

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0262
Klageren:	XX 8000 Aarhus
Indklagede: CVR-nummer:	GoCollective 12 24 59 04
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.100 kr. grundet manglende modtagelse af billet inden rejsen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og foreslår at betale de 99 kr., som billetten kostede. Beløbet stod stadigvæk reserveret på hans konto efter rejsen, hvorfor han på rejsetidspunktet reelt havde betalt for billetten 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 29. oktober 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til GoCollective, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejser jævnligt med tog, hvor han god tid i forvejen køber billet i DSB-appen til flere rejser på én gang.

Den 1. juli 2025 købte han flere billetter i DSB-appen, som han betalte ved at swipe i MobilePay-appen. Når betalingen er gået igennem, stilles kunden tilbage til DSB-appen, hvor billetten dernæst er synlig.

Klageren har oplyst, at ved betalingen af 99 kr. for én af billetterne (fra Esbjerg - Aarhus H den 3. juli 2025), blev han ikke stillet tilbage til DSB-appen efter at have swipet betalingen i MobilePay-appen. Appen "frøs", og han endte derfor med at lukke Mobilepay-appen ned og åbne DSB-appen igen for at se, om hans billet var blevet leveret. Men det var den ikke, selv om han samtidigt kunne se på sin netbank, at pengene var blevet trukket/reserveret. Klageren skrev straks til DSB Kundeservice, men de har op til 10-dages svarfrist, hvorfor han ikke nåede at høre fra dem, inden han steg på GoCollective-toget den 3. juli 2025 uden anden billet. Da beløbet på de 99 kr. fortsat stod som reserveret på hans konto, regnede han med at have betalt for rejsen.

Ved en efterfølgende kontrol om bord på toget, blev han pålagt en kontrolafgift på 1.100 kr. kl. 18:15:

GoCollective

Kontrolafgift

Udstedt den

03/07/2025 - 18:15:38

Udstedt til

Legitimation

Sygesikringsbevis

Årsag

Ingen billet

Gyldighed

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

AARHUS - SKJERN

Fra: Skanderborg

Til: Aarhus H

Gyldig for

1 x Voksen 1.100,00 kr.

Total: 1.100,00 kr.

Når et beløb er reserveret på kundens konto, indebærer det, at beløbet ikke tæller med i kundens rådighedsbeløb, selvom beløbet ikke er trukket med det samme. En reservation udløber/de reserverede penge bliver frigivet igen, automatisk efter en vis periode (typisk 30 dage), hvis

transaktionen ikke gennemføres, eller ordren annulleres. Hvis en transaktion annulleres, forbliver pengene ofte stadig reserveret, og i sådanne tilfælde skal kunden kontakte banken og eventuelt virksomheden for at få reservationen fjernet.

GoCollective har forhørt sig hos DSB, der har oplyst, de som udgangspunkt ikke kan se, hvad grunden for det fejlede køb på de 99 kr. er den 01. juli 2025, idet de ikke har adgang til, hvad der sker i kundens "ende" af betalingsdelen. Det er vigtigt, at man som kunde sørger for at lade DSB-appen og MobilePay-appen selv gøre flowet færdigt. Hvis man som kunde laver andre ting, imens de to apps 'snakker sammen' afbryder man flowet og risikerer derved, at købet ikke bliver gennemført korrekt. Ved et gennemført køb bliver der leveret en billet til DSB-app i samme minuttal, som købet er gennemført. Hvis man har lyd på sin telefon, kommer der en lyd fra DSB-appen, der indikerer, at købet er gennemført.

Vedrørende baggrunden for, at beløbet på 99 kr. stod som reserveret i flere dage, på trods af, at DSB ikke havde udstedt nogen billet for det reserverede beløb, har DSB oplyst, at en reservation normalt ophæves automatisk inden for 24 timer, men at det i nogle tilfælde er nødvendigt at ophæve dem manuelt. For så vidt angår klagerens 99 kr., blev reservationen først slettet og frigivet efter rejsedatoen den 3. juli 2025, hvilket kan skyldes en overgang imellem to betalingssystemer, der har gjort det nødvendigt at håndtere disse ikke-gennemførte købs reservationer manuelt.

Ifølge DSB blev ophævelsen af den pågældende reservation foretaget manuelt den 06. juli 2025 kl. 14:24.

Samme aften som kontrolafgiftens udstedelse den 3. juli 2025 skrev klageren til GoCollective:

"Hej GoCollective. Jeg fik i dag en bøde i jeres tog fra. Jeres kontrollør nægtede at høre på min forklaring uanset om jeg fortalte ham jeg kunne vise præcis hvor fejlen er sket.

Jeg brugte DSB App i tirsdag den 1.juli til at købe en billet fra Esbjerg - Aarhus H i dag med afgang 16.04. Som altid kan man betale med MobilePay via appen og når betalingen er gået igennem viderestilles man tilbage til appen hvor billetten dernæst er synlig.

Problemet var at da betalingen var gået igennem denne gang blev jeg ikke viderestillet til appen. MobilePay appen var låst efter jeg havde swipet betal og det var gået igennem. Jeg endte derfor med at lukke appen ned og åbne DSB App igen for at se om min billet var der. Men det var den ikke og jeg kunne efter se på min netbank at pengene var blevet trukket/reserveret. Jeg skrev med det samme til DSB men de har ikke nået at svare mig før i dag hvor jeg skulle bruge billetten. Det forsøgte jeg at forklare jeres kontrollør, som ikke ville høre efter. Jeg vedhæfter billeder som bekræfter det jeg skriver. Billederne fra DSB appen viser tydeligt at jeg har 4 rejser i alt efter den 1. Juli men på min MobilePay kan det tydeligt ses at der er 5, derunder den på 99,- som ikke gik igennem til appen. Jeg forventer selvfølgelig at afgiften annulleres, da det aldrig kan være mit ansvar at teknikken svigter og at DSB ikke kan svare mig inden for to dage.

Vedhæftet dokumentation:

Skærmbilleder fra MobilePay og DSB app (Alle billeder er samlet som bilag 3):

- Køb på 86 kr. i MobilePay foretaget d. 01.07.2025
- Køb på 99 kr. i MobilePay foretaget d. 01.07.2025
- Oversigt fra MobilePay over køb i DSB app.
- Oversigt over billetter (Tidligere rejser) i DSB app
- Køb på 93 kr. i MobilePay foretaget d. 01.07.2025
- MobilePay kvittering fra 01.07.2025 for køb på 99 kr.

18.29

Betaling til

1 stk 86 kr.

I alt 86 kr.

0 % 0 kr.

Betalingsoplysninger

Betalt med  9754

Beløbet blev overført til MobilePay fra den konto, der er knyttet til dit kort.

Dato 01.07.2025, 10.10

Betalt af 

Transaktioner

01.07.2025 86 kr.
ID: 11850524134

01.07.2025 -86 kr.
ID: 21757084496

Transaktion
#11850524134

Ordre
245620451-a9410b43eeb332550846bc4ccc095c29

Kvitteringsnummer
245620451

#2006102 - DSB APP
Telegade 2, 2630 Høje Taastr.

18.18

Betaling til

1 vare 99 kr.

1 stk 99 kr.

I alt 99 kr.

0 % 0 kr.

Betalingsoplysninger

Betalt med  9754

Beløbet blev overført til MobilePay fra den konto, der er knyttet til dit kort.

Dato 01.07.2025, 10.12

Betalt af 

Transaktioner

01.07.2025 99 kr.
ID: 11850533430

Transaktion
#11850533430

Ordre
245620700-a8f7d1247c0354f750093562b0c78eeb

Kvitteringsnummer
245620700

#2006102 - DSB APP
Telegade 2, 2630 Høje Taastr.

18.46

DSB APP

Juli

 DSB APP Betalt - i går 30 kr. >

 DSB APP Betalt - tirsdag 30 kr. >

 DSB APP Betalt - tirsdag 93 kr. >

 DSB APP Reserveret - tirsdag 99 kr. >

 DSB APP Betalt - tirsdag 86 kr. >

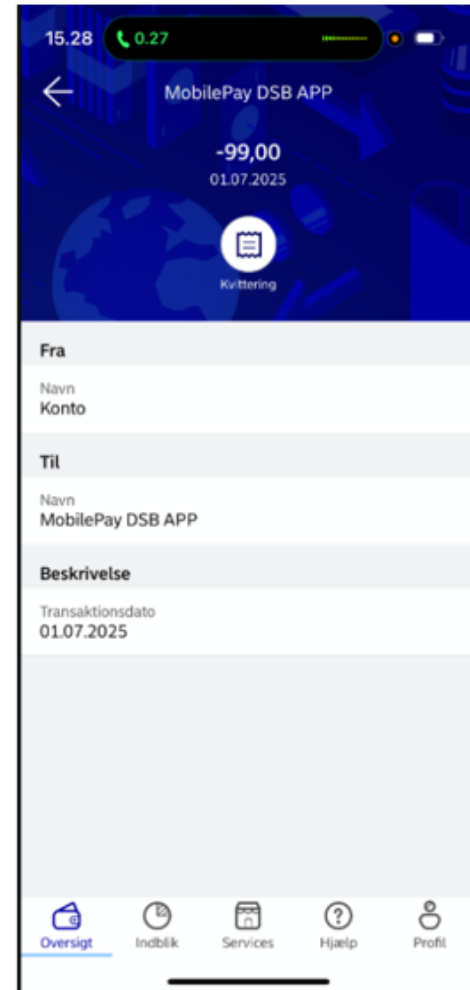
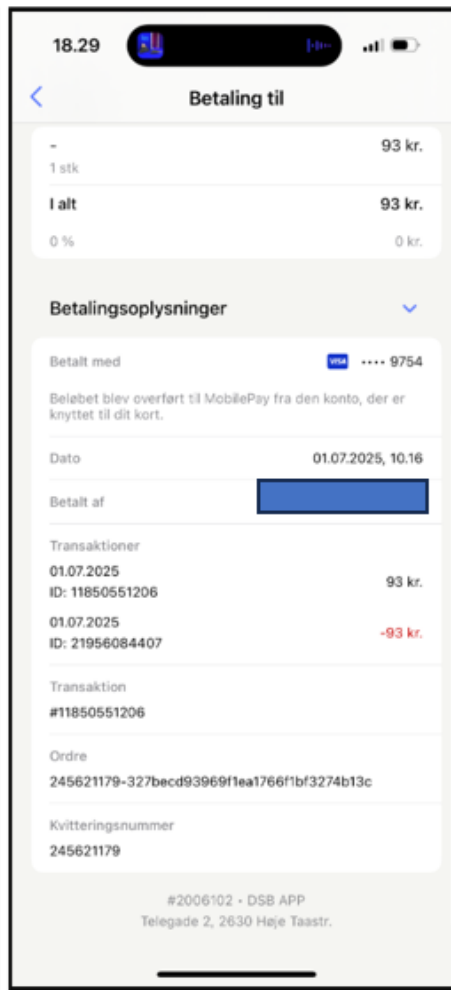
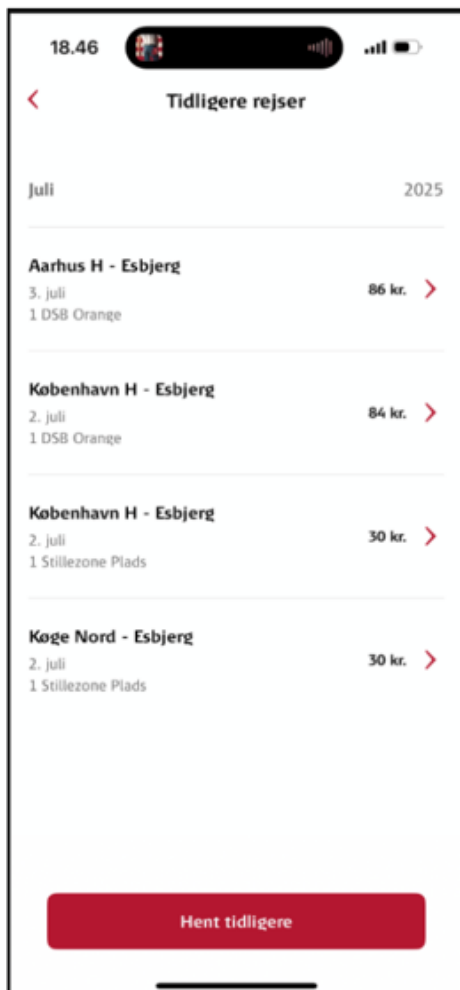
Juni

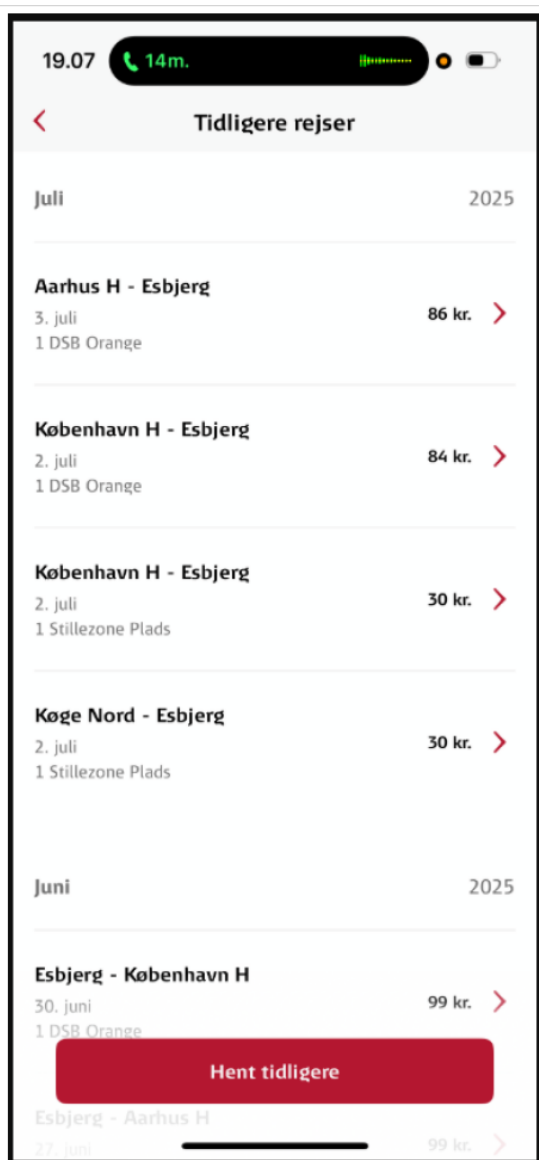
 DSB APP Betalt - 24.06.2025 102 kr. >

 DSB APP Betalt - 22.06.2025 84 kr. >

 DSB APP Betalt - 22.06.2025 99 kr. >

 DSB APP Betalt - 22.06.2025 99 kr. >





GoCollective fastholdt kontrolafgiften den 8. juli 2025, fordi klageren ikke havde sikret sig at have modtaget en billet inden påstigning på toget:

Tak for din henvendelse vedrørende kontrolafgift nr. 228xxxx.

Mobilbilletter skal, som alle andre typer billetter, være modtaget, før man stiger på toget. Har man ikke modtaget sin billet på telefonen, inden man ønsker at rejse, skal man købe billet på anden vis eller vente med at rejse, til man har modtaget billetten - også selvom man har stødt på en fejl i købsprocessen.

Da du d. 03.07.2025 ikke havde gyldig billet, da toget afgik fra Skanderborg, er kontrolafgiften korrekt udstedt og fastholdes. Vi skal bede dig betale senest den 22.07.2025 ved hjælp af betalingsoplysningerne på kontrolafgiften eller følgende betalingsoplysninger: +71 < 000000022842033 +84046043<

Hvis et køb med Mobilepay fejler, kan der i nogle tilfælde stadig hænge en reservation af det pågældende beløb på kontoen. Hvis DSB ikke trækker pengene, skyldes det at købet ikke er gennemført, og reservationen vil automatisk blive frigivet igen.

Af DSB's hjemmeside fremgår det, at den forventede svartid ved skriftlige henvendelser angående billetter og kort er op til 10 hverdage. Har man brug for akut svar, anbefaler vi i stedet, at man kontakter deres kundeservice telefonisk.

Jeg kan godt forstå, at det er frustrerende at få en kontrolafgift, når du troede at dit billetkøb var gennemført. Ved billetkontrol tager GoCollectives kundeservicemedarbejdere dog udelukkende udgangspunkt i, hvorvidt en passager er i besiddelse af gyldig billet 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.

Det skyldes at der, for den kollektive trafik i Danmark, gælder et selvbetjeningsprincip, som betyder, at man selv skal sikre sig gyldig billet, før man stiger på toget. Kan man ikke fremvise gyldig billet ved kontrol, vil man få udstedt en kontrolafgift. Du kan læse dette i de Fælles landsdækkende rejseregler, som du finder på www.gocollective.dk. Det oplyses også på alle vores stationer og på dørene til toget."

Klageren svarede samme dag, at han havde betalt for en billet, som han på rejsetidspunktet ikke havde modtaget, idet beløbet fortsat stod som reserveret, og derfor ikke var tilgængeligt for ham på kontoen, hvilket måtte sidestilles med, at han havde betalt:

"Jeg er udmærket klar over reglerne og at gyldig billet er nødvendigt.

Men lige i denne situation kan jeg 100% bevise at jeg har betalt for en billet jeg ikke har modtaget. Af den grund kan det aldrig give mig en bøde.

Det giver heller ikke mening at jeg skulle købe en ny billet til samme tog og dermed betale dobbelt og endnu mere da det var tættere på togets afgang.

Jeg prøvede i øvrigt også at kontakte DSB via telefon og mail men fik ikke svar og kom ikke igennem køen på telefonen.

Pengene var trukket på min konto flere dage efter og dermed også da toget afgik fra stationen og billetten dermed havde været gyldig. Dvs at i det moment jeg får kontrolafgiften, har jeg betalt for noget jeg ikke har fået. Det giver naturligvis ingen mening, at jeg skal bøde for det.

Jeg kommer naturligvis ikke til at betale kontrolafgiften grundet ovenstående begrundelse. Mvh [klageren]"

GoCollective svarede, at det havde været muligt for klageren at kontakte DSB telefonisk:

"Jeg kan godt forstå, at det frustrerende at få en kontrolafgift, når du antog at dit køb var gennemført. Grundet selvbetjeningsprincippet skal man dog sikre sig at billetten er modtaget, inden man stiger på toget. Det kan du læse i de Fælles landsdækkende rejseregler, hvor der bl.a. står: "Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning".

Du skriver, at du forsøgte at komme i kontakt med DSB allerede samme dag som købsforsøget blev foretaget. DSB Kundeservice har åben for telefonhenvendelser alle dage fra kl.

07:00 til kl. 20:00. Der har derfor været mulighed for at komme i kontakt med DSB for yderligere information.

Hvis du fortsat mener at dit køb blev gennemført, og at pengene er trukket fra din konto, og ikke kun er reserveret, skal vi bede dig indsende et billede fra din bank, hvor transaktionsnummer, dato samt beløb for købet fremgår, så vi kan undersøge sagen nærmere.

Vi skal i så fald bede dig sørge for at ovenstående er os i hænde inden betalingsfristen oplyst i mit sidste svar, da kontrolafgiften ellers vil blive fastholdt og uden varsel vil overgå til almindelig rykkerprocedure.”

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist lægger ankenævnet til grund, at klageren kunne have kontaktet DSB telefonisk og kunne have fået oplyst, at købet ikke var gået igennem, og at det reservede beløb ikke ville trukket fra kontoen, (således som det er påvist i ankenævnets sag nr. 25-0168, hvor kunden ringede til DSB).

Klageren foretog flere billetkøb lige efter hinanden, og de øvrige bestillinger førte til levering af billet til appen med det samme, hvor beløbet på hans kontooversigt skiftede farve fra sort til rød, når beløbet var blevet trukket. Dette skete ikke for billetten til 99 kr., der stod med sort skrift, og der blev ikke leveret nogen billet til appen i perioden fra bestillingen den 1. juli til den 3. juli 2025. Her valgte klageren at stige på toget uden anden rejsehjemmel.

Det er i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning, og at det ikke er tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Det fremgår af klagerens MobilePay, at beløbet på 99 kr. stod som ”reserveret”. Dette betyder, at beløbet først bliver trukket fra kontoen, når der leveres et produkt i form af en billet. Klageren havde dermed ikke betalt for rejsen den 3. juli 2025, fordi der ikke blev leveret nogen billet.

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

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

”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 kontrolafgiftens 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. 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 1.100 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:

" Min klage drejer sig om en kontrolafgift jeg modtog den 3/7 2025.

Jeg havde købt en billet gennem DSB App, som ikke var gået igennem til min App. Pengene var trukket og reserveret på min konto, men jeg havde ikke billetten tilgængelig i min app. Jeg skrev med det samme til DSB kundeservice og prøvede at komme igennem til deres telefon, da jeg opdagede problemet. Jeg nåede aldrig at få svar på mail og jeg kom ikke igennem på telefonen. Jeg skrev og ringede til dem den 1/7 2025, altså to dage før billetten ville være gyldig.

Med andre ord havde jeg betalt for en billet jeg ikke havde fået. Dette kan bevises. Der er altså tale om en teknisk fejl. Kontrolløren gjorde mig opmærksom på at gyldig billet er nødvendigt i toget, hvilket naturligvis er korrekt. Dette tilfælde bør dog være en undtagelse. Det bør være en undtagelse da pengene (99,-) faktisk var trukket på min konto da billetten skulle være gyldig. Altså da toget afgår. Jeg havde dermed betalt for noget jeg ikke havde modtaget. Det forsøgte jeg at forklare, men kontrolløren ville ikke lytte. Jeg mener selvfølgelig ikke det kan være mit ansvar, at teknikken svigter denne ene gang.

Ønsker at opnå: Jeg vil gerne opnå det at kontrolafgiften naturligvis annulleres grundet ovenstående begrundelse"

Indklagede anfører følgende:

” 03.07.2025 kl. 18:15 i toget mellem Skanderborg og Aarhus H. Kontrolafgiften blev udstedt, idet klager ved billetkontrol i toget ikke kunne fremvise en billet.

GoCollective modtog d. 03.07.2025 en henvendelse fra klager, vedrørende kontrolafgiften, hvori klager indledningsvist skrev, at GoCollectives kontrollør nægtede at høre på hans forklaring, da klager fik en kontrolafgift. I sin klage skrev klager også, at han havde brugt DSB app til at købe billet fra Esbjerg til Aarhus d. 01.07.2025. Klager oplyste, at der måtte være sket en teknisk fejl, hvor betalingen blev gennemført med Mobilepay, men efter betalingen blev han ikke automatisk viderestillet tilbage til DSB's app, hvor man normalt kan se billetten. I stedet var Mobilepay appen låst og klager valgte at lukke den. Klager åbnede DSB app for at finde den pågældende billet, men kunne konstatere, at den ikke var i appen. Klageren lagde i klagen vægt på, at han herefter i hans Netbank kunne se, at beløbet var blevet trukket/reserveret på hans konto. Derudover oplyste klager, at han straks kontaktede DSB skriftligt, men ikke modtog svar, inden rejsen fandt sted.

På oversigten fra MobilePay fremgår det, at betalingen på 99 kr. står som ”reserveret”, og billetten med detaljerne for betalingen på 99 kr. skiller sig ud, da beløbet ikke står med rødt med et minustegn foran, som det er tilfældet for de to andre gennemførte køb. Derudover fremgår billetten til 99 kr. ikke på oversigten over billetter i DSB app.

GoCollective besvarede klagen den 08.07.2025, hvor GoCollective fastholdt kontrolafgiften under henvisning til, at man skal have modtaget billetter på mobilen, før man står på toget, og at man ellers skal købe billet på anden vis. Der blev i svaret forklaret, at dette skyldes, at der i Danmark er et selvbetjeningsprincip, hvilket betyder, at man selv skal sikre sig gyldig billet, før man stiger på toget.

Der blev i svaret derudover forklaret, at hvis et køb med Mobilepay fejler, kan købet stå som reserveret og at reservationen automatisk frigives, hvis DSB ikke trækker pengene.

Den 08.07.2025 sendte klager endnu en henvendelse, hvor klager skrev, at han var klar over reglerne og at klager i denne situation kunne bevise, at han havde betalt for en billet, han ikke havde modtaget, og at pengene var trukket i flere dage efter. Dertil mente han heller ikke, at det gav mening at købe en ny billet til samme tog og dermed betale dobbelt.

GoCollective besvarede henvendelsen d. 09.07.2025, hvor GoCollective igen henviste til selvbetjeningsprincippet, hvor man skal sikre sig, at billetten er modtaget, inden man stiger på toget. Dertil blev der henvist til de Fælles landsdækkende rejseregler, hvor der står, at ”det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning”.

GoCollective oplyste klager om, at hvis han fortsat mente, at pengene var trukket fra hans konto, og ikke kun var reserveret, bedtes han indsende et billede fra sin bank, hvorpå det fremgik, så sagen kunne undersøges nærmere.

Den 09.07.2025 modtog GoCollective en klage over afgørelsen via ABTM. Her skrev klager, at han to dage, før han skulle med toget, forsøgte at købe billet gennem DSB app og pengene var trukket og reserveret på hans konto, men han kunne erfare, at der ingen billet var i hans app.

Klager oplyste i klagen, at han forsøgte at skrive og ringe til DSB Kundeservice på datoen for købet, dvs. to dage før rejsen, men nåede ikke at høre tilbage og kom ikke igennem på tlf.

Klager gav udtryk for, at der var en teknisk fejl, og mener at billetten skulle være gyldig i toget, da pengene var trukket på hans konto. Formålet med klagers klage til ABTM, var at få eftergivet kontrolafgiften.

GoCollectives svar på henvendelsen via ABTM

GoCollective kan supplere tidligere svar til klager med, at en betaling kan fremgå som ’reserveret’, hvis betalingen ikke er gennemført. GoCollective har undersøgt sagen hos DSB, som oplyser, at beløbet siden er blevet frigivet.

DSB bekræfter, at der har ikke har været generelle problemer med DSB app, hverken d. 01.07.2025, hvor klager har haft købsforsøget, eller d. 02.07.2025 og 03.07.2025. Da rejsen først er foretaget d. 03.07.2025 sidst på dagen, har klager haft rig mulighed for at købe en ny billet, da han opdagede, at han ikke havde modtaget en billet i appen.

Klager har desuden selv foretaget andre køb, der er gennemførte, d. 01.07.2025 (Se bilag 3). DSB har en svartid på kundehenvendelser på op til 10 hverdage. Det fremgår af dsb.dk og af deres autosvar på henvendelser, og man kan derfor ikke regne med at få svar på sin henvendelse inden for to dage. Der kan være kø på telefonen, men man kan kontakte DSB telefonisk vedr. billetter alle dage i tidsrummet 7-20, så der var flere dage, hvor klager kunne ringe til DSB Kundeservice. Uanset havde klager ikke grund til at tro, at han havde gyldig billet til rejsen, idet der ikke var en billet i appen og beløbet kun var reserveret.

GoCollectives stillingtagen til klagesagen

GoCollective fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på korrekt grundlag og i overensstemmelse med de gældende regler på området, da klager ikke havde sikret sig gyldig billet, før han stod på toget."

Til dette har klageren gjort gældende:

" Punkt 1:

GoCollective siger at de har kontaktet DSB og at de bekræfter, at beløbet er blevet frigivet til min konto. Det er korrekt, men det sker flere dage efter at billetten skulle have været gyldig for mig og jeg fik bøden. Derfor kan jeg slet ikke se hvordan det kan have relevans. Jeg kunne se på min konto, at der var trukket 99 kr. efter jeg havde bestilt billetten og de var stadig væk, da den skulle bruges på toget. **Ergo er jeg blevet trukket 99 kr for en vare jeg ikke har modtaget!**

De forslår tilmed at jeg "bare" skulle have købt en ny billet i stedet. Set i bagklogskabens lys skulle jeg også have gjort det, men det var ikke noget jeg kunne vide på det tidspunkt. Hvis de 99 kr ikke var trukket fra min konto havde sagen også været en anden og så havde jeg naturligvis købt en ny billet med det samme. Men det giver ingen mening, at komme efter og sige jeg bare skulle have betalt to gange for samme billet, da det i den givende situation ikke ville give nogen mening for mig overhovedet. Jeg tænkte selvfølgelig som kunde, at billetten ville komme på et senere tidspunkt eller at mine 99 kr. ville blive frigivet lang tid før, så jeg havde et grundlag for at købe den samme billet en gang til. Det skete ikke.

Pointen er kort sagt at jeg indtil flere dage efter bøden er udstedt var blevet trukket penge for noget jeg ikke havde modtaget og det kan jo bevises. GoCollective skriver det selv.

Punkt 2:

Det bliver ydermere nævnt at jeg samme dag havde købt andre billetter som var gået 100 % korrekt igennem. Her bliver det fremstillet som en dårlig sag for mig. Det mener jeg på ingen måde det kan være. For det første beviser det, at jeg altid køber billetter til mine rejser og jeg absolut ingen intention havde om, at rejser uden gyldig billet.

For det andet bekræfter det, at der lige i den specifikke transaktion gik noget galt, som ikke skete med de andre transaktioner. Det kan selvfølgelig ske og der havde jeg som kunde en tiltro til, at man via dialog kunne finde en løsning. Der var jo på ingen måde tale om et decideret teknisk nedbrud af DSB, som GoCollective omtaler det. Jeg mener derfor, at det 100 % skal ses til min fordel, da det fuldt ud bekræfter det jeg hele tiden har sagt og fortalt.

Punkt 3:

Nu hvor mine 99 kr. for den omtalte billet er blev frigivet igen foreslår jeg en helt tredje løsning end dem der er lagt op til nu. Jeg foreslår at jeg betaler 99 kr. til DSB for billetten dengang, så alle har fået deres penge. Det sker bare med tilbagevirkende kraft. Det synes jeg 100 % er den mest fair løsning, da jeg naturligvis også selv er indstillet på at betale for de rejser jeg taget."

Hertil har GoCollective svaret:

Punkt 1.:

Klager anfægtede relevansen af GoCollectives oplysninger om, at beløbet på 99 kr. siden er blevet frigivet på klagers konto. Klager lagde vægt på, at han kunne se, at der, efter han havde bestilt billetten, var trukket 99 kr., og at de stadig var trukket da billetten skulle bruges på toget, og at han derfor var blevet trukket for et beløb, han ikke havde modtaget. Som følge deraf gav han udtryk for, at det ikke gav mening at skulle købe ny billet.

GoCollectives svar til punkt 1:

GoCollective har indhentet oplysninger hos DSB, der har fremsendt loggen for købet:

Ordrenr	Salgsdato	Rejsedato	Fra	Til	Produkt	Leveranceform	Status	Tilbagebetalt	Pris
283620700	01.07.25	03.07.25	Esbjerg	Aarhus Centrum	DSB Orange	DSB App	Annulleret	N/A	0,-

DSB Orange				
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/kort	Plads
Esbjerg St.	16:04	Regional-tog	Ja	-
Skanderborg St.	18:05			
Skanderborg St.	18:10	GoCollective-tog	Ja	-
Aarhus H.	18:31			

Bestillingskunde											
Navn											
Mail											
Mobil											

DSB Orange [03.07.25 16:04 - 03.07.25 18:31]											
Varetype	Vare	Fra	Til	Rejsedato	Ung	Pris	Billetnr	Bookingnummer	Tilbagebetaling	Hentet i app	Senest vist i app
Billet	1427	Esbjerg	Aarhus Centrum	03.07.25	1	99,-	-	-	-	N/A	N/A

zoom

Ordrenr	Salgsdato	Rejsedato	Fra	Til	Produkt	Leveranceform	Status
283620700	01.07.25	03.07.25	Esbjerg	Aarhus Centrum	DSB Orange	DSB App	Annulleret

DSB Orange				
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/kort	Plads
Esbjerg St.	16:04	Regional-tog	Ja	-
Skanderborg St.	18:05			
Skanderborg St.	18:10	GoCollective-tog	Ja	-
Aarhus H.	18:31			

Bestillingskunde											
Navn											
Mail											
Mobil											

DSB Orange [03.07.25 16:04 - 03.07.25 18:31]											
Varetype	Vare	Fra	Til	Rejsedato	Ung	Pris	Billetnr	Bookingnummer	Tilbagebetaling	Hentet i app	Senest vist i app

DSB oplyser, at da købet bliver ikke gennemført, bliver der hverken leveret en billet til klagers app eller en kvittering til klagers mail. Beløbet har fremgået som reserveret i kundens MobilePay og ikke som betalt. GoCollective kan tilføje, at når et beløb er reserveret, fremgår det også på kontoudtoget i netbanken, at det kun er reserveret. Mht. hvorfor købet er fejlet, har DSB svaret: "Som udgangspunkt kan vi ikke se, hvad grunden for det fejlede køb er den 01.07.2025: de data kan ikke indhentes da vi ikke har adgang til, hvad der sker i kundens ende. Det er dog vigtigt, at man som kunde sørger for at lade DSB App og MobilePay App selv gøre flowet færdigt. Hvis man som kunde laver andre ting, imens de to apps 'snakker sammen' afbryder man flowet og risikerer derved at købet ikke bliver gennemført korrekt. Ved et gennemført køb bliver der leveret en billet til DSB App i samme minuttal, som købet er gennemført - dette sker ikke i denne situation.

Samt hvis man har lyd på sin telefon, kommer der en lyd fra DSB App der indikerer at købet er gennemført. (dette sker ikke, hvis købet ikke er gennemført) "

Ved fremsendelse af klagers kommentarer til GoCollective bad ABTM GoCollective om at indhente oplysninger i sagen fra DSB om, hvad baggrunden er for, at beløbet på 99 kr. stod som reserveret i flere dage, på trods af, at DSB ikke havde udstedt nogen billet for det reserverede beløb.

Til det oplyser DSB, at en reservation normalt ophæves automatisk inden for 24 timer, men at det i nogle tilfælde er nødvendigt at ophæve dem manuelt. De oplyser om klagers køb:

"Grundlaget for at reservationen først bliver slettet og derfor frigivet efter rejsedato kan skyldes overgang imellem to betalingssystemer.

På grund af det har det været nødvendigt at håndtere disse ikke-gennemførte købs reservationer manuelt"

Ifølge DSB er ophævelsen af den pågældende reservation blev foretaget manuelt d. 06.07.2025 kl. 14:24.

Vi har derudover modtaget supplerende oplysninger fra DSB vedr. klagers forsøg på at sikre sig gyldig billet: DSB oplyser, at klager to gange før sin rejse er blevet informeret om, at DSB ikke kunne nå at besvare hans skriftlige henvendelse inden rejsedato, idet henvendelsen første gang blev modtaget direkte i Outlook og derefter oprettet i deres sagsbehandlingssystem. I begge autosvar blev klager informeret om DSB Kundeservice' svartider. Derudover kan DSB ikke se, at klager har taget yderligere kontakt. De har søgt efter kald i perioden 30.06.2025 - 14.08.2025, og der er ingen aktivitet på det telefonnummer han har tilknyttet sin DSB Plus profil, som også er det telefonnr. som klager har angivet i sin klage til GoCollective og ABTM.

GoCollective vil desuden henvise til ABTM's afgørelser bl.a. i sag nr. 24-0208 og 2022-0041, hvor det blev bekræftet, at passagerer skal vente med at stige om bord, indtil de er sikre på at kunne forevise en billet, selvom beløbet er reserveret i MobilePay.

Punkt 2.:

Klager gav udtryk for at oplysningerne om, at han samme dag havde købt andre billetter som var gået korrekt igennem, viser at han ikke havde intention om at rejse uden billet, og at det bekræfter, at der er gået noget galt i transaktionen. **GoCollectives svar til punkt: 2**

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at rejse uden billet.

Hvis der opstår tekniske problemer under et køb, kan det være af mange forskellige årsager, der ikke skyldes fejl med billetappen, såsom dårlig internetforbindelse, manglende opdatering af billeappen, betalingskortproblemer eller problemer med MobilePay. Man må her forsøge igen eller købe billet på anden vis. Reglerne på området er, at man som passager skal sikre sig, at billetten er modtaget, inden man står på toget.

Punkt 3:

Klager foreslog, at han betaler 99 kr. til DSB med tilbagevirkende kraft, idet beløbet nu var blevet frigivet på hans konto.

GoCollectives svar til punkt 3.

GoCollective fastholder kontrolafgiften, da klager ikke havde sikret sig gyldig billet, før han stod på toget."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnformand