

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Journalnummer:</b>                    | 25-0272                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Klageren:</b>                         | XX<br>6731 Tjæreborg                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Indklagede:</b><br><b>CVR-nummer:</b> | GoCollective<br>12 24 59 04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Klagen vedrører:</b>                  | 7 kontrolafgifter på hver 1.100 kr., i alt 7.700 kr. grundet rejse uden billet samt pålagte rykkergebyrer på 200 kr.                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Parternes krav:</b>                   | Klageren ønsker, at ankenævnet nedsætter kontrolafgifterne til et samlet beløb på 1.000 kr., fordi det ikke var muligt for ham at købe billet til rejserne med så kort varsel<br><br>Indklagede fastholder kontrolafgifterne og de to rykkergebyrer på i alt 200 kr. De har ved en fejl pålagt inkassogebyrer og -omkostninger på kravet, og frafalder disse |
| <b>Ankenævnets sammensætning:</b>        | Nævnensformand, 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 29. oktober 2025 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

GoCollective er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på hver 1.100 kr., i alt 7.700 kr., samt de rykkergebyrer, der er pålagt af i medfør af lov om renter

Ankenævnet kan ikke tage stilling til inkassobureauets pålagte rykkergebyrer, renter og inkasso-omkostninger.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren arbejder som tilkaldevikar, og skal ofte afsted på job med kort varsel.

Ifølge klageren kunne han ikke købe billet i appen, der lukkede for billetsalg 5 minutter inden togafgang, og kunne heller ikke købe billet i billetautomaterne, der ikke tog kort eller kontanter, hvorfor han måtte rejse uden billet ved flere lejligheder.

Det drejede sig om nedennævnte rejser, hvorunder der blev udstedt kontrolafgift til klageren for at mangle billet:

2025-02-05 10:17:38 Tjæreborg - Esbjerg 1.100,00 kr.  
2025-02-25 10:57:23 Esbjerg - Tjæreborg 1.100,00 kr.  
2025-03-17 21:15:13 Esbjerg - Tjæreborg 1.100,00 kr.  
2025-03-18 18:11:33 Esbjerg - Tjæreborg 1.100,00 kr.  
2025-03-22 11:57:58 Tjæreborg - Esbjerg 1.100,00 kr.  
2025-03-22 14:56:07 Odense - Svendborg 1.100,00 kr.  
2025-04-22 15:03:18 Ringe – Svendborg 1.100,00 kr.

Ifølge GoCollective er deres billetautomater beklædt med lilla folie og tager ikke kontanter, men de tager kort, hvilket står på automaterne. DSB's billetautomater, der er røde, tager imod både kontanter og kort. Der er DSB-billetautomater både på Esbjerg st. og Odense st.

Benyttes et debetkort, kan betalingen blive afvist i billetautomaten, hvis der ikke er penge nok på kortet. Tjæreborg st. har en GoCollective billetautomat, men ikke noget betjent billetsalg. På deres hjemmeside om Tjæreborg st. og billet står der:

## Hvor kan jeg købe billet?

### RejseBillet

Du kan købe billet til GoCollectives tog i [RejseBillet](#).

### Billetautomat

GoCollectives stationer (Vestbanen undtaget) er udstyret med billetautomat, hvor du kan købe billetter samt afhente forudbestilte billetter.

Der kan betales med Dankort, VISA/Dankort, Visa, Mastercard, Maestro og Visa Electron udstedt i Danmark. Derudover kan der betales med VISA og Mastercard udstedt i udlandet.

Betaler man med debetkort, skal man være opmærksom på, at der på kortet skal være en disponibel saldo, der overholder det beløb, banken har fastsat for kortet ved køb ved ubemandede terminaler.

Bemærk at det ikke er muligt at betale med kontanter i billetautomaterne.

### Rejsekort

På stationerne er der, ud over billetautomater, opstillet Rejsekortautomater, hvor man kan foretage optankning af sit Rejsekort. Ved optankning via Rejsekortautomaten på stationen overføres det indbetalte beløb til Rejsekortet med det samme.

Kontrolafgiften udstedes som en strimmel til passageren, hvorpå det oplyses, at betalingsfristen er 14 dage. Klagerens 7 kontrolafgifter er gengivet nedenfor:



## GoCollective

### Kontrolafgift

Udstedt den  
05/02/2025 - 10:17:38

#### Udstedt til

Legitimation  
Sygesikringsbevis  
Årsag  
Ingen billet

#### Gyldighed

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

ESBJERG - TØNDER - NIEBÜLL  
Fra: Tjæreborg  
Til: Esbjerg

#### Gyldig for

1 x Voksen 1.100,00 kr.  
Total: 1.100,00 kr.

#### Udstedt af

Medarbejder ID: 562

#### Betaling

Afgiften skal betales inden  
14 dage via bank eller netbank.  
+71<000000022710875+84046043<

Klagevejledning findes på  
gocollective.dk/  
kundeservice/kontrolafgift  
Betal din kontrolafgift med  
MobilePay ved at scanne her



## GoCollective

### Kontrolafgift

Udstedt den  
25/02/2025 - 10:57:23

#### Udstedt til

Legitimation  
Sygesikringsbevis  
Årsag  
Ingen billet

#### Gyldighed

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

ESBJERG - TØNDER - NIEBÜLL  
Fra: Esbjerg  
Til: Tjæreborg

#### Gyldig for

1 x Voksen 1.100,00 kr.  
Total: 1.100,00 kr.

#### Udstedt af

Medarbejder ID: 562

#### Betaling

Afgiften skal betales inden  
14 dage via bank eller netbank.  
+71<000000022729271+84046043<

Klagevejledning findes på  
gocollective.dk/  
kundeservice/kontrolafgift  
Betal din kontrolafgift med  
MobilePay ved at scanne her

## GoCollective

### Kontrolafgift

Udstedt den  
17/03/2025 - 21:15:13

#### Udstedt til

Legitimation  
Sygesikringsbevis  
Årsag  
Ingen billet

#### Gyldighed

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

ESBJERG - TØNDER - NIEBÜLL  
Fra: Esbjerg  
Til: Tjæreborg

#### Gyldig for

1 x Voksen 1.100,00 kr.  
Total: 1.100,00 kr.

#### Udstedt af

Medarbejder ID: 562

#### Betaling

Afgiften skal betales inden  
14 dage via bank eller netbank.  
+71<000000022746358+84046043<

Klagevejledning findes på  
gocollective.dk/  
kundeservice/kontrolafgift  
Betal din kontrolafgift med  
MobilePay ved at scanne her





## GoCollective

Kontrolafgift 2

Udstedt den

18/03/2025 - 18:11:33

Udstedt til

Legitimation

Sygesikringsbevis

Årsag

Ingen billet

Gyldighed

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

ESBJERG - TØNDER - NIEBÜLL

Fra: Esbjerg

Til: Tjæreborg

Gyldig for

1 x Voksen 1.100,00 kr.

Total: 1.100,00 kr.

Udstedt af

Medarbejder ID: 562

Betaling

Afgiften skal betales inden 14 dage via bank eller netbank.  
+71<000000022745558+84046043<

Klagevejledning findes på  
gocollective.dk/

kundeservice/kontrolafgift  
Betal din kontrolafgift med  
MobilePay ved at scanne her

## GoCollective

Kontrolafgift 2

Udstedt den

22/03/2025 - 11:57:58

Udstedt til

Legitimation

Sygesikringsbevis

Årsag

Ingen billet

Gyldighed

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

ESBJERG - TØNDER - NIEBÜLL

Fra: Tjæreborg

Til: Esbjerg

Gyldig for

1 x Voksen 1.100,00 kr.

Total: 1.100,00 kr.

Udstedt af

Medarbejder ID: 562

Betaling

Afgiften skal betales inden 14 dage via bank eller netbank.  
+71<000000022748545+84046043<

Klagevejledning findes på  
gocollective.dk/

kundeservice/kontrolafgift  
Betal din kontrolafgift med  
MobilePay ved at scanne her

## GoCollective

Kontrolafgift 2

Udstedt den

22/03/2025 - 14:56:07

Udstedt til

Legitimation

Sygesikringsbevis

Årsag

Ingen billet

Gyldighed

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

ODENSE - SVENDBORG

Fra: Odense

Til: Svendborg

Gyldig for

1 x Voksen 1.100,00 kr.

Total: 1.100,00 kr.

Udstedt af

Medarbejder ID: 562

Betaling

Afgiften skal betales inden 14 dage via bank eller netbank.  
+71<000000022740369+84046043<

Klagevejledning findes på  
gocollective.dk/

kundeservice/kontrolafgift  
Betal din kontrolafgift med  
MobilePay ved at scanne her

## GoCollective

### Kontrolafgift

Udstedt den

22/04/2025 - 15:03:18

Udstedt til

### Legitimation

Sygesikringsbevis

### Årsag

Ingen billet

### Gyldighed

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

ODENSE - SVENDBORG

Fra: Ringe

Til: Svendborg

### Gyldig for

1 x Voksen 1.100,00 kr.

Total: 1.100,00 kr.

### Udstedt af

Medarbejder ID: 562

### Betaling

Afgiften skal betales inden  
14 dage via bank eller netbank  
+71<000000022776959+84046043<

Klagevejledning findes på  
[gocollective.dk/  
kundeservice/kontrolafgift](http://gocollective.dk/kundeservice/kontrolafgift)  
Betal din kontrolafgift med  
MobilePay ved at scanne her

Den 1. april 2025 opkrævede Inkassomægleren på vegne af GoCollective de to forfaldne kontrolafgifter udstedt den 5. og 25. februar 2025 samt et rykkergebyr på 100 kr. Den 14. april 2025 opkrævede Inkassomægleren yderligere et rykkergebyr på 100 kr., idet klageren ikke havde reageret.

Den 25. april 2025 sendte Inkassomægleren et inkassovarsel til klageren vedrørende kontrolafgifterne pålagt til og med den 22. marts 2025.

Den 10. juni 2025 sendte Inkassomægleren en opkrævning på 6.600 kr. for de seks kontrolafgifter og de 200 kr. i rykkergebyrer og oplyste, at det var sidste varsel inden oversendelse af kravet til Gældsstyrelsen.

Den 11. juli 2025 anmodede klageren om, at GoCollective skulle nedsætte kontrolafgifterne, og

foreslog at betale i alt 500 kr., da billetterne ville have kostet 252 kr., hvis det havde været muligt at købe billet til togafgangene. Klageren skrev:

"Jeg tager ofte toget og i forbindelse med vikararbejde som [udeladt]. Ofte skal jeg afsted i en fart og så virker billetautomaten ikke. Tager ikke imod kort, eller kontanter og app'en lukker 5 minutter før afgang. Derfor har jeg fået en række bøder, hvor bøden samlet er : 9742 kroner. Det er for rejser der koster der samlet koster: 252 kroner.

Jeg mener jeres bøder er alt for høje i forhold til hvad rejsen koster. Jeres billetsystem fungerer ikke optimalt. Derfor ønsker jeg en samlet bøde på 500 kroner.

Det drejer sig om rejserne:

2025-02-05 10:17:38 Tjæreborg - Esbjerg 1.100,00  
2025-02-25 10:57:23 Esbjerg - Tjæreborg 1.100,00  
2025-03-17 21:15:13 Esbjerg - Tjæreborg 1.100,00  
2025-03-18 18:11:33 Esbjerg - Tjæreborg 1.100,00  
2025-03-22 11:57:58 Tjæreborg - Esbjerg 1.100,00  
2025-03-22 14:56:07 Odense - Svendborg 1.100,00  
2025-04-22 15:03:18 Ringe - Svendborg 1.100,00"

GoCollective fastholdt kontrolafgifterne samme dag og henviste til, at klageren ikke havde overholdt indsigelsesfristen på 14 dage og havde rejst uden billet. De skrev:

**"11.07.2025 kl. 14:04**

*Tak for din henvendelse vedrørende dine kontrolafgifter.  
Hvis du har indsigelse til en kontrolafgift, skal du henvende dig skriftligt til GoCollective senest 14 dage efter, kontrolafgiften er udstedt. På kontrolafgiften er der henvist til klagevejledningen, som du kan finde på [www.gocollective.dk](http://www.gocollective.dk).*

*Da de nævnte kontrolafgifter blev udstedt d. 22.04.2025 og forud, og vi først modtager din henvendelse d. 11.07.2025, er tidsfristen overskredet.*

*Kontrolafgifterne vil derfor blive fastholdt inkl. eventuelle tilskrevne rykkergebyrer. Vi skal bede dig betale kontrolafgiften i henhold til betalingsoplysningerne som du finder i rykkerskrivelserne fra Inkasso Mægleren.*

*Ud over de nævnte kontrolafgifter gør vi opmærksom på, at vi også har udstedt kontrolafgift 228[xxx] d. 25.06.2025 som ligeledes fastholdes ud fra de indsendte oplysninger.*

*Prisen for alle kontrolafgifter er fastsat til 1100 kr. og varierer ikke afhængigt af rejsens længde eller pris. Vi kan derfor ikke imødekomme dit ønske, om at nedsætte prisen for kontrolafgifterne.*

*Til generel information gælder der, for den kollektive trafik i Danmark, 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](http://www.gocollective.dk). Det oplyses også på alle vores stationer og på dørene til toget.*

*Oplever du i fremtiden problemer med en billetautomat, opfordrer vi til, at du køber billet på anden vis – f.eks. via Rejsebillet app, DSB app, DSB.dk eller i en anden billetautomat på stationen.”*

Herefter indbragte klageren sagen om de syv kontrolafgifter for ankenævnet.

### **Sekretariatets undersøgelser:**

GoCollective blev anmodet om at fremlægge de fire skrivelser, der var sendt til klageren fra inkassomægleren. I den forbindelse frafaldt GoCollective de opkrævede inkassoomkostninger, og fastholdt 200 kr. i rykkergebyr samt de 7 kontrolafgifter.

*”Hermed de 4 skrivelser, vi har liggende på sagen. I forbindelse hermed er vi blevet opmærksomme på, at der er afsendt et inkassovarsel og pålagt inkassogebyr i sagen. I stedet skulle der blot være sendt varslet om oversendelse til Gældsstyrelsen.*

*Vi kan derfor hermed meddelelse, at vi fratrækker inkassogebyr og inkassoomkostninger fra kravet, således det alene er hovedfordringen på 7.700 samt rykkergebyr på 200, som vi fastholder overfor klageren.*

*Det skal dog nævnes, at der til skyldige beløb hos Inkasso Mægleren derudover er tilføjet kontrolafgift nr. 2283152 og dermed et beløb på 1.100 kr.*

*Denne kontrolafgift er udstedt d. 25.06.2025 mellem Svendborg Vest og Odense, fordi klager ikke kunne fremvise en billet.”*

”

1. april 2025

Vi skriver til dig, da GoCollective Rail A/S, CVR-nr. 12245904, ikke har modtaget din betaling for den kontrolafgift, som er udstedt til dig – se specifikation.

For at undgå yderligere rykkergebyr, da der allerede er pålagt et rykkergebyr på kr. 100,- beder vi dig venligst betale beløbet senest d. 11. april 2025, (10 dage fra dags dato), jf. renteloven §9b, stk. 2.

Hvis du allerede har betalt, kan du se bort fra denne besked. Hvis ikke, beder vi dig venligst overføre beløbet inden betalingsfristen for at undgå yderligere gebyrer og renter.

#### **Betalingsoplysninger:**

- **Beløb kr: 2.319,44**
- **Betalingsfrist: 11. april 2025”**

”14. april 2025

### **INKASSOVARSEL**

#### **Sidste påmindelse før inkasso.**

Vi har tidligere skrevet til dig, da GoCollective Rail A/S, CVR-nr. 12245904 ikke har modtaget din betaling på den kontrolafgift, som er udstedt til dig – se specifikation. Der er nu igen blevet pålagt et rykkergebyr på kr. 100,- jf. renteloven §9b, stk. 2.

Hvis du allerede har betalt, kan du bare ignorere denne besked. Hvis ikke, så sørg venligt for at

betale beløbet inden fristen for at undgå, at din sag bliver overdraget til inkasso, hvilket medfører yderligere omkostninger og påvirker din kreditværdighed.

**Betalingsoplysninger:**

- Beløb kr: 2.427,86
- Betalingsfrist: 24. april 2025”

25. april 2025

J.nr.: [REDACTED]

**Inkassoskrivelse**

Vores klient, GoCollective Rail A/S, Skøjtevej 26, 2770 Kastrup, CVR-nr. 12245904, har anmodet os om at indkassere det udestående beløb, som er forfaldent til betaling dags dato.

**Kravet kan opgøres således:**

|                                                              |            |                 |
|--------------------------------------------------------------|------------|-----------------|
| Hovedstol                                                    | DKK        | 6.600,00        |
| Rykkergebyr jf. rentelovens § 9b, stk. 2                     | DKK        | 200,00          |
| Kompensationsgebyr                                           | DKK        | 0,00            |
| Inkassogebyr jf. rentelovens § 9b, stk. 1                    | DKK        | 100,00          |
| Udenretlige inkassoomkostninger jf. rentelovens § 9a, stk. 1 | DKK        | 1.550,00        |
| Påløbne renter fra forfaldsdato (10,75 % p.a.)               | DKK        | 62,53           |
| <b>Udestående i alt</b>                                      | <b>DKK</b> | <b>8.512,53</b> |

Yderligere renter og omkostninger forbeholdes.

10. juni 2025

J.nr.:

## SIDSTE CHANCE FOR BETALING INDEN GÆLDSSTYRELSEN!

Kære

Vi skal venligst bringe ovennævnte sag i erindring. Vi mangler fortsat din betaling, der pr. d.d udgør kr. 9.712,96 og bedes indbetales straks.

### Betalingsoplysninger:

- Betalingsmulighed FI: +71< 000000002317733 + 83956887
- Betalingsmulighed MobilePay: Tryk på følgende [Betalingslink](#) eller scan QR-koden



### Mulighed for afdragsordning

Kan beløbet ikke betales over én gang, så kan en afdragsordning være løsningen. Hvis du ønsker dette, beder vi dig oplyse beløb samt hvilken måned, du kan påbegynde betalingen. Vi gør opmærksom på, at afdragsordningen skal godkendes af vores klient.

### Vigtigt – Risiko for registrering i Det Centrale Fordringsregister

Hvis betalingen ikke modtages rettidigt, vil sagen uden yderligere varsel blive overdraget til Gældsstyrelsen, hvor du vil blive registreret for fordringen i Det Centrale Fordringsregister. Gældsstyrelsen er ansvarlig myndighed for dette register.

Hvad betyder registreringen for dig?

- Registreringen kan danne grundlag for modregning og udlæg.

”

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at ankenævnet kan behandle sagen, selv om klageren op-rindeligt har klaget for sent over kontrolafgifterne til GoCollective.

Det er ankenævnets opfattelse, at klagesagsbehandlingen må sidestilles med den prøvelse, som fogedretten kan foretage ved krav, der i medfør af lov om jernbaner § 14, stk. 2 inddrives efter lov om inddrivelse af gæld til det offentlige. Efter denne lov er fristen for begæring om indbringelse af indsigelser om kravets berettigelse 4 uger fra skyldneren har modtaget meddelelse om lønindehol-delse eller modregning fra SKAT, der har modtaget sagen fra det pågældende trafikselskab med henblik på inddrivelse af en pålagt kontrolafgift. I ankenævnets vedtægter er der ikke fastsat no-gen forældelsesfrist for klager.

Klageren steg ombord på de respektive tog velvidende, at han ikke forinden havde købt billet.

GoCollective har oplyst, at der på Odense st. er syv billetaumater, en 7-eleven og et betjent billet-salg, samt at der på Esbjerg st. er tre billetautomater og en DSB 7-eleven. Er man i tidsnød, når man skal med toget, kan man altid købe en Enkeltbillet i forvejen, og der er herudover mulighed for at benytte Rejsekort-appen eller DSB-appen til køb af rejsehjemmel på mobiltelefon. Disse apps lukker ikke for billetsalg 5 minutter før afgang.

Ankenævnet finder på den baggrund, at klageren havde muligheder for at købe billet inden sin på-stigning de syv gange, hvor han rejste uden billet, og at han i bedre tid burde have undersøgt sine muligheder for at købe billet, inden han foretog de pågældende rejser.

Ankenævnet finder, at klageren må have haft tilstrækkeligt tid til at købe billet i tidsrummet, fra han blev kaldt på arbejde, til han ankom til togafgang. Endelig er der herudover tale om flere returrejser til Tjæreborg, hvor klageren er bosiddende, hvorefter hans argument om at skulle hur-tigt på arbejde slet ikke er relevant.

Som følge af det anførte, blev kontrolafgifterne til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at be-tale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Da klageren ikke overholdt betalings- og indsigelsesfristen på 14 dage, der fremgik af kontrolafgif-terne af den 2. og 25. februar 2025, blev rykkergebyrerne af 1. og 14. april 2025 på 2 X 100 kr. opkrævet med rette, jf. rentelovens § 9 b.

Selv om ankenævnet ikke kan tage stilling til inkassoomkostninger, og selv om disse er tilbagekaldt i nærværende sag, bør GoCollective sikre sig, at deres inkassofirma overholder reglerne om in-kasso, så kunderne ikke uberettiget bliver opkrævet inkassoomkostninger.

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

monopol lignende 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. 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 rejsereregler (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:**

” Klagerne er angående datoerne nedenfor. Der har været problemer med betalings app'en, billetautomaterne har ikke fungeret ( hverken med kort eller kontanter )

Billetterne til rejserne koster 336 kroner samlet og derfor mener jeg ikke, at det er retfærdigt med en samlet bøde på 9.742.

**Ønsker at opnå:** Jeg vil opnå en bøde på samlet 1000 kroner.

## Indklagede anfører følgende:

”

I rykkerforløbet har Inkasso Mægleren, som varetager GoCollectives rykkerforløb, sendt breve vedr. gælden til klagers e-Boks følgende datoer: 01.04.2025, 13.04.2025, 25.04.2025 og 10.06.2025.

Det kan tilføjes, at klager d. 25.06.2025 fik udstedt endnu en kontrolafgift, som nu også er overdraget til Inkasso Mægleren. Klager har ikke gjort indsigelse efter at have modtaget den.

GoCollective modtog en henvendelse fra klager d. 11.07.2025, hvor han skrev, at han ofte oplevede at skulle afsted i en fart og at billetautomaten ikke virkede, idet billetautomaten ikke tager imod kort eller kontanter, og appen lukker fem minutter før afgang. Som følge deraf havde klager fået en række bøder, med et samlet beløb på 9.742 kr. Ifølge klager kostede rejserne samlet 252 kr. og mente derfor at bøderne var for høje. Klager udtrykte derfor ønske om at få én samlet bøde på 500 kr. Klager skrev, at det drejede sig om kontrolafgifterne [numre udeladt]

GoCollective besvarede klagen d. 11.07.2025, hvor kontrolafgifterne inkl. rykkergebyrer blev fastholdt med den begrundelse, at klagefristen på 14 dage var overskredet, idet kontrolafgifterne var udstedt d. 22.04.2025 og forud, og GoCollective først modtog en indsigelse til kontrolafgifterne d. 11.07.2025. Derudover afviste GoCollective at nedsætte kontrolafgifterne, da alle GoCollectives kontrolafgifter er fastsat til 1100 kr. og ikke varierer afhængigt af rejsens længde eller pris. Som generel information oplyste GoCollective om selvbetalingsprincippet, der betyder, at man selv skal sikre sig gyldig billet, før man stiger på toget. Afslutningsvist opfordrede GoCollective til at købe billet på anden vis, f.eks. via Rejsebillet app, DSB app eller dsb.dk, hvis han en anden gang oplevede problemer med en billetautomat.

Den 29.07.2025 modtog GoCollective henvendelse fra Ankenævnet med en klage fra klager vedr. kontrolafgifterne nr. [numrene udeladt] Klager skrev her, at der havde været problemer med betalingsappen, billetautomaterne havde ikke fungeret, hverken med kort eller kontanter. Derudover drejede klagen som, om at billetterne til rejserne i alt kostede 336 kr., og at han ikke fandt det retfærdigt med en samlet bøde på 9.742 kr.

### **GoCollectives svar på henvendelsen via ABTM**

GoCollective vil som svar på klagers henvendelse til Ankenævnet understrege, at der er tale om en væsentlig overskridelse af klagefristen.

De pågældende kontrolafgifter er udstedt i perioden 05.02.2025-22.04.2025 og klagers indsigelse er modtaget d. 11.07.2025.

Hvis man har indsigelse til en kontrolafgift, skal man henvende sig skriftligt til GoCollective senest 14 dage efter, kontrolafgiften er udstedt.

Kontrolafgiften udleveres af GoCollectives medarbejder i toget. Betalingsfristen fremgår på kontrolafgifterne, hvor der også er henvist til klagevejledningen, som kan findes på [go-collective.dk/kundeservice/kontrolafgift/](https://go-collective.dk/kundeservice/kontrolafgift/).

Klagevejledningen kan ses her:

## Hvordan klager jeg over min kontrolafgift?

Hvis du har fået en kontrolafgift, som du mener er uberettiget, kan du skrive til GoCollective Kundeservice. Du kan klage over kontrolafgiften op til 14 dage efter udstedelsen.

Når du har indsendt din henvendelse, modtager du med det samme en bekræftelse på, at vi har modtaget din klage. Tjek eventuelt din spam/uønsket-indbakke. Derefter vil du få svar indenfor 10 hverdage.

Mens vi behandler din klage, vil betalingen stilles i bero og du vil ikke få tilsendt rykkere.

Klagen kan indsendes via nedenstående link eller per brev til:

GoCollective A/S  
Drewnsensvej 1A  
8600 Silkeborg

[Skriv din henvendelse her →](#)

Derudover står der også hvordan man skal forholde sig, hvis man mener, at billetautomaten ikke virkede:

## Ofte stillede spørgsmål

**Hvad gør jeg, hvis jeg har fået en kontrolafgift fordi jeg kun havde kontanter?** +

**Billetautomaten virkede ikke, og jeg har fået en kontrolafgift. Hvad gør jeg?** -

Hvis billetautomaten ikke virker, skal du købe billet på anden vis, fx i en anden billetautomat, via RejseBillet app eller check ind på et Rejekort.

Er dette ikke muligt og får du derfor en kontrolafgift, skal du henvende dig skriftligt til GoCollective senest 14 dage efter udstedelsen.

Vi har derefter mulighed for at undersøge den pågældende billetautomat.

Hvis du benytter debet-kort, skal du være opmærksom på, at din betaling kan blive afvist, fordi der ikke er nok penge på dit kort. En billetautomat er en ubemandet terminal, og der gælder derfor særlige regler ift. debet-kort.

[Skriv til os her →](#)

**Det var ikke mig, der fik den her kontrolafgift i toget. Hvad gør jeg?** +

**I don't have a Danish bank account. How do I pay the penalty fare?** +

Sammen med kontrolafgiften udleveres nedenstående vejledning:

## Vejledning til din kontrolafgift

### Udstedelse af kontrolafgift

Kan du ikke fremvise gyldig billet ved billetkontrol, vil du få udstedt en kontrolafgift. Den udleveres af medarbejderen i toget.

GoCollective skelner ikke mellem god og ond tro, når vi udsteder kontrolafgifter, og vi tager udelukkende udgangspunkt i om du har gyldig billet eller ej.

### Kontrolafgiften gælder som billet

Kontrolafgiften er gyldig som billet til den rejse der er angivet på afgiften.

En kontrolafgift udstedt af GoCollective er kun gyldig i GoCollectives tog.

### Glemt, gyldigt kort

Har du modtaget en kontrolafgift fordi du har glemt dit gyldige Pendlerkort, Ungdomskort eller Legitimationskort (førtidspensionist), kan kontrolafgiften nedskrives til 125 kr.

Læs mere om hvordan på:  
[GoCollective.dk/kundeservice/kontrolafgift](http://GoCollective.dk/kundeservice/kontrolafgift)

### Betaling af kontrolafgift

Kontrolafgiften skal betales senest 14 dage efter udstedelsen. Den kan betales via netbank eller i banken via betalingsinformationerne på kontrolafgiften.

### Betales kontrolafgiften ikke

Betales kontrolafgiften ikke inden for 14 dage, overgår den til et rykkerforløb hvor der pålægges rykkergebyrer.

Hvis kontrolafgiften fortsat ikke betales efter betalingspåmindelserne fra GoCollective, overdrages kontrolafgiften til inddrivelse hos Gældsstyrelsen/SKAT

### Klage over en kontrolafgift

Du kan klage over kontrolafgiften senest 14 dage efter udstedelsen. Klagen kan indsendes via kontaktformularen på GoCollectives hjemmeside [www.GoCollective.dk/kontakt](http://www.GoCollective.dk/kontakt) eller med posten til: GoCollective Tog, Drewsensvej 1, 8600 Silkeborg.

Læs hele klagevejledningen på  
[GoCollective.dk/kundeservice/kontrolafgift](http://GoCollective.dk/kundeservice/kontrolafgift)

**GoCollective**

GoCollective henviser til tidligere afgørelser fra ABTM, der bekræfter, at en klage kan afvises på baggrund af, at klagefristen er overskredet, f.eks. klagesag nr. 2014-0126, og i klagesag nr. 2016-0206, hvor klager ikke havde fremsendt sit gyldige Ungdomskort inden for fristen.

GoCollective mener ikke, at der er særlige forhold, der gør sig gældende, således klagefristen skal ses bort fra. I den forbindelse vil GoCollective påpege, at der er tale om syv kontrolafgifter udstedt fra fire forskellige stationer på seks forskellige datoer over to og en halv måned, og at klager nævner både automater og en billetapp i sin klage. Der kan således ikke være tale om, at klager har været udsat for en fejl, der har været gennemgående.

Vedr. billetautomaterne er det korrekt, at GoCollectives billetautomater, som er beklædt med lilla folie, ikke tager kontanter, men de tager kort. Det fremgår på billetautomaterne. DSBs billetautomater, der er røde, tager imod både kontanter og kort. Der er DSB-billetautomater både på Esbjerg St. og Odense St.

Benyttes et debetkort, kan betalingen blive afvist i billetautomaten, fordi der ikke er penge nok på kortet.

Det fremstår ikke klart om klager mener, at der er kontrolafgifter, der er udstedt pga. af fejl i en billet app, da han til GoCollective blot skrev, at appen lukker for billet salg fem minutter. før afgang, men til ABTM skrev, at der var problemer med betalingsappen.

Der er rigtigt, at billetsalget i billetappene til en afgang lukker fem minutter før planlagt afgangstid. Man kan dog købe en Enkeltbillet til afgangen efter, da den er gyldig til alle afgang på dagen, så længe den er modtaget, før man står på toget. Er man i tidsnød, når man skal med toget, kan man altid købe en Enkeltbillet i forvejen.

Derudover er fire af kontrolafgifterne udstedt for rejser fra Esbjerg St. eller Odense St., hvor der både er flere billetautomater og en DSB 7-Eleven, der også sælger billetter. På Odense St. er der syv billetaumater, en 7-eleven og et betjentbilletsalt. På Esbjerg St. er der tre billetautomater og en DSB 7-elven.

Oplevede klager problemer af en art med at købe billet i en app eller en billetautomat, var der altså her flere muligheder for at købe billet på anden vis.

Per konduite har GoCollective undersøgt købskanalerne ved en af de kontrolafgifter, hvor klager ikke har købt billet, og derfor modtaget en kontrolafgift. Her har vi valgt at undersøge kontrolafgift nr. [nummer udeladt] da kontrolafgiften er udstedt for en rejse fra Tjæreborg St, der har en billetautomat, men ikke noget fysisk billetsalg.

DSB oplyser, at der ikke har været nogen køb op til togafgang kl. 11:55, hvilket for en mindre station som Tjæreborg ikke er usædvanligt. Automaten har lavet automatiske system gennemgang kl. 11:26 og kl. 11:57, hvor den ikke har fundet fejl. Togafgang var kl. 11:55. DSB har sendt logfilen fra tidsrummet 11-12, hvor det fremgår at maskinen laver systemgennemgang, og at der ikke er nogen købsforsøg.

|                        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22-03-2025<br>11:57:09 | nautb01 | [SystemInfo Paymentstate=operable Modules [card1=operable, ZeroPayment1=operable, printer1=operable, vkdata0=operable, hli0=operable][ Roll1=operable initialcount=3950 failed=0 printed=58 left=38 Roll2=operable initialcount=3576 failed=0 printed=3 left=3573, Roll3=inoperable initialcount=0 failed=0 printed=0 left=0]] |
| 22-03-2025<br>11:26:48 | nautb01 | [SystemInfo Paymentstate=operable Modules [card1=operable, ZeroPayment1=operable, printer1=operable, vkdata0=operable, hli0=operable][ Roll1=operable initialcount=3950 failed=0 printed=58 left=38 Roll2=operable initialcount=3576 failed=0 printed=3 left=3573, Roll3=inoperable initialcount=0 failed=0 printed=0 left=0]] |

Da det ikke fremgår af klagen, hvilken app klager mener at have oplevet problemer med, har GoCollective via DSB undersøgt DSB app d. 22.03.2025. DSB oplyser, at den fungerede. Vi kan se, at der i Rejsebillet appen er foretaget mange køb i Rejsebillet app og til toggang, helt præcist i 409 i tidsrummet 11:30-12:00. Der vises et lille udklip fra Rejsebillet's backend af de købte billetter herunder.

|                             |                        |
|-----------------------------|------------------------|
| Specialbillet               | 22 Mar 2025 - 11:50:17 |
| Zonebillet                  | 22 Mar 2025 - 11:50:11 |
| Zonebillet                  | 22 Mar 2025 - 11:50:11 |
| Specialbillet               | 22 Mar 2025 - 11:50:05 |
| Specialbillet               | 22 Mar 2025 - 11:50:05 |
| Specialbillet               | 22 Mar 2025 - 11:49:59 |
| Relationsrejse              | 22 Mar 2025 - 11:49:56 |
| Relationsrejse              | 22 Mar 2025 - 11:49:56 |
| Specialbillet               | 22 Mar 2025 - 11:49:54 |
| Viser 150 ud af 409 rækker. |                        |

Der har altså ikke været generelle udfordringer med billetappene d. 22.03.2025.

Selvom der havde været klaget rettidigt, er der ikke noget der i denne sag indikerer, at kontrolafgifterne ikke er korrekt udstedt.

### **GoCollectives stillingtagen til klagesagen**

GoCollective fastholder, at afvisningen af at behandle kontrolafgifterne efter en betydelig overskridelse af klagefristen, er sket på korrekt grundlag, og fastholder derfor, at kontrolafgifterne på i alt 7.700 kr. + rykkergebyrer skal betales til Inkasso Mægleren."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand