

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0396
Klageren:	XX på egne vegne og på vegne af ægtefællen YY 7430 Ikast
Indklagede: CVR-nummer:	GoCollective 12 24 59 04
Klagen vedrører:	2 kontrolafgifter på hver 1.100 kr. grundet rejse med GoCollective på billetter købt i Midttrafiks app, der ikke er gyldige til GoCollective
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, at de regnede med, at "Midtjyske Jernbaner" var ensbety- dende med den togstrækning de rejste med, og de var ikke vidende om, at Arriva hedder GoCollective Indklagede fastholder kontrolafgifterne
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 26. februar 2026 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

GoCollective er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på hver 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 ved-
tægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

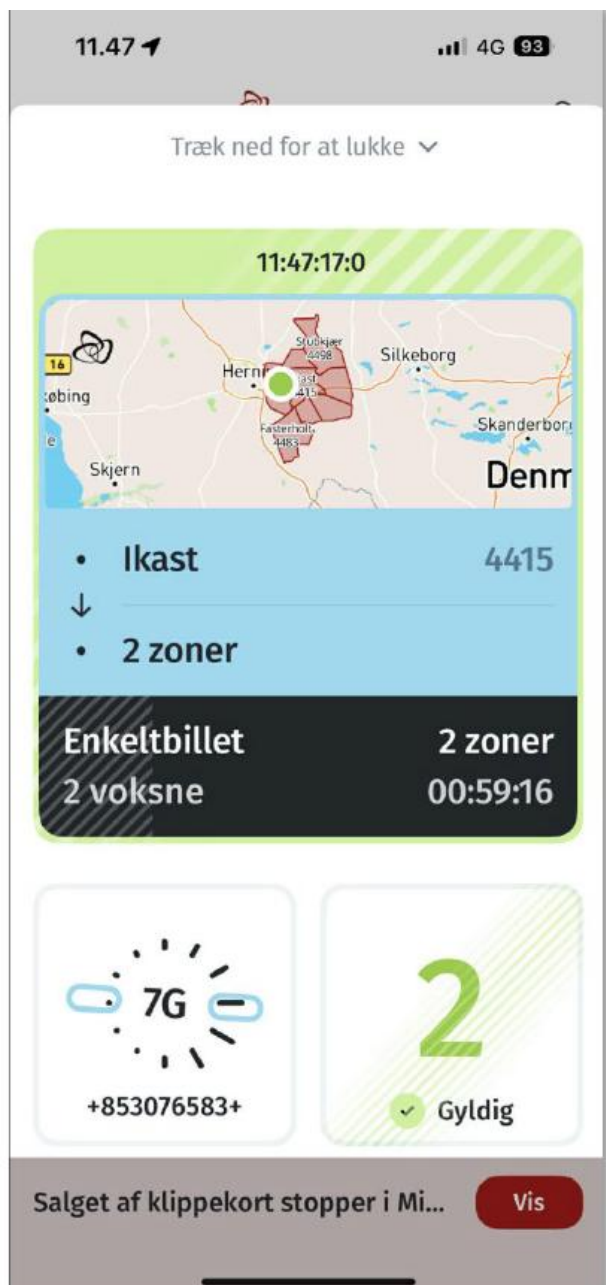
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hendes ægtefælle skulle den 29. juli 2025 rejse med tog fra Ikast til Herning.

Forinden købte de i Midttrafik-appen en billet til dem hver





16.15 5G 53

Inden for gyldigt områ...

Billetinformation

Billettype
Enkeltbillet | Voksen

Status	Gyldig
● Gyldig	29. jul. 2025

Pris
42,00 kr.

Billetnummer
1006764685V2-0

Fra	Til
Nygade (Herning Kom) (MT410)	Ikast St. (MT415)

Gyldige zoner

MT410 MT415 MT419

Mulighed for at købe togbillet med klippekort i Midttrafik-appen?

- Ja, du kan indtil den 30. september 2025 købe klippekort (10 rejser med rabat) i Midttrafik-appen til rejser med bus, letbane og Midtjyske Jernbaner – inkl. togturen mellem Ikast og Herning Midttrafik +1.
- Klippekortet må dog ikke bruges på DSB/GoCollective toq, men kun på Midtjyske



Takstområder, zoner og priser - Midttrafik

Rejseplanen · Rute- og zonekort · Flextrafik · Handicapkørsel ... Dækker Lemvig, Struer, Holstebro, Ringkøbing-Skjern, Herning og Ikast-Brande kommune.



16.15

5G 53

16:15:43

Udløber: 0 11 44
Dage Timer Minutter

Købstidspunkt
29. jul. 2025, 15.38.46

Passager
1 Voksen

Inden for gyldigt om...

16.15

5G 53

16:15:45

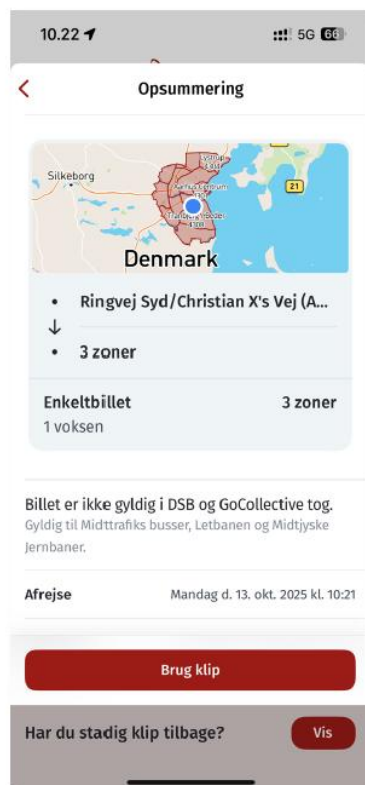
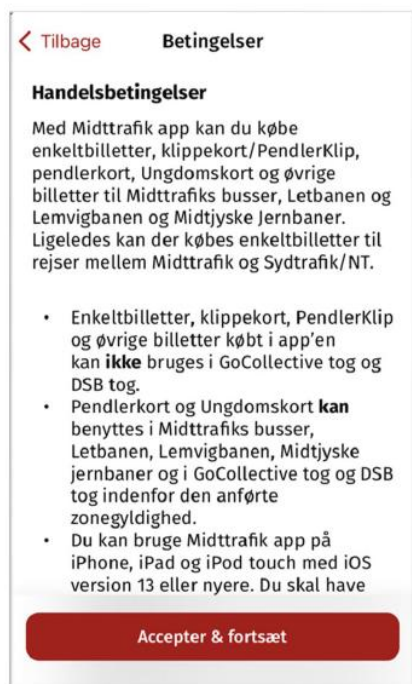
Købstidspunkt
29. jul. 2025, 15.38.46

Passager
1 Voksen

Fra
Nygade
(Herning Kom)
(MT410)

Til
Ikast St.
(MT415)

Inden for gyldigt om...



I appen står der, at klippekortet gælder "midtjyske jernbaner". Vi forstod dette som de togstrækninger, der tidligere blev betjent af Arriva, herunder netop Ikast–Herning.

GoCollective

Kontrolafgift [REDACTED]

Udstedt den

29/07/2025 - 11:47:20

Udstedt til



Legitimation

Sygesikringsbevis

Årsag

Ikke gyldig billet

Gyldighed

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

AARHUS - SKJERN

Fra: Ikast

Til: Herning

Gyldig for

1 x Voksen 1.100,00 kr.

Total: 1.100,00 kr.

GoCollective

Kontrolafgift [REDACTED]

Udstedt den

29/07/2025 - 11:48:24

Udstedt til



Legitimation

Kørekort

Årsag

Ikke gyldig billet

Gyldighed

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

AARHUS - SKJERN

Fra: Ikast

Til: Herning

Gyldig for

1 x Voksen 1.100,00 kr.

Total: 1.100,00 kr.

Først ved kontrol i toget fik vi at vide, at billetterne ikke var gyldige, da GoCollective nu driver strækningen. Vi blev overraskede, da vi ikke var bekendt med navneskiftet, og da "GoCollective" ikke umiddelbart fremstår som et togselskabsnavn.

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:



GoCollective

Efterfølgende anmodede klageren GoCollective om at frafalde kontrolafgifterne og de havde en længere korrespondance.

Da økonomien ikke strækker til mere end fx små ture ud af huset, valgte vi derfor at give vores 4 årige søn, sin første togtur. En længeventet og efterspurgt oplevelse. Det blev en oplevelse, som desværre blev spoleret af dårlig stemning og fik kæmpe indflydelse på resten af vores sommerferie. Selvom vi som forældre gjorde et ihærdigt forsøg på, ikke at lade det påvirke vores hyggelige familietur, var det umuligt at ignorere den 2x1100 kroner sorte sky, der svævede over hovederne på os. Og som endnu ikke er forsvundet. Forud for rejsen benyttede vi to voksenklip via klippekortet i app'en "Midttrafik". Heri står der, at klippet gælder "midtjysk togstrækning" (se vedhæftede billede), og derfor var vi sikre på, at det også gjaldt den midtjyske strækning Ikast/Herning. Ved kontrol i toget fremviste vi klippene og blev først her gjort opmærksomme på, at vores klip ikke var gyldige. Ydermere at det ikke længere er Arriva, der betjener strækningen, men GoCollective. Vi mener simpelthen ikke, at der har været tydelig skiltning af denne vigtige information, hverken på stationen eller på diverse platforme, som har ført os til købet af de "forkerte" billetter. Der burde have været en "OBS! Arriva har ændret navn!"-information, som gør (gamle) kunder som os opmærksomme på det nye navn "GoCollective". Så havde vi jo set, at klippekortet ikke kunne benyttes mellem Ikast og Herning! Som forældre, der ikke har kørt med tog i mindst halvandet år, og som blot ønskede at give vores søn en hyggelig oplevelse med togture, føler vi os nu straffet for at have valgt GoCollective.

Vi var – og er – fuldt ud villige til at betale korrekt billetpris. Vi har altid haft intention om at rejse med gyldig billet. Vi beder om, at kontrolafgiften annulleres ud fra rimelighedsprincippet, som tager højde for utilsigtede fejl, der begået af loyale kunder pga. mangelfuld information. Det havde været rimeligt, hvis GoCollective havde givet os muligheden for at købe korrekte billetter i situationen, da vi var mere end villige til dette, og dermed undgå kontrolafgift. Ud fra vores nye viden, købte vi naturligvis korrekte billetter, da vi senere samme dag skulle retur fra Herning til Ikast (se vedhæftede billeder). Resten af vores sommerferie afhænger af de to kontrolafgifter, og vi har et brændende ønske om, at I vil annullere dem.

Gocollective svarede:

. Under godkendelsen fremgår det, at billetten/klippekortet 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 samt af handelsbetingelserne for billettapp'en.

Jeg kan godt forstå, at det er virkelig ærgerligt at få to kontrolafgifter, når I netop rejste med toget for at spare penge, og når I endda havde købt billetter gennem Midttrafik i troen om, at de var gyldige. 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 jeres rejse mellem Ikast og Herning skulle I i stedet have købt en Enkeltbillet i Rejsebillet app, have checket ind på et rejsekort eller have købt billet i billetautomaten på stationen.

Til information er Midtjyske Jernbaner navnet på det selskab som bl.a. kører tog på lokalbanen mellem Skjern og Holstebro. Navnet er derfor ikke en betegnelse over de samlede togstrækninger i Midtjylland.

Da Arriva i april 2024 skiftede navn til GoCollective, informerede vi om dette gennem bl.a. skiltning og diverse medier for at gøre vores kunder opmærksomme på, at vi nu ville køre under et nyt navn. Nyheder mister dog deres relevans som tiden går, og derfor er det nu sjældent man støder på vores gamle navn.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer med 3 stemmer udtaler:

"Således som købsflowet og handelsbetingelserne er formuleret, herunder at det med fed skrift er oplyst til kunden, at billetten ikke er gyldig til rejse med GoCollective, finder Ankenævnet, at det var tilstrækkeligt tydeligt oplyst for klageren, at billetten ikke kunne anvendes til rejse med dette togselskab.

Arriva skiftede navn i april 2024, ca. fem måneder før klagerens rejse fandt sted, og logo, tog samt øvrig visuel identitet blev ændret i overensstemmelse hermed til navnet GoCollective. Klagerens manglende kendskab til navneændringen kan ikke føre til, at ansvaret for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel overgik fra klageren til GoCollective. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at togselskabet har oplyst om navneændringen via en række informationskanaler, hvilket må anses for tilstrækkelig information til kunderne.

Kontrolafgiften, som klageren blev pålagt i GoCollectives tog, blev herefter pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker endvidere, at billetterne heller ikke ville have været gyldige, selv hvis Arriva ikke havde skiftet navn, idet Arriva ikke var identisk med Midtjyske Jernbaner, som driver togtrafik for Midttrafik på følgende strækninger:

Vemb – Lemvig – Thyborøn

Skjern – Ringkøbing – Holstebro

Holstebro – Skjern

Ankenævnet har ikke kompetence til at pålægge trafikvirksomhederne at udvise konduite.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen. Ankenævnet finder, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften bør frafaldes."

Forbrugerrådets repræsentanter med i alt 2 stemmer udtaler:

"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 monopoliserende 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.

Da klageren i kontrolsituationen ikke kunne fremvise en gyldig billet, blev kontrolafgiften pålagt med rette. Forbrugerrepræsentanterne finder imidlertid, at den indklagede i den efterfølgende sagsbehandling burde have frafaldet afgiften, idet klageren havde aktiveret klip på et klippekort, som var gyldig på kontroltidspunktet.

Vi finder det generelt problematisk, at mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter der, selv om de har haft til hensigt at betale korrekt, har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, som opleves stadig mere komplekst og vanskeligt at gennemskue. Vi mener derfor, at der bør udvises større konduite i situationer, hvor der er tale om åbenbare fejl begået i dette komplekse selvbetjeningssystem.

Der lægges vægt på, at klippene var købt i en app, hvor de var gyldige til adskillige forskellige transportmidler. Klageren rejser kun sjældent med tog og havde derfor ikke særlige forudsætninger for at gennemskue de selskabsangivelser, der fremgik af billetten. At billetten var angivet som gyldig til "Midtjyske Jernbaner", som er et selskabsnavn og ikke en geografisk strækningsbetegnelse, må antages at kunne skabe forvirring for en almindelig forbruger, der rejser i Midtjylland ligesom at trafikselskabers navneskifte heller ikke nødvendigvis fanger den lejlighedsvis rejsendes opmærksomhed. Der er dermed efter vores opfattelse tale om en forståelig fejl i et komplekst billetsystem."

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

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:

"Vi ønsker at indbringe en klage over de to kontrolafgifter, som vi modtog på en togrejse med GoCollective fra Ikast til Herning den 29. juli 2025 kl. 11:40.

Baggrund

Vi havde inden rejsen købt og anvendt to voksenklip via Midttrafiks app, som vi havde forstået var gyldige på strækningen Ikast–Herning.

I appen står der, at klippekortet gælder "midtjyske jernbaner". Vi forstod dette som de togstrækninger, der tidligere blev betjent af Arriva, herunder netop Ikast–Herning.

Først ved kontrol i toget fik vi at vide, at billetterne ikke var gyldige, da GoCollective nu driver strækningen. Vi blev overraskede, da vi ikke var bekendt med navneskiftet, og da "GoCollective" ikke umiddelbart fremstår som et togselskabsnavn.

Vi fremviste straks vores klip og tilbød gerne at købe gyldige billetter. Dette blev ikke muligt.

Vores synspunkter

Vi havde betalt for billetter, men desværre på den forkerte platform, fordi appen og informationerne var uklare. Vi har aldrig forsøgt at rejse uden betaling.

Uklare oplysninger

Betegnelsen "midtjyske jernbaner" i Midttrafiks app er let at misforstå for almindelige kunder. Det var netop denne formulering, der gav os indtryk af, at vores klippekort dækkede rejsen.

Manglende mulighed for løsning

Da fejlen blev opdaget, blev vi ikke givet muligheden for at købe en korrekt billet undervejs, selvom vi ønskede dette.

Urimelig dobbelt sanktion

Vi rejste sammen som familie, og billetterne blev købt samlet. At pålægge to kontrolafgifter i stedet for én virker ude af proportion, da der er tale om én fejl, ikke to separate.

Rimelighedsprincippet

Vi anmoder om, at sagen vurderes ud fra rimelighed. Det må være muligt at skelne mellem passagerer uden billet og passagerer, der har købt, men fejlagtigt anvendt, billetter.

Vi har senest erfaret, at Transportministeren har ønsket at lukke GoCollective som togoperatør, hvilket kan indikere, at selskabet har haft vedvarende problemer med at levere korrekt information og service til kunderne.

Ønsker at opnå: Vi anmoder om, at de to kontrolafgifter annulleres – alternativt at de reduceres, således at vi kun hæfter for én afgift.

Vi håber, at Ankenævnet vil tage hensyn til, at vi faktisk havde betalt for vores rejse, og at vi ikke fik muligheden for at rette fejlen på stedet.

Indklagede anfører følgende:

"Kontrolafgifterne er udstedt d. 29.07.2025 hhv. kl. 11:47 og kl. 11:48 i GoCollectives tog mellem Ikast og Herning, fordi klager og hendes medrejsende ved billetkontrol i toget fremviste en billet købt via Midttrafik app, som ikke er gyldig til rejse med GoCollectives tog.

GoCollective modtog d. 05.08.2025 en henvendelse fra klager, vedrørende ovenstående kontrolafgifter, hvor hun skrev, at de forud for rejsen benyttede to voksenklip via klippekortet i app'en "Midttrafik", hvor der stod, at klippet gjaldt "midtjysk togstrækning", og de var derfor sikre på, at det også gjaldt den midtjyske strækning Ikast-Herning. Klager lagde i sin klage vægt på, at de ikke var klar over, at Arriva havde skiftet navn til GoCollective, og at der burde have været oplysninger om dette på billetten. På den baggrund ønskede klager og hendes medrejsende, at kontrolafgifterne blev eftergivet. Vedhæftet var billeder fra Midttrafiks app, herunder af den fremviste billet samt et billede af GoCollectives tog. Alle billederne er samlet som bilag 3. D. 12.08.2025 sendte GoCollective et svar til klager, hvor vi fastholdt kontrolafgifterne under henvisning til, at billetter købt i Midttrafik app ikke er gyldige i GoCollectives og DSB's tog, hvilket både fremgår under handelsbetingelserne, som man accepterer ved køb og på selve billetten.

I forlængelse heraf gav GoCollective udtryk for, at vi ikke skelner mellem god og ond tro, når der udstedes kontrolafgifter, og at en kontrolafgift ikke er et udtryk for mistillid, men blot er en konsekvens af, at man har kørt uden gyldig billet.

GoCollective informerede derudover om at "Midtjyske Jernbaner" er navnet på det selskab som bl.a. kører tog på lokalbanen mellem Skjern og Holstebro, og at navnet derfor ikke er en betegnelse for de samlede togstrækninger i Midtjylland. Derudover oplyste GoCollective, at navneskiftet i april 2024 blev annonceret gennem skiltning og diverse medier.

Klager svarede GoCollective d. 12.08.2025. Her skrev klager, at de stadig følte sig "ført bag lyset" ved at der står "midtjyske jernbaner" og at de var utilfredse med, at de ikke fik lov at købe en gyldig togbillet, når der tydeligt var tale om en menneskelig fejl. Derudover lagde klager vægt på, at de burde have lov at få kontrolafgiften halveret, fordi de havde købt billet sammen og klager havde stået for det samlede køb.

GoCollective besvarede klagers sidste henvendelse til GoCollective d. 14.08.2025, hvor GoCollective lagde vægt på, at der kan være mange årsager til man ikke har gyldig billet, og at der derfor er nødt til at være helt klare linjer på dette område. Derudover oplyste GoCollective i svaret om selvbetjeningsprincippet i den kollektive trafik i Danmark, som betyder, at man selv skal sikre sig gyldig billet, før man stiger på toget.

D. 01.10.2025 modtog GoCollective en henvendelse fra ABTM, som indeholdt en klage over kontrolafgifterne, hvor klager gentog klagepunkterne og bad om at få sagen vurderet ud fra rimelighed, og skrev, at det måtte være muligt at skelne mellem passagerer uden billet og passagerer, der har købt en forkert billet.

GoCollectives svar på henvendelsen via ABTM

GoCollective kan supplere vores tidligere svar til klager med at oplyse, at når man købte et klippekort i Midttrafik app, fremgik det af handelsbetingelserne, at klippekort ikke var gyldige i GoCollective tog. Man kan til information ikke længere købe klippekort i Midttrafik app, idet Midttrafik i stedet nu henviser til Rejsebillet.

Informationen om gyldigheden i GoCollectives tog fremgår derudover, inden man indløser et klip og på selve billetten, som udgør det indløste klip.

Skærmsklip fra Midttrafik app kan ses [nedenfor].

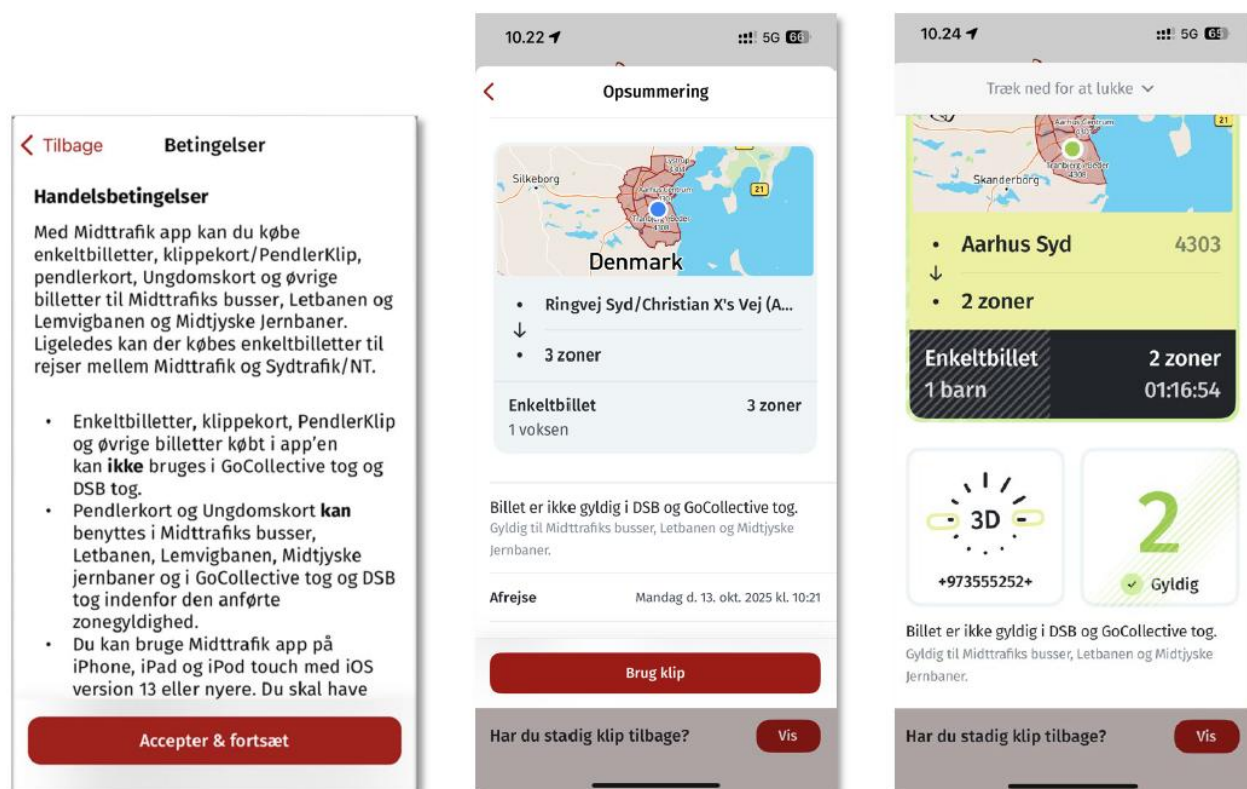
GoCollective vil derudover påpege, at der ikke står 'midtjyske jernbaner' men 'Midtjyske jernbaner' med stort M, hvilket indikerer, at der er tale om et selskabsnavn og ikke en geografisk betegnelse.

Vedr. annonceringen af navneskiftet fra Arriva til GoCollective i april 2024 gjorde GoCollective 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. Herning, Silkeborg, Skanderborg og Aarhus.
- Nyhedsbrev
- Pressemeddelelse
- Skærmspot i toget

Derudover var der:

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



Skærmsklip af klip/billet skærmsklip fra indløsningsprocessen Skærmsklip fra handelsbetingelser

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

GoCollectives stillingtagen til klagesagen

GoCollective fastholder, at kontrolafgifterne 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 et Midttrafik klippekort ikke er gyldige 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.”

Til dette har klageren gjort gældende:

” 1. Manglende tydelighed og informationspligt

GoCollective anfører, at de har informeret om navneskiftet via sociale medier, stationer og onlineplatforme i en kort periode i april–maj 2024. Jeg anerkender, at denne information har været offentlig, men den har i praksis udelukkende nået daglige togpendlere og eksisterende kunder, ikke lejlighedsvis rejsende som os.

Vi rejser sjældent med tog, og derfor er det ikke realistisk at forvente, at vi har fulgt med i kampagner på Facebook, YouTube eller i et 4-ugers vindue et år tidligere.

GoCollective burde have haft en vedvarende og tydelig orientering.

2. Tvetydig og misvisende information i Midttrafik-appen

GoCollective henviser til, at handelsbetingelserne indeholdt oplysningen om, at billetter ikke var gyldige i deres tog. Det ændrer dog ikke det faktum, at den konkrete visning i appen var tvetydig og misvisende.

Der stod, at klippekortet var gyldigt til ”midtjysk togstrækning”. Det skaber naturligt en forventning om, at rejsen mellem Ikast og Herning – som ligger midt i regionen og traditionelt har været betjent af Arriva – var omfattet.

At der et sted på billetten står, at den ”ikke gælder i GoCollective-tog” er utilstrækkelig information for os, der ikke følger brancheændringer. Det var ikke tydeligt for os, at dette reelt erstattede Arriva, da vi ikke kører med tog til daglig.

3. Uklart og forvirrende brandskifte

GoCollective fremhæver, at Arriva-logoet blev fjernet fra tog og erstattet med GoCollective-logoet.

Dette ændrer ikke, at togdesign, farver og visuel identitet fortsat er de samme som Arrivas, hvilket gør det umuligt for almindelige kunder at opdage, at et ejerskifte har fundet sted. Det understreger, at det visuelle indtryk og den kommunikative kontekst har skabt reel forvirring. Det er ikke rimeligt at forvente, at passagerer, skal gennemskue et firmanavnsskifte, der ikke fremgår tydeligt i billetkøbsprocessen.

4. Manglende mulighed for at rette fejlen ombord

GoCollective nævner ikke det forhold, at vi på rejsen ærlig talt forklarede situationen til kontrolløren og udtrykte ønske om at købe korrekt billet, men blev afvist.

Der blev heller ikke givet mulighed for at stige af på næste station for at undgå afgiften.

Vi reagerede hverken konfrontatorisk eller afvisende, men forsøgte blot at løse fejlen med

det samme. Denne situation kunne være håndteret pragmatisk, men blev i stedet mødt med nul-tolerance, hvilket strider mod almindelige serviceprincipper.

5. Forholdet mellem "Midtjyske Jernbaner" og almindelig sprogbrug

GoCollective anfører, at "Midtjyske Jernbaner" med stort M indikerer et selskabsnavn.

Det er dog et argument, der ikke tager højde for almindelig sprogforståelse: For os er det ikke naturligt at skelne mellem "midtjysk" som geografisk betegnelse og "Midtjyske" som firmanavn.

Det kan derfor ikke forventes, at denne detalje alene skulle afklare misforståelsen.

6. Proportionalitet og antal kontrolafgifter

Vi var to personer, der købte billetter samlet på samme mobil i én transaktion.

Derfor er det urimeligt, at fejlen udløste to separate kontrolafgifter. Der var kun tale om én billetfejl, begået i fællesskab.

Som minimum bør afgifterne derfor reduceres til én samlet afgift ud fra proportionalitetsprincippet, som også anerkendes i forvaltningsretlig praksis.

7. Samlet vurdering

GoCollectives svar tager ikke højde for den reelle brugeroplevelse eller det faktiske informationsniveau for lejlighedsvisse passagerer.

Der er ikke tale om forsømmelighed, men om utilstrækkelig information og uklar kommunikation fra selskabets side.

Vi fastholder derfor klagen i sin helhed og anmoder om, at ankenævnet vurderer sagen ud fra rimelighed, proportionalitet og kundens realistiske mulighed for at handle korrekt ud fra den information, der var tilgængelig.



Foto af GoCollective toget vi kom retur med. Det virker til forveksling lidt som et Arriva

"kampagne"tog, da alt andet er identisk med de gamle Arriva tog, pånær selve navnet."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshoved