2714e1d Ordning: VU Ordningstype: Primær

Kvitteringen er på dette tidspunkt sendt til klager på mailadressen registreret i Rejsebillet.

Idet klager mener, at hun aldrig har modtaget nogen kvittering, er kvitteringerne for hendes købte perioder, formentlig endt i klagers spamfilter, hvis ikke hun har markeret afsenderen Rejsebillet som en godkendt mailafsender.

Som beskrevet i GoCollectives 1. svar, kan man tjekke sine perioder på mit Ungdomskort.dk, hvis man er i tvivl om, hvilket perioder man har bestilt. Man kan som det fremgår på billederne i 1. svar også se perioden, mens man henter den og betaler den i Rejsebillet, ligesom man kan se den på oversigten over billetter, som man finder ved at trykke 'Mine billetter' i hovedmenuen.

Klagers tog afgik fra Svendborg kl. 11:22, og hun havde derfor god tid til at tjekke sin periode.

Det er rigtigt, som klager skriver, at man kan være nødt til at scrolle på sin telefon på selve Ungdomskortet for at se perioden. Hvor meget af indholdet, der kan ses uden at scrolle, afhænger af størrelsen på ens mobilskærm.

Nedenfor er et eksempel på, hvordan et Ungdomskortet kan se ud for andre:



Det er rigtigt, at der er blevet tilføjet et 'Fra' og 'Til' på Ungdomskortet, siden klageren købte perioden med start 30. december. Alle elementerne på Ungdomskort skal benyttes til billetkontrol. Købstidspunktet /Time of purchase er også en vigtig faktor i billetkontrol, da kortet skal være købt, inden man stiger på toget.

Det er korrekt, at Rejsebillet ikke tillader screenshots. Dette er for at undgå misbrug. Har man behov for et billede af en billet, må man, som klager har gjort, derfor tage et billede på anden vis f.eks. med en anden telefon. "

Til dette har klageren anført:

"Jeg fastholder min klage og ønsker at kommentere på GoCollectives seneste svar.

1. Startdatoen kan være skjult pga. skærmstørrelse. GoCollective indrømmer selv at hvor meget man kan se uden at scrolle, afhænger af mobil skærmens størrelse. Det betyder at appen ikke er ens for alle brugere. På min telefon var startdatoen skjult, og jeg fik ingen instruktioner

om at jeg skulle scrolle eller trykke på en lille pil. Jeg havde derfor ingen reel mulighed for at opdage, at kortet ikke var gyldigt endnu. Min telefon er 16 cm i højden, hvilket er en normal og forholdsvis stor skærmstørrelse. Alligevel var startdatoen skjult, hvilket viser at problemet ikke skyldes en lille skærm, men appens design.

2. GoCollective skriver at der er kommet “Fra” og “Til” senere. Men appen er den samme, det er visningen der er inkonsekvent. I min tidligere periode stod start- og slutdato tydeligt øverst, men i den nye periode var startdatoen skjult. Som ny bruger hvordan burde jeg ved at appen pludselig viste information på en anden måde?

3. GoCollective gætter på at kvitteringen “må være endt i spam”. Jeg har tjekket både indbakke og spam grundigt, og jeg har aldrig modtaget en eneste kvittering for nogen af mine perioder. Det er ikke mit ansvar at gætte at en sådan vigtig kvittering måske ligger et sted hvor den aldrig er landet. Jeg vil også nævne at jeg har talt med både min bror og flere veninder som også bruger Rejsebillet appen og køber samme type ungdomskort. Ingen af dem har nogensinde modtaget en kvittering på mail, hverken i indbakke eller spam. Det tyder på at problemet ikke kun gælder mig, men at kvitteringer generelt ikke bliver sendt ud, som GoCollective påstår!

4. Jeg købte og betalte i appen, derfor skal appen vise gyldigheden tydeligt. GoCollective henviser til MitUngdomskort.dk, men jeg købte og betalte i Rejsebillet appen. Det er ikke rimeligt at forvente, at en ny bruger skal bruge TO forskellige systemer for at forstå sin billet. Appen burde vise gyldighedsperioden klart og tydeligt, og det gjorde den ikke.

5. GoCollective siger at købstidspunktet er vigtigt. Det er jeg klar over, men startdatoen er vigtigere, det er den der afgør om kortet er gyldigt. Alligevel er det købstidspunktet der står stort og tydeligt øverst, mens startdatoen er skjult længere nede. Er købstidspunktet virkelig vigtigere end startdatoen? Jeg kan jo se tidspunktet direkte på min telefon, som står lige foran mig. Det er startdatoen jeg har brug for at kunne se for at undgå den situation jeg står i nu, og den var skjult.

6. “Du havde god tid” ændrer ikke på, at appen ikke viste perioden tydeligt. Selvom jeg havde tid før afgang, ændrer det ikke på, at appen ikke viste gyldighedsperioden på en tydelig måde. Man kan ikke tjekke noget man ikke kan se.

Jeg har gjort hvad man med rimelighed kan forvente af en ny bruger. Jeg havde allerede betalt for perioden, og appen gav mig ingen tydelig information om, at kortet ikke var gyldigt endnu. Jeg havde derfor ikke en reel mulighed for at opdage fejlen. Misforståelsen skyldes appens design, skjult startdato og manglende kvittering, ikke en fejl fra min side.”

Til dette har indklagede anført:

“GoCollective modtog d. 27.03.2026 igen svar fra klageren via ABTM i sagen om kontrol-afgift nr. 2300487.

I dette svar fastholder klager sin klagepunkter og skrev, at hun ikke havde mulighed for at opdage, at kortet ikke var gyldigt pga. visningen i Rejsebillet app, og lagde vægt på, at hun var ny bruger. Klager afviste desuden at have modtaget en kvittering på e-mail efter at have tjekket sin spammappe.

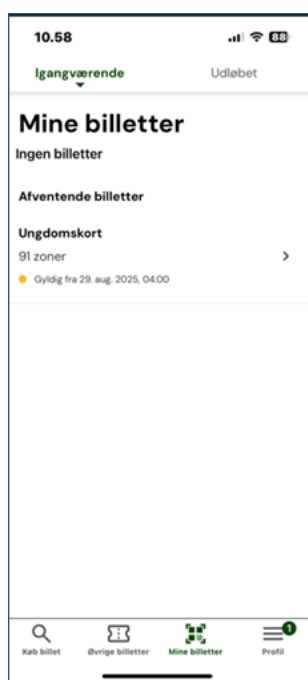
GoCollectives svar

GoCollective må igen henvise til selvbetjeningsprincippet, og at klager selv har bestilt sin periode. Man har selv ansvar for at sikre sig at ens Ungdomskort er gyldigt og ellers købe billet på anden vis.

GoCollective har oplysningerne om kvitteringen fra Fynbus og dokumentation for, hvornår betalingen er foretaget fra Rejsebillet-systemet, og da klager ikke har fremlagt anden dokumentation, kan GoCollective udelukkende forholde sig til dette.

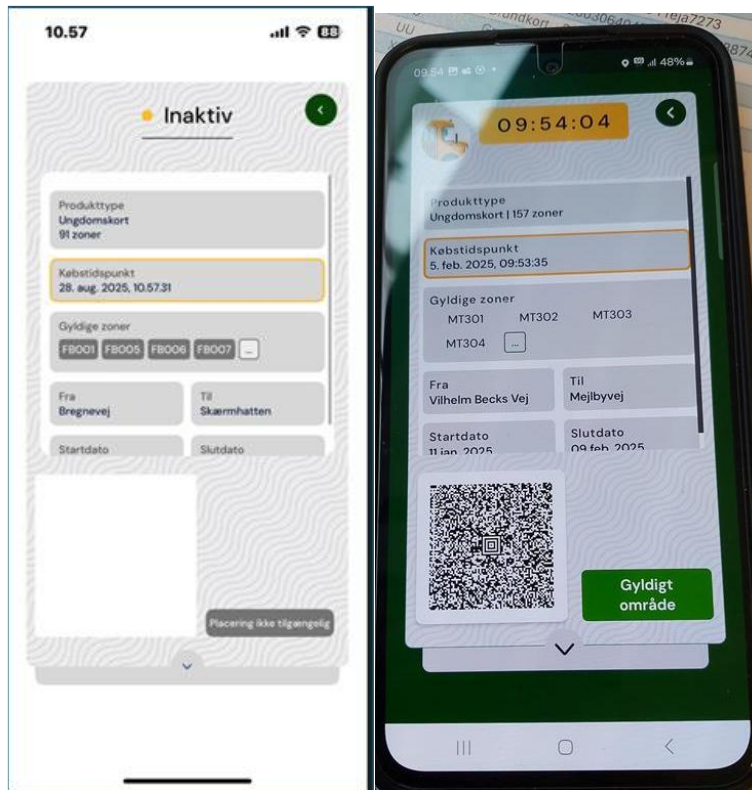
Det var derudover muligt for klager at se perioden både på MitUngdomskort.dk og flere steder i Rejsebillet appen.

Hvis et kort ikke er gyldigt, fordi første gyldighedsdato ikke er nået, vil kortet blive vist i Rejsebillet under 'Afventende billetter'. Her fremgår datoen også:



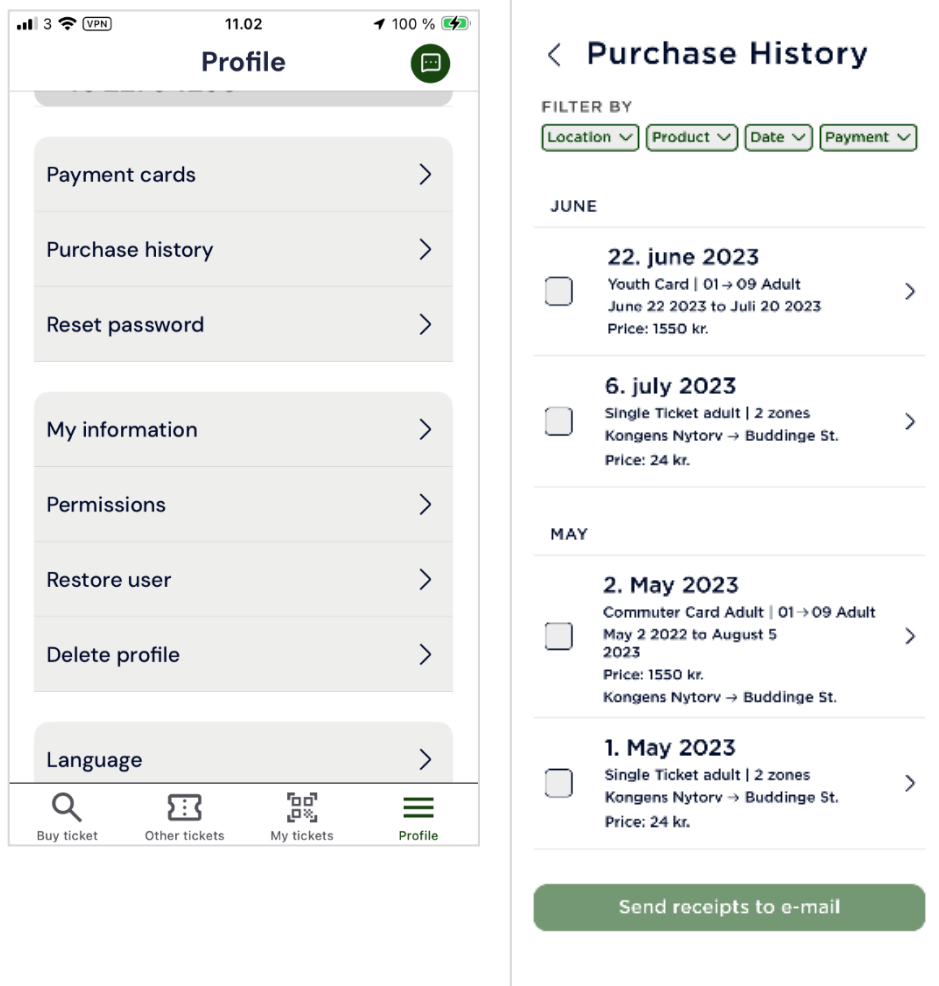
Det fremgår desuden af et Ungdomskort, der endnu ikke er gyldigt, at det er inaktivt. Det adskiller sig derudover på flere måder visuelt ved bl.a. ikke at indeholde klokken i et farvet felt.

Nedenfor er tidligere fremlagte billeder af hhv. et inaktivt kort vs. et aktivt kort.



Man kan i menuen finde Tidligere køb / Purchase history, hvor gyldighedsperioden fremgår. Her kan man finde en betalingskvittering, hvor det også fremgår om kortet er aktivt.

GoCollective kan afvise, at klageren er ny bruger af Rejsebillet, da klager selv har henvist



til at have brugt appen før. Derudover fremgår det af klagers køb i Rejsebillet, at klager har haft købt Ungdomskort fire gange før den pågældende periode.

● Betalt	Billet betalt	Ungdomskort (FB203 - FB001)	Se detaljer	Kunden	02 Feb 2026 - 09:36:23
● Betalt	Billet betalt	Ungdomskort (FB001 -)	Se detaljer	Kunden	06 Jan 2026 - 06:59:44
● Betalt	Billet betalt	Ungdomskort (FB001 -)	Se detaljer	Kunden	30 Nov 2025 - 21:55:33
● Betalt	Billet betalt	Ungdomskort (FB001 -)	Se detaljer	Kunden	02 Nov 2025 - 23:03:05
● Betalt	Billet betalt	Ungdomskort (FB001 -)	Se detaljer	Kunden	30 Sep 2025 - 10:16:39
● Bestilt	Billet oprettet	Ungdomskort (FB001 -)	Se detaljer	Kunden	30 Sep 2025 - 07:57:57
● Bestilt	Billet oprettet	Ungdomskort (2001 -)	Se detaljer	Kunden	25 Aug 2025 - 16:41:53
● Gennemført	Kundeinformation opdateret	FirstName, LastName, Email, DateOfBirth		Kunden	13 Aug 2025 - 08:49:05
● Gennemført	Kundeinformation opdateret	DateOfBirth		Kunden	13 Aug 2025 - 08:47:04
● Gennemført	Kunde oprettet			Kunden	13 Aug 2025 - 08:46:12

”

Til dette har klageren anført:

”Jeg fastholder min klage og vil gerne præcisere følgende punkter, som er vigtigt for vurderingen af om jeg havde en reel mulighed for at opdage fejlen.

1. Jeg købte og betalte perioden i Rejsebillet-appen. Derfor er det appen, der skal vise gyldighedsperioden tydeligt.

GoCollective henviser til MitUngdomskort.dk, men som bruger er det ikke rimeligt at forvente, at man skal bruge to forskellige systemer for at forstå sin billet.

I min visning var startdatoen skjult, og layoutet lignede et aktivt kort.
Det fremgik ikke, at kortet først var gyldigt dagen efter.

2. GoCollective skriver, at kortet ville ligge under ”Afventende billetter”.

Det gjorde det også, men her står der kun ungdomskort, antal zoner, en dato som ikke fremstod som en advarsel.

I mit tilfælde var startdatoen ikke synlig uden at åbne kortet og scrolle. Det er ikke tydelig information for en bruger, og det er ikke en advarsel.

3. Jeg er klar over, at man som udgangspunkt har ansvar for at have en gyldig billet.

Men dette ansvar forudsætter, at appen viser de nødvendige oplysninger tydeligt.

I min situation havde jeg **ikke** en reel mulighed for at opdage fejlen, fordi startdatoen var skjult, visningen var inkonsekvent, kvitteringen aldrig blev modtaget, kvitteringen ikke kan findes nogen steder, appen lignede et aktivt kort, og jeg tidligere havde fået vist startdatoen tydeligt i appen

Jeg har gjort hvad man med rimelighed kan forvente af en bruger. Jeg havde allerede betalt for perioden, og appen gav mig ingen tydelig information om, at kortet ikke var gyldigt endnu.

Misforståelsen skyldes derfor appens design, skjult startdato og manglende kvittering – ikke en fejl fra min side.

De billeder, GoCollective viser, er ikke identiske med den visning, jeg fik.

I deres eksempel står startdatoen tydeligt.

I min visning gjorde den ikke.

Det er netop problemet.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved kontrollen den 2. februar 2026 foreviste et Ungdomskort, der først var gyldigt fra den 3. februar 2026, og at klageren derfor ikke havde gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at passageren skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsens begyndelse, og at passageren selv har ansvaret for at sikre dette.

Ankenævnet finder, at klagerens oplysninger om, at hun troede, at Ungdomskortet var gyldigt fra købstidspunktet, og om Rejsebillet-appens visning af gyldighedsperioden, ikke kan føre til et andet resultat.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at klageren selv bestilte perioden med start den 3. februar 2026, og at gyldighedsperioden fremgik af Ungdomskortet. Ankenævnet har endvidere lagt vægt på, at kortet endnu ikke var aktivt på kontroltidspunktet.

Den omstændighed, at klageren havde betalt for den kommende periode, kan ikke sidestilles med, at hun havde gyldig rejsehjemmel til rejsen den 2. februar 2026.

Herefter finder ankenævnet, at kontrolafgiften til klageren blev pålagt med rette, og at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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 trafikselskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. 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.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand