

BEDRE PASSAGERFORHOLD PÅ EUROPÆISKE TOGREJSER

Flere og flere passagerer vil gerne bruge bus og tog til rejser i Europa som et klimavenligt alternativ til fly og bil. Selvom der findes muligheder for at rejse med tog til det meste af Europa, støder mange passagerer på barrierer, der betyder, at de i sidste ende alligevel vælger flyet eller bilen. Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk har 5 bud på forbedringer, der kan styrke forholdene for de passagerer, der ønsker at bruge toget mere.

1. Gør det nemmere at finde den billigste og hurtigste billet

Selvom der findes flere gode planlægnings- og billetværktøjer hos bl.a. Deutsche Bahn og Rail Planner, viser de forskellige værktøjer ofte forskellige priser og rejsemuligheder. De billigste billettyper findes ofte kun på selskabernes egne platforme, og visse afgangse vises kun nogle steder. Det kan derfor være svært at få overblik over sine valgmuligheder og finde frem til den billet, der er mest fordelagtig i forhold til ens behov.

En oplagt løsning er, at politikerne forpligter selskaberne til at udveksle information om både rejseruter og billetpriser med hinanden og andre søge- og billetportaler. Det kan ske via EU og på nationalt plan via lovgivning og kontrakter. En løsning kunne også være at kræve, at selskaberne samarbejder om én fælles indgang/portal/hjemmeside med alle europæiske afgangse, inklusiv de billigste priser.

2. Bedre og mere information til togpassagererne om deres rettigheder

De nuværende EU-regler giver passageren ret til kompensation ved større forsinkelser og i mange tilfælde ret til videretransport, hvis en forbindelse mistes på grund af en forsinkelse. Ofte kommer disse rettigheder dog ikke passagererne til gode.

For det første, fordi selskaberne kun informerer lidt eller slet ikke om rettighederne, hverken i forbindelse med billetkøbet, eller når der er forsinkelser. Der informeres heller ikke om, hvordan man kan få dem opfyldt – f.eks. at man skal huske at få stemplet sin billet i togselskabets servicedisk, hvis man har mistet en forbindelse og skal have en ny.

For det andet, er det ofte besværligt at få udbetalt sin kompensation på grund af kringlede formularer, der er besværlige at sende af sted. Hos Deutsche Bahn skal man f.eks. enten aflevere et fysisk eksemplar af sin ansøgning i et betjent salgssted eller sende ansøgningen med post.

Politikerne bør kræve og skabe rammer for, at de nationale håndhævelsesorganer i højere grad kan sikre, at de gældende krav håndhæves bedre og at der er let adgang til at få dem opfyldt.

3. Styrk togpassagerernes rettigheder

Der er allerede en proces i gang med det formål at revidere EU's forordning om jernbanepassagerers rettigheder og pligter. EU-parlamentet har behandlet forordningen og godkendt en række forbedringer. Det gælder bl.a.:

- Bedre sikring af ret til videretransport, hvis man mister en forbindelse - også selvom man ikke har én samlet billet.
- Bedre kompensationsordninger, så passageren allerede kan få compensation efter 30 minutter og få den fulde billetpris tilbagebetalt ved 2 timers forsinkelse.
- Fortsat ingen force majeure bestemmelser, der svækker passagerernes rettigheder i forbindelse med forsinkelser forårsaget af f.eks. vejret.
- Stærkere pligt til information i forbindelse med forsinkelser, blandt andet om passagerernes rettigheder.
- Bedre assistance til mennesker med handicap
- Bedre mulighed for at tage cyklen med på europæiske tog

Efter Europaparlamentets behandling af forslaget er processen dog gået i stå. Danske politikere i både folketinget og Europaparlamentet bør presser på for, at Ministerrådet og EU-kommissionen godkender den reviderede forordning, så forbedringerne hurtigt kan komme passagererne til gavn.

4. **Koordinér køreplanerne bedre**

Ofte er de europæiske ruter planlagt med for lidt skiftetid mellem forbindelserne – også i de forslag, man som passager modtager fra togselskaberne. I nogle tilfælde kan man få rejseforslag med 5-10 minutters skiftetid, hvilket i mange tilfælde ikke er nok. Det skyldes både forsinkelser, og at stationerne i de store byer er så store, at det tager lang tid at komme fra ét spor til et andet.

Når passagererne ikke når deres forbindelse medfører det store rejsetidsforlængelser, og det kan betyde, at man ikke kan nå sin destination den samme dag. I nogle tilfælde skyldes den manglende sammenhæng i køreplanerne ikke kun dårlig koordinering mellem togselskaberne, men også mellem infrastrukturforvaltere og myndigheder, der skal fordele plads og kapacitet. De fleste selskaber (og myndigheder) betragter kun de nationale, enkelte strækninger som deres ansvar, og ingen tager rigtigt ansvar for sammenhængen og forbindelserne over grænserne.

Fra politisk side kan man pålægge selskaberne at koordinere bedre og lægge tilstrækkelig skiftetid ind i rejserne, f.eks. via kontrakter eller sende signaler om, at man ønsker det prioriteret.

5. **Skab bedre sammenhæng i materiel på tværs af grænser**

Ofte er det besværligt, hvis et tog skal krydse en grænse, fordi materiellet ikke understøtter adgang til f.eks. landets signalsystem. En del af problemerne er ved at blive løst i form af fælles standarder og fælles godkendelsesprocedurer, der indføres i den 4. jernbanepakke, men der er stadig et stort efterslæb i materiellet mange steder.

Et eksempel er de danske DSB-tog, der kører til Hamborg via Rødby-Puttgarden, hvis radiosystemer ikke er opdaterede, så de kan kommunikere ordentligt med de tyske systemer. Det betyder, at der meget ofte er forsinkelser, når toget skal i gang fra Puttgarten. Strækningen mellem Puttgarten og Hamborg havde i perioden november 2018 - januar 2019 en punktlighed på 55 % og en gennemsnitlig forsinkelse på 14 minutter.

Løsningen er både at sikre fælles standarder og godkendelsesprocedurer på tværs af grænser, og at selskaberne og politikerne prioriterer at opdatere det relevante materiel.