

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Journalnummer:</b>                    | 25-0421                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Klageren:</b>                         | XX<br>7800 Skive                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Indklagede:</b><br><b>CVR-nummer:</b> | GoCollective<br>12 24 59 04                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Klagen vedrører:</b>                  | Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse på billet købt i Midttrafik-appen, der ikke er gyldig i GoCollective                                                                                                                                                                                |
| <b>Parternes krav:</b>                   | Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ikke vidste, at Arriva havde skiftet navn, eller havde fået oplysninger om, at GoCollective kører på den strækning, hvor hun var vant til at køre med Arriva<br><br>Indklagede fastholder kontrolafgiften |
| <b>Ankenævnets sammensætning:</b>        | Nævnsformand, dommer Lone Bach Nielsen<br>Nikola Kiørboe<br>Dorthe Thorup<br>Helle Berg Johansen<br>Dorte Lundqvist Bang                                                                                                                                                                     |

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2025 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

GoCollective er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 22. september 2024 rejse fra Viborg til Skive med tog. Forinden købte hun i Midttrafiks app en Dagsbillet Midtjylland, der imidlertid ikke er gyldig til DSB eller GoCollective.

Herefter steg hun ombord på GoCollective-toget mod Skive, hvor der var kontrol af hendes rejsehjemmel. Da billetten ikke var gyldig, blev hun kl. 10:44 pålagt en kontrolafgift.

Købsflow og oplysninger:

Annuler

Køb billet



### Dagsbillet Midtjylland

Med Dagsbillet Midtjylland kan du rejse frit en hel dag i Region Midtjylland. Billetten gælder til kl. 23.59 den dag, hvor den er købt. Hver voksen kan gratis medtage to børn under 12 år. Billetten gælder til busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner. **Den kan ikke bruges i natbusser, DSB og GoCollective tog samt i lufthavnsbusser.**

Billettype

1 voksen

Fortsæt



Inden for gyldigt område

Med Dagsbillet Midtjylland kan du rejse frit en hel dag i Region Midtjylland. Billetten gælder til kl. 23.59 den dag, hvor den er købt. Hver voksen kan gratis medtage to børn under 12 år. Billetten gælder til busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner.

**Billetten kan ikke bruges i natbusser, lufthavnsbusser, DSB og GoCollective tog.**

#### Billetinformation

Billettype  
Dagsbillet Midtjylland | Voksen | 293 zoner

Status  
● Gyldig

Gyldig i  
10 t. 20 m. 36 s

Pris  
99,00 kr.

Billetnummer  
1002969821V1-O

Gyldige zoner  
MT230 MT231 MT232 MT233

Samme dag anmodede klageren GoCollective om at annullere kontrolafgiften, da hun havde købt en én-dags Midtjyllands billet i Midttrafik-appen og ikke var blevet informeret om, at Arriva-togene nu hed GoCollective, og at billetten derfor ikke gjaldt, selv om hun havde betalt for rejsen.

GoCollective fastholdt kontrolafgiften og begrundede det således:

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

Kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt og fastholdes. Vi skal bede dig betale senest den 14.10.2024 ved hjælp af betalingsoplysningerne på kontrolafgiften eller følgende betalingsoplysninger.

Jeg kan godt forstå at det er ærgerligt at få en kontrolafgift, fordi man er kommet til at købe en forkert billet. GoCollective tager dog udelukkende udgangspunkt i, hvorvidt en passager er i besiddelse af gyldig billet og/eller kort og skelner ikke mellem god og ond tro, når der udstedes kontrolafgifter. En kontrolafgift er derfor ikke et udtryk for mistillid fra GoCollectives side, men en konsekvens af ikke at have gyldig billet til rejsen.

For at have gyldig billet til din rejse mellem Viborg og Skive skulle du i stedet have købt en billet i RejseBillet app, have checket ind på et rejsekort eller have købt billet i billetautomaten på stationen."

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor GoCollective har oplyst, hvorledes der blev informeret om navneskiftet:

- Nyhed og forsideboks på [gocollective.dk](http://gocollective.dk)
- Sociale medier
- Youtube
- Displayannoncer
- Plakater på stationerne, herunder store A0 plakater på visse stationer, bl.a. Viborg St. og Skive St.
- Nyhedsbrev
- Pressemeddelelse
- Skærmspot i toget

### **Sekretariatets undersøgelser:**

Arriva Tog skiftede navn den 16. april 2024 til GoCollective, og deres tog, logo, uniformer, billetautomater skiftede også udseende:



## Ny æra for Danmarks største private bus- og togoperatør

16. april 2024



## LOGOERNE:



## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som købsflow'et og handelsbetingelserne er formuleret, hvor det med fed skrift er oplyst til kunden, at billetten ikke er gyldig til GoCollective, finder ankenævnet, at det var oplyst tilstrækkeligt tydeligt til klageren, at hun ikke kunne anvende billetten til at rejse med GoCollective tog.

Arriva skiftede navn i april 2024 – 5 måneder inden klagerens rejse fandt sted, og logoet, togene mv. fik et andet udseende og påskrift med det nye navn, GoCollective. Klagerens manglende viden om navneændringen, kan ikke føre til, at ansvaret for at have gyldig rejsehjemmel var overgået fra klageren til GoCollective.

De har i øvrigt oplyst alle de platforme, hvor navneændringen blev meldt ud, og ankenævnet finder, at dette må anses for tilstrækkelig information til kunderne.

Kontrolafgiften til klageren i GoCollective-toget blev dermed pålagt med rette.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, hvorfor ankenævnet finder, 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 forretningsskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr.”

## **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 1.000 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.

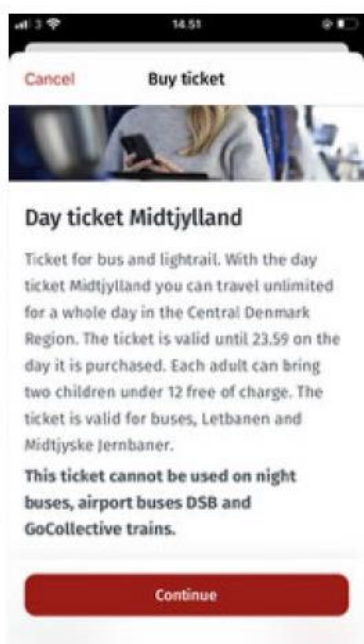
## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

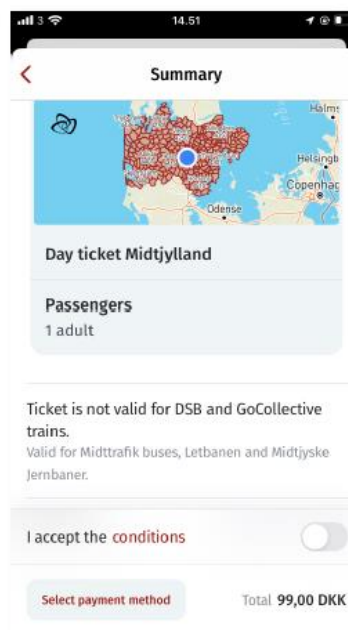
”[klageren] købte en weekendbillet og forstod ikke, hvad der mentes med, at billetten ikke var gyldig til GoCollective, hun ikke havde fået oplysninger om navneændringen fra Arriva. Der var ikke nogen oplysninger om, at GoCollective nu kørte på den strækning, hvor hun var vandt til at køre med Arriva.”

### **Indklagede anfører følgende:**

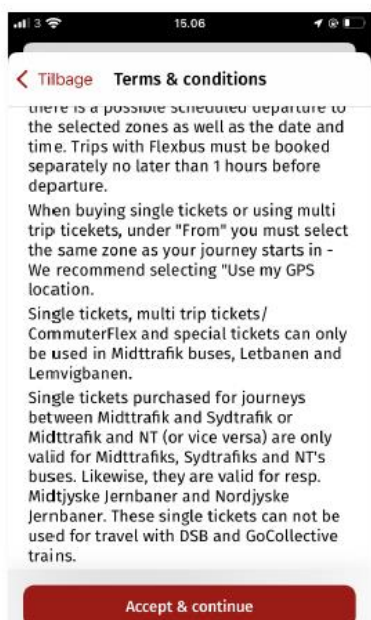
”GoCollective kan supplere vores tidligere svar til [klageren] med billede fra hhv. købsprocessen og af en Dagsbillet fra Midttrafik App. Der oplyses her om gyldigheden både før, under og efter købet.



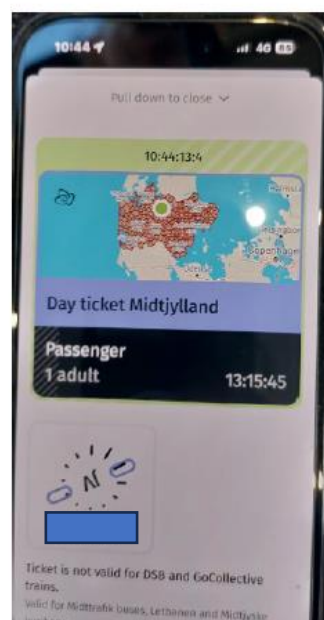
Købsproces - Før køb



Købsproces - Opsummering



Købsproces: Handelsbetingelser



Billede af klagerens billet fra kontrolsituationen

Dertil kan vi oplyse, at reglerne vedr. Midttrafiks billetter, herunder Midttrafik Dagsbillet, er de samme, som da vi hed Arriva, hvor billetterne heller ikke var gyldige i vores tog.

GoCollective gjorde bl.a. opmærksom på det nye navn med en kampagne i perioden 16.04.2024-12.05.2024 i en lang række medier:

- Nyhed og forsideboks på gocollective.dk
- Sociale medier
- Youtube
- Displayannoncer
- Plakater på stationerne, herunder store A0 plakater på visse stationer, bl.a. Viborg St. og Skive St.
- Nyhedsbrev
- Pressemeddelelse
- Skærmspot i toget

Derudover var der:

- Udkald og information på stationsskærmene i bundlinjen på de større stationer, herunder Skive og Viborg, fra d. 16. april og en uge frem
- Uddeling af bolsjer af vores medarbejdere i visse tog d. 16.04.2024.

Arriva-logoet er desuden overalt i forbindelse med navneskiftet blevet fjernet og erstattet af GoCollective-logoet, f.eks.:

- Inde i togene
- Uden på togene
- På medarbejdernes uniformer
- På billetautomaterne
- På Infoplakaterne på stationerne

Det bemærkes at kontrolafgiften er på 1.100 kr. og ikke på 1.500 kr. som det står angivet i klageskemaet.

### **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 der ikke blev fremvist gyldig billet ved billetkontrol i toget, idet en Midttrafik billet er ikke gyldig til rejse i GoCollectives tog.

Vi henviser derudover til De fælles landsdækkende rejseregler, hvoraf det fremgår, at det er passagerens eget ansvar at sikre sig en gyldig billet inden ombordstigning på toget.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnshoved