

Jernbanenævnet
Edvard Thomsens Vej 14
2300 København S

København, 4. december 2015

Klage over jernbaneselskaberne i Danmark vedr. EUs forordning 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænkt fremsender hermed en klage over de danske jernbaneselskaber for ikke at overholde bestemmelserne i EUs forordning 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder vedrørende information om passagerens ret til kompensation i tilfælde af større forsinkelser og aflysninger på togafgange.

Vi baserer klagen på følgende forhold:

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk har netop udarbejdet undersøgelsen ”Togselskabernes rejsetidsgarantier”, der offentliggøres 7. december 2015. Undersøgelsen omfatter jernbaneselskaberne DSB, DSB S-tog, DSB Øresund, Metroselskabet, Arriva Tog, Nordjyske Jernbaner, Lokaltog, Vestbanen og Midtjyske Jernbaner.

Undersøgelsen består af hhv. en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse af passagerernes kendskab til togselskabernes rejsetidsgarantiordninger og en undersøgelse af, om der er information om rejseregler og rejsetidsgarantier på de steder, hvor der sælges togbilletter og andre steder på stationerne. Herudover undersøges også informationen om rejsetidsgaranti ved billetkøb via mobil og på nettet.

Forordningens artikel 29, stk. 1 fastslår, at *’når jernbanevirksomheder, stationsledere og rejsearrangører sælger billetter til befordring med jernbane, skal de oplyse de rejsende om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning’.*

I Kommissionens nyeste vejledning til fortolkning af forordningen fra 4. juli 2015 uddybes det, at *’oplysningerne skal være fyldestgørende, og de skal gives så betids, at passagererne har modtaget oplysningerne om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til befordringskontrakten på det tidspunkt, hvor denne kontrakt indgås. Oplysningerne kan forelægges i forskellige former, men de skal være tilgængelige for personer med handicap, og de skal rettes direkte til passageren (for eksempel bør man ikke henvise passagerer til internettet, hvis de kan bestille eller betale billetter på stationen).’*

Manglende information om rejsetidsgaranti

Passagerpulsens undersøgelse viser, at det er i de færreste tilfælde, at der findes information til passagererne om rejsetidsgarantierne på stationerne.

- Kun på 16 af de 73 stationer (22%) var der med sikkerhed information om rejsetidsgaranti ordningerne.

Der findes i Danmark i alt 503 stationer med i alt ca. 706.000 passagerer dagligt. De 73 undersøgte stationer har i alt ca. 341.000 passagerer dagligt, svarende til ca. 48% af det totale passagertal.

- Der findes information om rejsetidsgarantierne på de fleste af togselskabernes hjemmesider, men denne information præsenteres ikke for kunden i forbindelse med billetkøbet. Det gælder både på rejseplanen.dk, selskabernes web-butikker eller app' er.

Eksempelvis viser Passagerpulsens undersøgelse af de elektroniske salgskanaler, at passagererne ved køb af billetter på togselskabernes app' er oftest ikke bliver informeret om deres ret til rejsetidsgaranti. Oplysningerne om garantien er også begrænset ved køb af print-selv billet på internettet. Hverken på app eller ved netkøb hos togselskaberne eller på rejsekort.dk og dinoffentligetransport.dk er rejsetidsgarantiordningen oplyst i de handelsbetingelser, som passageren bliver bedt om at acceptere ved købet af togbilletter.

Passagerpulsens har fået oplyst, at ca. 80% af billetkøbene i dag foregår elektronisk.

Faldende og lavt kendskab til rejsetidsgarantierne

Passagerpulsens kvantitative kendskabsundersøgelse viser, at kendskabet til rejsetidsgarantiordningen er lavt og har været støt faldende siden 2007. I 2007 havde 9 ud af 10 passagerer hørt om rejsetidsgarantien, i 2010 havde 7 ud af 10 passagerer hørt om rejsetidsgarantien. I dag har 5 ud af 10 passagerer hørt om rejsetidsgarantien. Blandt passagerer, der rejser med tog mindst 5 gange om ugen, er det kun 3 ud af 10, der har hørt om pendlerrejsetidsgarantien.

Vi mener på ovenstående baggrund, at jernbaneselskaberne i Danmark ikke overholder EUs forordning om jernbanepassagerers rettigheder. Dette forhold ønsker vi at klage over, og vi opfordrer Jernbanenævnet til at gennemføre et tilsyn på området dækkende alle de nævnte jernbaneselskaber.

Se vedlagte undersøgelse for nærmere detaljer, metode og resultater.

Med venlig hilsen

Asta Ostrowski
Konstitueret projektchef
Passagerpulsens
Forbrugerrådet Tænk

Bilag: Undersøgelsen "Togselskabernes rejsetidsgarantier", 7. december 2015.