



# Togselskabernes rejsetidsgarantier

**DEL 1 - KENDSKAB:** En kvantitativ undersøgelse af passagerernes kendskab til og brug af togselskabers rejsetidsgarantier.

**DEL 2 - INFORMATION:** Mystery shopping af togselskabers information om rejsetidsgaranti til passagererne på 73 stationer samt billetsalg på mobil og web.

7. december 2015

Forbrugerrådet  
Tænk

Passagerpulsen

## Indholdsfortegnelse

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Kære læser .....</b>                               | <b>3</b>  |
| <b>2. Baggrund .....</b>                                 | <b>4</b>  |
| <b>3. Formål og metode .....</b>                         | <b>8</b>  |
| <b>4. Resumé og anbefalinger .....</b>                   | <b>10</b> |
| <b>5. DEL 1 - Resultater kendskabsundersøgelse .....</b> | <b>14</b> |
| <b>6. DEL 2 - Resultater mystery shopping .....</b>      | <b>38</b> |
| <b>7. Om deltagerne i kendskabsundersøgelsen .....</b>   | <b>46</b> |
| <b>8. Om kendskabsundersøgelsen .....</b>                | <b>48</b> |
| <b>9. Om mystery shopping undersøgelsen .....</b>        | <b>51</b> |
| <b>10. Om Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk .....</b> | <b>53</b> |
| <b>11. Bilag .....</b>                                   | <b>54</b> |

## 1. Kære læser

Passagerer er også forbrugere. Vi er som forbrugere beskyttet af lovgivningen, når vi køber en vare eller en serviceydelse. Det kommer mange forbrugere til gode hver dag, hvis et foretaget køb for eksempel ikke er som forventet og man fortryder, eller at varen ligefrem har fejl og mangler i forhold til det, som leverandøren har stillet i udsigt.

Sådan forholder det sig også nogenlunde inden for den kollektive transport, hvor vi som passagerer har nogle rettigheder, som er politisk besluttet i Danmark eller EU, og der er lovgivet herom.

Når dit tog er meget forsinket, så har du som passager i EU ret til at få en kompensation. EUs forordning om jernbanepassagerers rettigheder og rejsetidsgaranti sikrer et minimumsniveau for, hvor forsinket toget skal være, før man som passagerer kan søge om kompensation.

I Danmark er EU bestemmelserne grundlaget for de 2 rettigheder, der findes, nemlig – 1) en basisrejsetidsgaranti og 2) en pendler rejsetidsgaranti. Rettighederne blev indført i 2006.

For Forbrugerrådet Tænk er forbrugernes rettigheder en mærkesag. Vi var derfor også aktive i 2006 for at få indført rejsetidsgarantierne for passagererne i togtrafikken.

I den kollektive transport i Danmark (bus, tog og metro) findes i alt 7 forskellige rejsetidsgarantiordninger hos de forskellige trafikselskaber. Passagerpulsens har i denne undersøgelse valgt at fokusere på passagerernes kendskab til og brug af togselskabernes rejsetidsgarantier gennem de seneste 8 år.

Ved siden af undersøgelsen om kendskab, har vi mystery shoppet på 73 stationer for at finde ud af, om togselskaberne informerer passagererne om deres rettigheder, hvis toget bliver forsinket.

Endelig har vi undersøgt, om informationen er tilgængelig, når vi køber vores billet til togrejsen på internettet eller på mobilen.

Vi kan allerede her røbe, at passagerernes kendskab til rejsetidsgarantierne har været støt faldende gennem de seneste 8 år. Det kan undre, eftersom debatten om forsinkede og aflyste tog ofte er markant i medierne og i pendlerklubberne.

Omvendt har vi også bemærket, at det er meget svært at finde informationen om passagerernes rettigheder både på stationerne, og når det forekommer allermest nærliggende – når passageren køber sin billet.

Der mangler oplysninger om reklamationsret ved forsinkelser og aflysninger på et flertal af de undersøgte stationer.

Passagerpulsens har på den baggrund udarbejdet en række anbefalinger til togselskaberne, som kan forbedre passagerens kendskab til og brug af rejsetidsgarantien, så de får en kompensation, når toget pludseligt forsinkes eller aflyses.

Det vil vi nu gå i dialog med beslutningstagerne om.

Med venlig hilsen

Lars Pram  
Direktør, Forbrugerrådet Tænk

## 2. Baggrund

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk interesserer sig for temaet ”togselskabernes rejsetidsgarantier”, fordi det er en forbrugerpolitisk mærkesag, som vi har arbejdet aktivt for at få indført. Nedenfor følger, til læserens baggrundsviden, en beskrivelse af den EU-forordning som omhandler rejsetidsgarantien.

Rejsetidsgarantien er formelt beskrevet i Europaparlamentets og Rådets Forordning Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007. Her fremgår hvilke rettigheder og forpligtelser, som jernbanepassagerer har i EU-landene, herunder i Danmark.

Af forordningen fremgår, at jernbanevirksomhederne er forpligtet til at give passagererne information om en række forhold vedrørende deres rejse, herunder bl.a. information om passagerrettigheder. Disse informationer skal gives i forbindelse med køb af billetten.

### Passagerernes rettigheder

EUs forordning fra 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser<sup>1</sup> pålægger jernbanevirksomhederne en række forpligtelser ift. at give passagererne erstatning ved forsinkelser, oplyse om rejsen samt vilkårene for dette. Forordningen dækker tillige oplysninger om rejsetidsgarantilignende ordninger.

Forordningen er fuldt ud gældende i Danmark, der som ét af 4 lande i EU ikke har nogle forbehold eller dispensationer.<sup>2</sup>

Forordningen er senest blevet fortolket i juli 2015, hvor Kommissionen udsendte ”Retningslinjer om fortolkning af forordningen”<sup>3</sup>.

### Rettigheder i forbindelse med forsinkelser

*Forordningens artikel 16 beskriver:*

- *Hvis der ”med rimelighed kan forventes”, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mere end 60 minutter forsinket, da skal passageren ifølge forordningen have valget mellem forskellige former for erstatning.*
- *Passageren kan vælge at få refunderet billetens fulde pris for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført og for den, der allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan.*
- *Passageren har desuden ret til at få en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed. Alternativt kan passageren vælge få rejsen videreført eller omlagt på tilsvarende betingelser til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed eller på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.*

---

<sup>1</sup> Forordningen kan findes her: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:DA:PDF>

<sup>2</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:52015DC0117&from=DA>

<sup>3</sup> Retningslinjerne kan findes her: [http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/news/doc/2015-07-03-stricter-enforcement-pax-rights/guidelines\\_da.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/news/doc/2015-07-03-stricter-enforcement-pax-rights/guidelines_da.pdf)

- *Vælger passageren at fortsætte sin rejse til trods forsinkelsen, har vedkommende ret til erstatning. Som erstatning skal der som minimum udbetales 25% af billetens fulde pris ved 60 – 119 minutters forsinkelse og 50% ved 120 minutter eller derudover.*
- *Kompensationen skal udbetales senest én måned efter indgivelse af erstatningsansøgningen. Den kan udbetales i form af værdikuponer eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible, men skal udbetales kontant på passagerens anmodning.*
- *Passageren har ifølge forordningen ikke ret til erstatning, hvis vedkommende er blevet underrettet om forsinkelsen inden køb af billetten, eller hvis forsinkelsen pga. fortsættelse på en anden forbindelse eller omlægning af rejsen er på mindre end 60 minutter.*
- *Forordningen fastsætter desuden, at passagerer med periodekort eller månedskort, der oplever gentagne forsinkelser eller aflysninger, kan søge om passende erstatning i overensstemmelse med jernbaneselskabets erstatningsvilkår.*
- *Forordningen fastsætter også, at passageren skal have oplysninger om situationen og det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.*
- *Desuden skal passagerne tilbydes måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til forsinkelsen, hvis det er mulig samt hotel- eller anden indkvartering, hvis et ophold af én eller flere nætters varighed bliver nødvendigt som følge af forsinkelsen, hvor og når det er fysisk muligt.*

### **Ingen force majeure ved forsinkelser**

Kommissionen berører i sine ”Retningslinjer for fortolkning af forordningen” spørgsmålet om, hvorvidt reglerne kan sættes ud af kraft ved force majeure.

Der henvises til en dom hos EU domstolen fra 26. september 2013, der gjorde det klart, at force majeure-princippet ikke finder anvendelse i forbindelse med den ret til erstatning ved forsinkelse, svigtende korrespondance og aflysning, der er fastslået i forordningens artikel 17. Dvs. artiklen indeholder ikke bestemmelser om en sådan fravigelse.

### **Sådan forstås forsinkelse**

Retningslinjerne for fortolkningen udspecificerer endvidere, hvordan begrebet forsinkelse skal forstås.

I forordningen defineres en forsinkelse som ”tidsforskellen mellem det tidspunkt, passageren skulle ankomme ifølge den offentliggjorte køreplan og hans eller hendes faktiske eller forventede ankomsttidspunkt”.

Ved rejser, der omfatter flere trafikforbindelser, er det altså passagerens samlede forsinkelse og ikke det enkelte togs forsinkelse, der tæller.

Betyder en mindre forsinkelse på et tog, at en passager ikke når sin tilslutningsforsinkelse og hermed bliver over 60 minutter forsinket, er passageren altså berettiget til kompensation, selv om der ikke er nogle af togene, der enkeltvis er mere end 60 minutter forsinkede.

Tilslutningsforbindelser til privatbaner/lokalbaner er ikke omfattet af rejsetidsgarantien. Disse er ofte omfattet af busselskabernes rejsetidsgarantier.

## 2.2. Begrebet »forsinkelse« (artikel 3, nr. 12)

Forordningens artikel 3, nr. 12, definerer forsinkelse som »tidsforskellen mellem det tidspunkt, passageren skulle ankomme ifølge den offentliggjorte køreplan, og hans eller hendes faktiske eller forventede ankomsttidspunkt«. Det vil sige, at en forsinkelse altid er forsinkelsen af passagerens rejse og ikke togets forsinkelse. I praksis benyttes togets ankomsttidspunkt på det endelige bestemmelsessted ifølge billetten til at beregne, hvor stor forsinkelsen er.

Der kan dog opstå en mere kompleks situation på rejser, der omfatter flere trafikforbindelser og/eller flere operatører, hvis en driftsforstyrrelse betyder, at en passager når for sent frem til en tilslutningsforbindelse. I sådanne tilfælde kan passageren blive nødt til at tage det næste tog i køreplanen til sit endelige bestemmelsessted. Selv om dette tog når frem til tiden, kan passageren stadig være væsentligt forsinket ved ankomsten til det endelige bestemmelsessted set i forhold til den oprindeligt planlagte ankomsttid. I et sådant tilfælde beregnes forsinkelsen ved ankomst ud fra tidspunktet for passagerens faktiske ankomst til sit endelige bestemmelsessted, hvis passageren har indgået en enkelt befordringskontrakt for rejsen. Denne fortolkning gælder også i situationer, hvor rejseruten omlægges.

## Information om rettigheder og forpligtelser - skal rettes direkte til passageren

Forpligtelserne til information om rettigheder fastsættes i forordningens artikel 29.

Artikel 29 om information til passagerer om deres rettigheder indeholder nogle konkrete bestemmelser vedr. togselskabernes oplysningspligt.

Her fremgår det, at når jernbanevirksomheder, stationsledere og rejsearrangører sælger billetter, skal de oplyse de rejsende om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning.

Af Kommissionens *”Retningslinjer for fortolkning”* af artiklen fremgår det, at oplysningerne skal være tilgængelige for personer med handicap, og de skal rettes direkte til passageren.

Fx fremgår det specifikt jf. udklipet på næste side, at man ikke bør henvise passageren til internettet, hvis de kan bestille eller betale billetter på stationen.

**Passagerpuls** vurderer, at jævnfør Kommissionens nyeste Retningslinjer for fortolkning, skal passagererne informeres om rejsetidsgarantiordningerne på alle stationer, ved billetautomater, hvis man fx køber billet via mobil app, og at en eventuelt manglende information ikke kan retfærdiggøres ved, at man kan læse om ens rettigheder på internettet.



*Forordningens artikel 29:*

KAPITEL VII

OPLYSNING OG HÅNDHÆVELSE

*Artikel 29*

**Information til passagerer om deres rettigheder**

1. 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. Med henblik på at opfylde dette informationskrav kan jernbanevirksomheder, stationsledere og rejsearrangører anvende et sammendrag af bestemmelserne i denne forordning, som Kommissionen udarbejder på Den Europæiske Unions institutioners officielle sprog og stiller til rådighed for dem.
2. Jernbanevirksomheder og stationsledere informerer på passende vis de rejsende på stationen og i toget om kontaktoplysninger for det eller de organer, der er udpeget af medlemsstaterne, i henhold til artikel 30.

*Kommissionens "Vejledning til fortolkning" af artikel 29:*

**7. OPLYSNING AF PASSAGERERNE OM DERES RETTIGHEDER**

Forordningens artikel 29 giver passagererne ret til oplysning om deres rettigheder og forpligtelser. 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).

Dette berører ikke oplysningskrav, som er fastlagt andre steder i EU-lovgivningen, særlig artikel 8, stk. 2, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU <sup>(?)</sup> om forbrugerrettigheder og artikel 7, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF <sup>(?)</sup> om urimelig handelspraksis.

### 3. Formål med undersøgelsen

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk har ønsket at gennemføre en analyse af togselskabernes kompensationsordninger for at undersøge:

- Kender passagererne den rejsetidsgaranti, som togselskaberne tilbyder?
- Har kendskabet udviklet sig siden 2007?
- Bruger passagerne - og er de tilfredse med - rejsetidsgarantierne?
- Kan man som passagerer finde informationen på relevante steder?

I 2007 var der et højt kendskab til rejsetidsgarantien, fordi der havde været en massiv omtale i radio og TV af den nye passagerrettighedsforordning.

Denne undersøgelse er dels en gentagelse af undersøgelser gennemført af Forbrugerrådet Tænk i 2007 og 2010. Undersøgelsen skal påvise, hvordan passagerernes kendskab til den rejsetidsgaranti, som jernbanevirksomhederne tilbyder, har udviklet sig siden 2007.

Undersøgelsen skal desuden afdække passagerernes brug af og tilfredshed med rejsetidsgarantien.

Som en selvstændig delundersøgelse har Passagerpulsens også besøgt en række stationer landet over for at undersøge, om der er information om rejseregler og rejsetidsgarantien på de steder, hvor der sælges billetter og andre steder på stationerne.

Endelig har vi lavet en sammenligning af togselskabernes og busselskabernes rejsegaranti-ordninger for at se, om de er ens (bilag 3).

Det er intentionen med undersøgelsen, at den skal anvendes fremadrettet til at forbedre kompensationsordningerne og kendskabet hertil. Undersøgelsen skal således ses som et konstruktivt bidrag til togselskabernes arbejde med at tilpasse ordningen til passagerernes behov og forventninger.

Undersøgelsen omfatter jernbaneselskaberne DSB, DSB S-tog, DSB Øresund, Metroselskabet, Arriva Tog, Nordjyske Jernbaner, Lokaltog, Vestbanen og Midtjyske Jernbaner.

### Metodebeskrivelse

Undersøgelserne, der ligger til grund for denne rapport skulle afdække forskellige forhold og er derfor lavet med forskellige metoder.

#### **DEL 1 – KENDESKAB: Kvantitativ undersøgelse af kendskab til og brug af rejsetidsgaranti ordningerne**

Dataindsamlingen til denne undersøgelse er gennemført ved brug af spørgeskemaer udsendt pr. e-mail i juni 2015. Spørgeskemaværktøjet SurveyXact er blevet anvendt.

Metoden blev valgt, fordi ønsket har været at lave en kvantificerbar undersøgelse, der på en økonomisk forsvarlig måde nåede ud til et bredt udsnit af målgruppen. Samtidig sikrer metoden, at svarpersonerne kan deltage fuldstændigt anonymt, og at besvarelseserne ikke påvirkes af, at svarpersonen evt. ønsker at være politisk korrekt overfor en interviewer.

Spørgeskemaet til undersøgelsen er udviklet af Passagerpulsens hos



Forbrugerrådet Tænk. Inden undersøgelsen gik i gang blev spørgeskemaet testet på en mindre målgruppe for dels at sikre den rette forståelse af spørgsmålene, og dels at sikre, at den tekniske opsætning var korrekt i forhold til, at alle relevante spørgsmål blev vist til – og besvaret af – svarpersonerne. På baggrund af denne test blev der foretaget mindre rettelser i spørgeskemaet inden udsendelsen.

Stikprøven til undersøgelsen er udvalgt fra et telefonrekrutteret web-panel (Forbrugerpanelet), der tilstræbes at være repræsentativt for befolkningen i alderen 18 år og ældre. Forbrugerpanelet bestyres af Forbrugerrådet Tænk, men har ingen særlig tilknytning hertil. Stikprøven er blevet udtrukket, så den er repræsentativ efter køn, alder og geografi, i forhold til befolkningen over 18 år jf. Danmarks Statistik.

På grund af en forventning om små stikprøver i nogle nedbrydninger i datamaterialet fra Forbrugerpanelet (særligt brugere af basis- og pendler-rejsetidsgarantien) har vi valgt at supplere med en stikprøve fra Passagerpulsens eget Passagerpanel. Dette panel er selvrekrutteret via Passagerpulsens hjemmeside og via forskellige aktiviteter gennemført af Passagerpulsens. Passagerpanelets fordel i relation til denne undersøgelse er, at panelet har en højere andel af højfrekvente brugere af kollektiv transport end der findes i befolkningen generelt. Derfor kan Passagerpanelet ikke bruges til at sige noget generelt om fx kendskab til og brug af garantiordningerne. Derimod kan det anvendes til at sige noget om fx hvor tilfredse brugerne er.

Web-paneler som Forbrugerpanelet vil typisk have en lavere andel af svage ældre, af personer med lavfrekvent brug af internettet, og af danskere med en anden etnisk baggrund end dansk. Undersøgelsen kan derfor ikke siges at være fuldstændig repræsentativ for hele den danske befolkning.

## **DEL 2 – INFORMATION: Mystery Shopping undersøgelse af togselskabernes information om rejsetidsgaranti ordningerne**

Dataindsamlingen til denne undersøgelse er gennemført ved anonyme besøg på en række stationer landet over (Mystery Shopping), samt ved en test af togselskabernes elektroniske salgsmetoder.

Ved stationsbesøgene har Mystery Shopperen på en struktureret måde undersøgt og svaret på spørgsmål om tilstedeværelsen af information om togselskabernes rejsetidsgaranti på perroner/gangarealer, i venteværelser og billetsalg. Der hvor der fandtes information bad vi Mystery Shopperen om at beskrive, hvordan informationen blev givet.

Ved testen af togselskabernes elektroniske salgsmetoder er det blevet undersøgt, om der i forbindelse med billetkøbet på hjemmesider og via apps bliver givet information om rejsetidsgarantiordningerne.

#### 4. Resumé og anbefalinger

Når toget er meget forsinket, har du som passager i EU ret til at få en kompensation.

EUs forordning om jernbanepassagerers rettigheder og rejsetidsgaranti sikrer et minimumsniveau for, hvor forsinket toget skal være, før man som passagerer kan søge om kompensation.

I Danmark er EU bestemmelserne grundlaget for de 2 rettigheder, der findes for danske togpassagerer, dvs. basisrejsetidsgarantien og pendlerrejsetidsgarantien. Rettighederne blev indført i 2006 og er senest fortolket i Kommissionens ”Retningslinjer for fortolkning” i juli 2015.

Kendskabsundersøgelsen (DEL 1) har haft til formål at undersøge passagerernes kendskab, brug og tilfredshed med togselskabernes rejsetidsgaranti ordninger.

##### **Kendskab til basisrejsetidsgarantien:**

- Kendskabet til basis-rejsetidsgarantien er faldet fra 88% 'har hørt om' i 2007 og 72% i 2010 til 54% i 2015.
- Kendskabet i 2015 er lavest blandt de 18-25-årige (30% 'har hørt om').
- Den primære kilde til kendskabet er massemedierne, familie og venner. Først på 5. pladsen kommer togselskabernes hjemmesider (12% har hørt om basis-rejsetidsgarantien herfra).
- 34% har oplevet en forsinkelse på mere end 30 minutter og har således været berettiget til en rejsetidskompensation. Halvdelen af disse har søgt om kompensation.
- Et flertal af de passagerer, der har gjort brug af basis-rejsetidsgarantien er tilfredse med selskabernes håndtering af ønsket om kompensation.

##### **Kendskab til pendlerrejsetidsgarantien:**

- Kendskabet til pendler-rejsetidsgarantien er faldet fra 54% 'har hørt om' i 2007 og 57% i 2010 til 24% i 2015, målt blandt alle, der rejser med tog mindst 1 gang om ugen.
- Blandt passagerer, der rejser med tog mindst 5 gange om ugen, er det 3 ud af 10, der har hørt om pendlerrejsetidsgarantien.

## Kendskab til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro:

Ankenævn for Bus, Tog og Metro er passagerernes mulighed for at klage over klageafgørelser truffet af de enkelte trafikselskaber og togselskaber.

## Kendskab til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro:

Det er de færreste brugere af tog, nemlig 10%, der har kendskab til ankenævnet. Også den gruppe af passagerer, der har søgt om rejsetidskompensation i forbindelse med forsinkede tog, har et lavt kendskab til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Her er kendskabet også 10%.

## Information om rejsetidsgarantien

Mystery shopping undersøgelsen (DEL 2) har haft til formål at undersøge, om der er information om rejseregler og rejsetidsgarantier på de steder, hvor der sælges togbilletter og andre steder på stationerne, samt når passagererne køber billet elektronisk via mobil app'er eller på nettet.

I denne del af undersøgelsen har Passagerpulsens besøgt en række stationer landet over. Derudover har vi også mystery shoppet på de elektroniske platforme for at finde information om rejsegaranti ved elektroniske billetkøb.

### Information:

- Passagerpulsens undersøgelse viser, at det er i de færreste tilfælde, at der findes information til passagererne om rejsetidsgarantierne på stationerne.
- På 16 af de 73 *stationer* (22%) var der med sikkerhed information om rejsetidsgaranti ordningerne.
- På 73 stationers *perroner* (inkl. venteområder) fandt vi information på 8 stationer, svarende til 11%.
- 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.

### Konklusion:

Konklusionen er således, at kendskabet til rejsetidsgarantiordningerne er faldende over de seneste 8 år.

Mystery shopping undersøgelsen viser, at det kan være svært at finde information om denne rettighed både på de fysiske og elektroniske steder, hvor man køber sin billet/pendlerkort.

### **Passagerpulsens holdninger og anbefalinger:**

- Kendskabet til rettighederne er for lavt og desværre også faldende. Passagerpulsens holdning er, at kendskabet bør øges, således alle passagerer skal vide, at de har en rettighed og at de skal informeres om det.

Togelskaberne kunne passende informere passagererne om klagevejene i sammenhæng med informationen om rejsetidsgarantien, da kendskabet til klageinstansen, Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, er meget lavt blandt passagererne.

Set med passagerøjne er det at foretrække at få viden om rettigheder, i aktuelle og relevante situationer.

Ved basis rejsetidsgarantien kan det fx ske ved aktuelle forsinkelser, hvor passagererne gøres opmærksom på muligheden for kompensation i højtalere, via foldere og inforskærme på stationen og i toget samt kendskabskampagner på fx Rejseplanen.dk, Rejsekort.dk, trafikselskabernes hjemmesider samt relevante massemedier.

For pendlerrejsetidsgarantien kan det gøres ved, at man automatisk kan tilmelde sig, når der betales for nyt periodekort. Denne anbefaling om automatisk tilmelding på pendlergaranti er i tråd med passagerernes egne udsagn i denne undersøgelse, hvor et overvejende flertal ønsker en automatik i tilmeldingen.

- Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder siger, 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." Dvs., at informationen skal være til stede ved billetkøb.

Passagerpulsens vurderer ud fra resultaterne af mystery shopping undersøgelsen, at informationen i de fleste tilfælde ikke er til stede ved togpassagerernes billetkøb.

Vi anbefaler derfor, at togselskaberne søger for, at der findes let tilgængelig og forståelig information på alle stationer samt ved billetsalg, fysisk og digitalt.

- Ud over dette mener Passagerpulsens, at det er problematisk, at der er flere togselskaber, i form af lokalbaner og bybaner, der ikke er omfattet af basisrejsetidsgarantien. Man kan ikke forlange, at passageren skal vide, hvilken rejsetidsgaranti, der dækker for hvilke selskaber.

- De mange forskellige garantiordninger inden for bus, tog og metro matcher ikke passagerernes situation, idet der blandt andet ikke tages udgangspunkt i, at cirka hver tredje rejse med kollektiv transport omfatter et skift mellem transportformerne.

Passagerpulsens anbefaler, at en fremtidig rejsetidsgaranti skal gælde for den samlede rejse fra A til B uanset, hvilke tog-, metro og busselskaber, som passageren benytter på rejsen.

Netop rejsekortet og de tekniske muligheder for at følge den enkelte rejse bør åbne mulighed for, at der også laves en garanti for forsinkelser på den samlede rejse. Kompensationen kan fx tage udgangspunkt i den rejsetid, der opgives på Rejseplanen.dk.



## 5. Resultatgennemgang

### DEL 1 - Kendskabsundersøgelsen

#### Resultater – kendskab til basisrejsetidsgaranti

- Kendskabet til basis-rejsetidsgarantien er faldet fra 88% 'har hørt om' i 2007 og 72% i 2010 til 54% i 2015.
- Kendskabet i 2015 er lavest blandt de 18-25-årige (30% 'har hørt om').
- Den primære kilde til kendskabet er massemedierne, familie og venner. Først på 5. pladsen kommer togselskabernes hjemmesider (12% har hørt om basis-rejsetidsgarantien herfra).
- 34% har oplevet en forsinkelse på mere end 30 minutter og har således været berettiget til en rejsetidskompensation. Halvdelen af disse har søgt om kompensation.
- Et flertal af de passagerer, der har gjort brug af basis-rejsetidsgarantien er tilfredse med selskabernes håndtering af ønsket om kompensation.

#### Basisrejsetidsgarantien

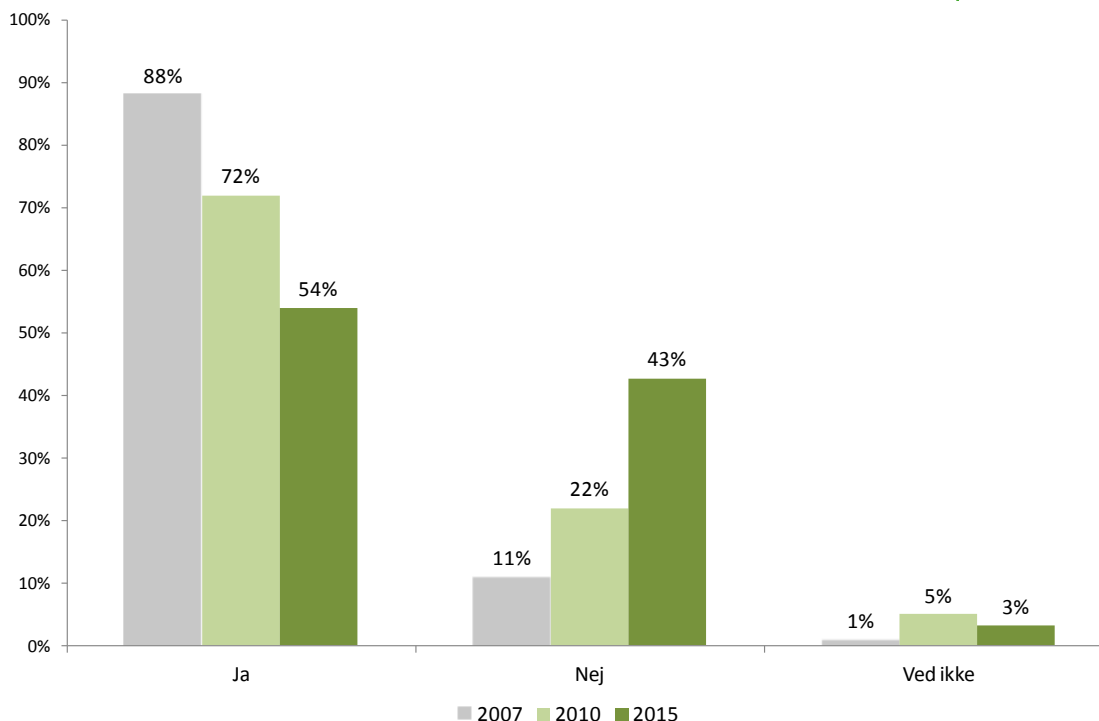
Alle deltagere i undersøgelsen, der kører med tog – uanset hvor hyppigt de kører med tog - er blevet spurgt om deres kendskab til togselskabernes basis rejsetidsgaranti.

EU's passagerrettighedsforordning blev vedtaget og offentliggjort i 2007 og der var meget omtale i radio og på TV. Kendskabet til togselskabernes basis-rejsetidsgaranti var dengang meget højt, men er faldet kraftigt siden. I 2015 er det kun 54%, der mener at have hørt om basis-rejsetidsgarantien mod 88% i 2007 og 72% i 2010.



**Figur 1 (Alle der kører med tog – uanset frekvens)**

**Spm1. Har du hørt om togselskabernes basis-rejsetidsgaranti, hvor togpassagerer kan få en del af billetprisen refunderet, hvis togene er mere end 30 minutter forsinket?**



Base: 785 (Forbrugerpanelet)

Det fremgår af tabel 1, at andelen, der har hørt om basis-rejsetidsgarantien er stort set ens uanset hvor ofte svarpersonerne rejser med toget. Undtagen er dog de, der rejser med toget 3-4 gange om ugen. Her har 87 % hørt om togselskabernes basis-rejsetidsgaranti. Der er ikke umiddelbart nogen forklaring på dette, hvorimod det måske er mere forventeligt, at der blandt de svarpersoner, der rejser med toget 5 eller flere dage om ugen, er færre, der har et kendskab til basis-rejsetidsgarantien, idet de sandsynligvis i højere grad benytter sig af pendler-rejsetidsgarantien.

**Tabel 1 (Alle der kører med tog – uanset frekvens)**

**Spm1. Har du hørt om togselskabernes basis-rejsetidsgaranti, hvor togpassagerer kan få en del af billetprisen refunderet, hvis togene er mere end 30 minutter forsinket? (krydset med rejsefrekvens med tog)**

|          | Alle | 5 dage om ugen eller mere | 3-4 dage om ugen | 1-2 dage om ugen | 1-3 dage om måneden | 1-2 dage i kvartalet | Sjældnere |
|----------|------|---------------------------|------------------|------------------|---------------------|----------------------|-----------|
| Ja       | 54%  | 44%                       | 87%              | 40%              | 56%                 | 57%                  | 52%       |
| Nej      | 43%  | 55%                       | 13%              | 56%              | 41%                 | 39%                  | 44%       |
| Ved ikke | 3%   | 1%                        | 0%               | 4%               | 3%                  | 3%                   | 4%        |

Base: 785 (Forbrugerpanelet)

Regionalt er andelen, der har hørt om basis-rejsetidsgarantien også stort set ens, dog med marginalt højere erindringsgrader i region Syddanmark og Region Midtjylland, hvor henholdsvis 58% og 59% har hørt om til

rejsetidsgarantien.

Blandt de 18-25-årige er andelen, der har hørt om basis-rejsetidsgarantien markant leveret end blandt de øvrige aldersgrupper af togrejsende. (Tabel 2). Således er det kun 30% af de 18-25-årige, der svarer, at de har hørt om rejsetidsgarantien, mod gennemsnittet på 54% eller fx de 25-35-årige, hvor 65% svarer, at de har hørt om garantien.

**Tabel 2 (Alle der kører med tog – uanset frekvens)**

**Spm1. Har du hørt om togselskabernes basis-rejsetidsgaranti, hvor togpassagerer kan få en del af billetprisen refunderet, hvis togene er mere end 30 minutter forsinket? (krydset med alder)**

|                 | Alle | 18-25 år   | 25-35 år   | 36-49 år | 50-60 år | Over 60 år |
|-----------------|------|------------|------------|----------|----------|------------|
| <b>Ja</b>       | 54%  | <b>30%</b> | <b>65%</b> | 41%      | 61%      | 65%        |
| <b>Nej</b>      | 43%  | 70%        | 35%        | 54%      | 36%      | 30%        |
| <b>Ved ikke</b> | 3%   | 0%         | 0%         | 5%       | 4%       | 5%         |

Base: 785 (Forbrugerpanelet)

Af figur 2 fremgår, at den primære kilde til kendskab til og viden om basis-rejsetidsgarantien ikke er togselskaberne.

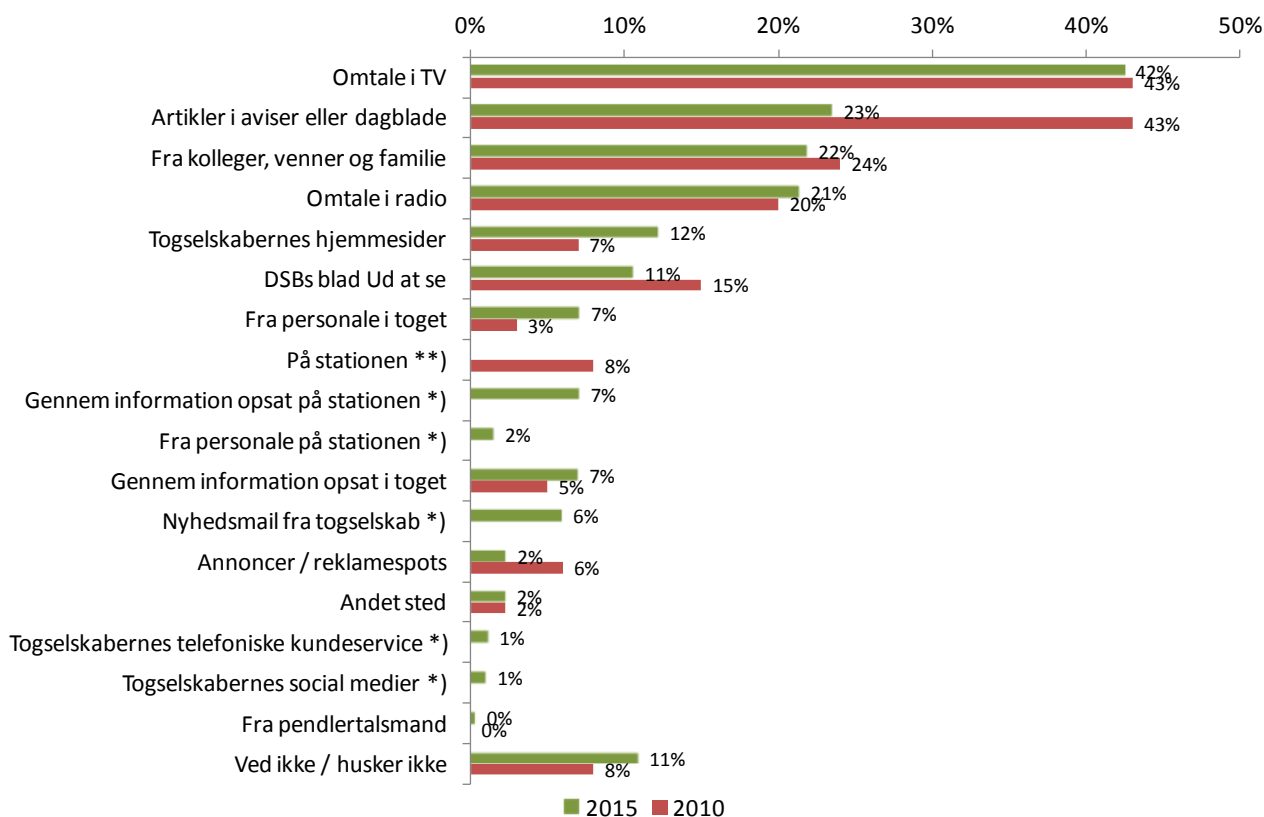
De vigtigste informationskilder er TV (42% kender herfra), aviser/blade (23%), venner og bekendte (22%) og omtale i radioen (21%). Andelen, der har hørt om basis-rejsetidsgarantien i TV er i øvrigt stort set uforandret fra 2010, hvorimod andelen, der har kendskabet fra aviser og dagblade er faldet kraftigt (fra 43% i 2010 til 23% i 2015).

På 5. pladsen kommer togselskabernes hjemmesider, hvor 12% har fundet informationen. Det er dog en stigning fra 2010, hvor 7% havde kendskab til basis-rejsetidsgarantien fra hjemmesiderne.

I 2010 havde 8% fået deres kendskab til basis-rejsetidsgarantien 'på stationen'. I 2015 er 'Personale på stationen' (2%) og 'information opsat på stationer' (7%) og 'information opsat i toget' (7%) stadig kun i mindre grad kilder til kendskabet.

Dette resultat harmonerer med, at vores Mystery Shopping undersøgelse af tilstedeværelse af informationsmateriale på stationerne viser, at der ikke fandtes information om rejsetidsgarantien på mindst 68% af de undersøgte stationer.

**Figur 2 (Alle der har hørt om basis-rejsetidsgarantien)**  
**Spm2. Hvor har du hørt om basis-rejsetidsgarantien?**



Base 2015: 424 (Forbrugerpanelet)

Note: \*\*) = svarformulering i 2010. \*) = Ny svarmulighed i 2015.

Opdeler vi besvarelsene i grupper efter hvor ofte svarpersonerne rejser med tog ses tydeligt, at de højfrekvente rejsende oftere har deres viden fra togselskabernes hjemmesider og/eller fra nyhedsmails, ligesom de også i højere grad har hørt om garantien fra personalet i togene (15%). De lavfrekvente rejsende har i langt højere grad deres viden fra omtale i TV, og i nogen udstrækning i radioen.

### **Spm2. Hvor har du hørt om basis-rejsetidsgarantien?**

#### Rejsefrekvens med tog: mindst 3 gange om ugen

- Togselskabernes hjemmesider (29%)
- Fra kolleger, venner og familie (25%)
- Artikler i aviser eller dagblade (22%)
- Nyhedsmail fra togselskabet (18%)
- Fra personalet i toget (15%)

#### Rejsefrekvens med tog: 1 til 8 gange om måneden

- Omtale i TV (41%)
- Fra kolleger, venner og familie (25%)
- Artikler i aviser eller dagblade (22%)
- Omtale i radio (17%)

#### Rejsefrekvens med tog: sjældnere end 1 gang om måneden

- Omtale i TV (49%)

- Omtale i radio (27%)
- Artikler i aviser eller dagblade (25%)
- Fra kolleger, venner og familie (20%)

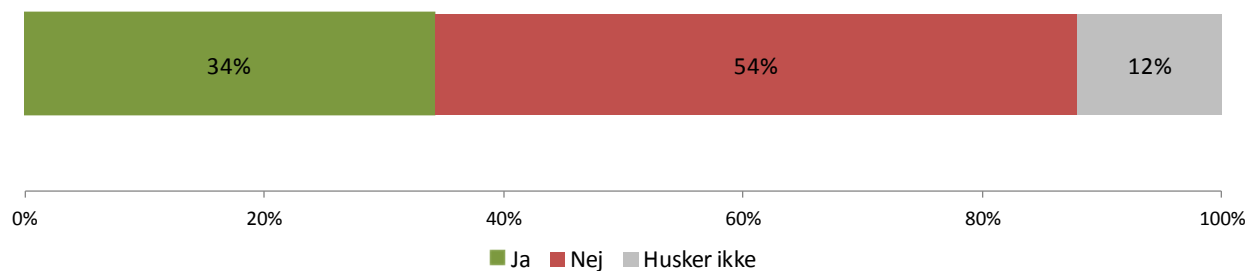
Alderen på den rejsende har også betydning for hvor informationen om basis-rejsetidsgarantien kommer fra. TV er den informationskilde, der har givet flest deres viden, men ellers har de ældste deltagere i undersøgelsen (fra 36 år og op) i høj grad fået deres viden fra aviser og dagblade, mens de yngste deltagere i langt højere grad end de ældre har deres viden fra kolleger, familie og venner, togselskabernes hjemmesider, personalet og information i toget og på stationen. At deres viden kommer så mange steder fra kan skyldes, at de yngre rejser mere med tog end de øvrige aldersgrupper, men kan også skyldes, at de føler et større behov for at søge viden fx pga. usikkerhed og manglende erfaringer.

TV og andre massemedier vil altså sandsynligvis være de informationskanaler, der vil nå flest af de togrejsende, hvis selskaberne ønsker at informere om basis-rejsetidsgarantien, men – særligt f.s.v.a. de yngre målgrupper og de passagerer, der har en høj rejsefrekvens – vil hjemmesiderne, personale og information uddelt/opsat på stationer og i tog, også være anvendelige informationsplatforme.

34% af de, der har hørt om basis-rejsetidsgarantien, har oplevet at blive mere end 30 minutter forsinket på en togrejse - og derfor at være berettiget til at søge om rejsetidskompensation.

### Figur 3 (Alle der har hørt om basis-rejsetidsgarantien)

**Spm12a. Har du nogensinde oplevet, at dit tog var mere end 30 minutter forsinket, og du derfor kunne søge om rejsetidsgaranti?**

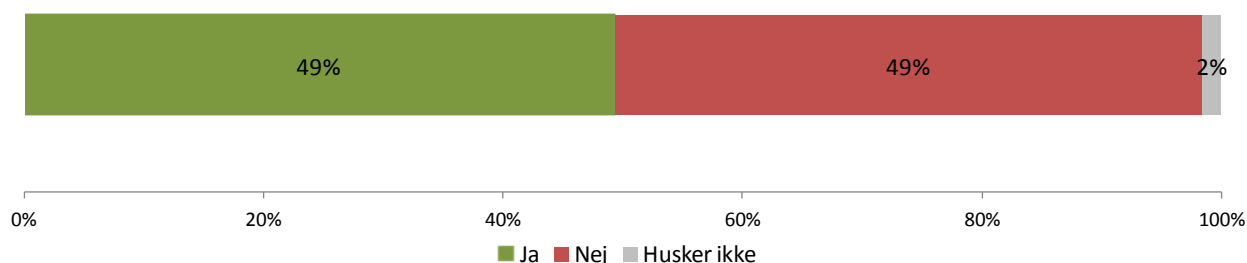


Base: 424 (Forbrugerpanelet)

Det er ca. halvdelen af de, der er berettigede til at søge om en kompensation, der faktisk også har søgt om basis-rejsetidskompensation. Forklaringen på dette kan være mange – fra 'det er besværligt' og 'beløbet er for lille' til forglemmelse. Vi har ikke undersøgt årsagen, men besvarelser fra de personer, der har søgt kompensation og som har uddybet deres tilfredshed/utilfredshed kan måske give et fingerpeg.

**Figur 4 (Alle der har oplevet at være mere end 30 minutter forsinket)**

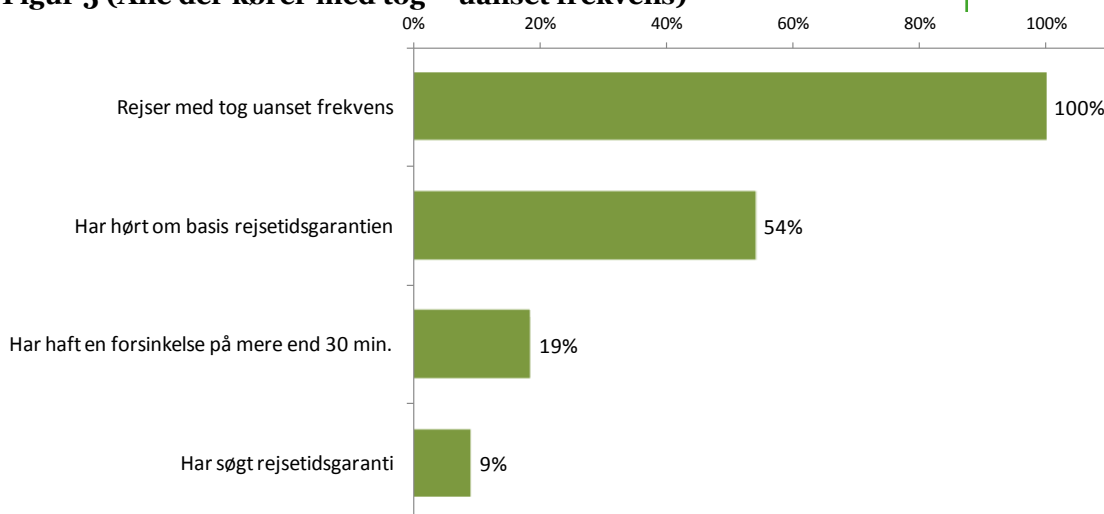
**Spm12b. Har du nogensinde søgt om at få penge tilbage fra en rejse pga. et forsinket / aflyst tog?**



Base: 145 (Forbrugerpanelet)

Sammenstiller vi informationen fra de foranstående spørgsmål viser det sig, at 19% af de danskere, der rejser med toget (uanset hvor ofte de rejser med tog), på et eller andet tidspunkt har oplevet en forsinkelse på 30 minutter eller mere, og at 9% har søgt om rejsetidskompensation en eller flere gange.

**Figur 5 (Alle der kører med tog – uanset frekvens)**

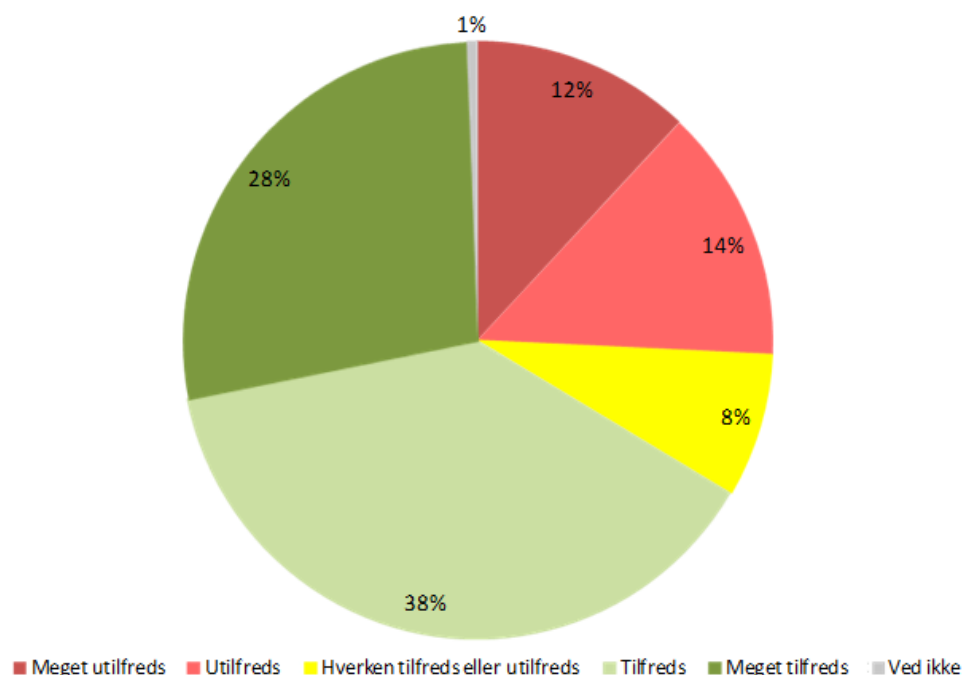


Base: 785 (Forbrugerpanelet)

Forsigtigt skønnet svarer det til, at ca. 350.000 danskere over 18 år en eller flere gange har søgt om basis-rejsetidsgaranti hos et af togselskaberne. Men lige så mange har oplevet en forsinkelse, der har berettiget dem til at søge kompensation, uden at de har søgt om den.

Figur 6 viser, at 66% af de, der har søgt om at få penge tilbage via basis-rejsetidsgarantien er tilfredse eller meget tilfredse med togselskabets håndtering af deres ansøgning. 26% er utilfredse eller meget utilfredse. Ved besvarelsen af dette spørgsmål har vi inddraget besvarelser fra Passagerpanelet, for at få en større base til vurderingen. Bemærk, at data er uvejet.

**Figur 6 (Alle der har søgt om at få penge tilbage via basis-rejsetidsgarantien)**  
**Spm13. Hvor tilfreds var du med togselskabets håndtering af din ansøgning om rejsetidsgaranti?**



Base: 167 (Forbrugerpanelet: 72 + Passagerpanelet: 95) Uvejet.

Svarpersonerne er desuden blevet bedt om at uddybe, hvorfor de var tilfredse eller utilfredse med den håndtering deres ansøgning fik af togselskabet. Besvarelsen af dette spørgsmål skete som åben tekst og besvarelsene er efterfølgende blevet kodet i et antal kategorier.

De, der er tilfredse/meget tilfredse med håndteringen af deres ansøgning angiver følgende årsager til deres tilfredshed:

- at de fik refunderet deres billet (55%)
- at der var en hurtig sagsbehandlingstid (28%)

10% angav, at der havde været en lang sagsbehandlingstid, men at de var tilfredse alligevel.

De, der er utilfredse/meget utilfredse med håndteringen af deres ansøgning angiver følgende årsager til deres tilfredshed:

- at der havde været en lang sagsbehandlingstid (37%)
- at det var besværligt at dokumentere sagen/forløbet (19%)
- andre forhold (32%)

Mange af besvarelsene var meget uddybende og vi gengiver her et par af dem, da de indeholder viden, der kan være med til at uddybe tilfredsheden/utilfredsheden.

## Citater:

***"Jeg sendte ansøgningen og omkring en uge efter modtog jeg en ny billet som jeg havde ønsket. Jeg kunne også have valgt at få en % del af pengene tilbage. Det var nemt og fungerede fint." (Tilfreds)***

***"Pengene kom, det var ikke alt for besværligt. Savnede info i toaet om at man kunne søge." (Tilfreds)***

***"Jeg havde købt en DSB-online billet (2 personer) Kbh-Ringkøbing. Den sidste del af turen (Herning-Ringkøbing, hvis jeg husker ret) foregik med x-bus. Her gjaldt billetten - hvis vi ellers havde nået x-bussen. Men da toget var over en time forsinket, nåede vi den ikke, og måtte vente adskillige timer på næste forbindelse. Jeg fik INTET refunderet, da "det drejede sig om 2 forskellige selskaber". Hertil skal siges, at der absolut ikke er noget tog fra Herning til Ringkøbing, der bare er i nærheden af at passe med et tog fra København. Det lyder fint og flot med rejsegaranti. Men helt vildt for dårligt, at den ikke holder i virkeligheden. DSB kan åbenbart mange krumspring for at slippe for at tage ansvar for deres forsinkelser, når det gælder." (Utilfreds)***

***"Jeg fik ikke refunderet taxi, DA FORSINKELSEN SKYLDTES SNEVEJR." (Utilfreds)***

Ovenstående citater tyder på, at selve det at søge om rejsetidskompensation ikke opleves særlig besværligt, men at der mangler en forventningsafstemning med passagererne om hvem der har ansvaret for den samlede rejse (og dermed hvem man kan søge kompensation hos), og i hvilke situationer man kan søge om kompensation.

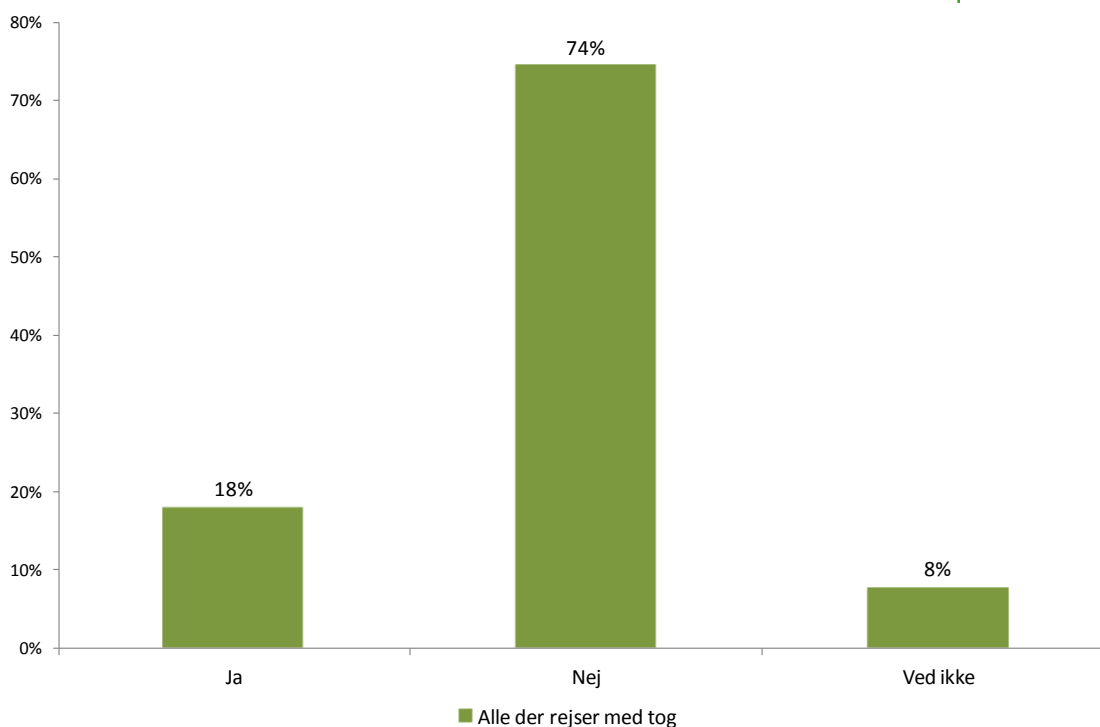


## Pendlerrejsetidsgarantien

### Resultater – kendskab til pendlerrejsetidsgaranti

- Kendskabet til pendler-rejsetidsgarantien er faldet fra 54% 'har hørt om' i 2007 og 57% i 2010 til 24% i 2015, målt blandt alle, der rejser med tog mindst 1 gang om ugen.
- Blandt passagerer, der rejser med tog mindst 5 gange om ugen, er det 3 ud af 10, der har hørt om pendlerrejsetidsgarantien.

**Figur 7 (Alle der kører med tog – uanset frekvens)**  
**Spm4. Har du hørt om pendler-rejsegarantien, hvor en del af pendlerkortets pris refunderes, hvis togene over en periode ikke kører rettidigt?**



Base: 785 (Forbrugerpanelet)

Kendskabet til pendler-rejsetidsgarantien er ikke høj, hvis man måler blandt alle passagerer. 18% angiver, at kende til garantien. Ser man på svarpersonernes rejsefrekvens med tog (tabel 3) viser det sig dog, at der blandt de, der rejser 5 eller flere dage om ugen er et markant højere kendskab. 31% svarer, at de kender pendler-rejsetidsgarantien, hvilket giver mening, da det er i denne gruppe vi finder flest pendlere. Også gruppen, der rejser 3-4 dage om ugen har et højere kendskab (22%), men det er dog kun lidt over gennemsnittet.

**Tabel 3 (Alle der kører med tog – uanset frekvens)**

**Spm4. Har du hørt om pendler-rejsegarantien, hvor en del af pendlerkortets pris refunderes, hvis togene over en periode ikke kører rettidigt? (krydset med rejsefrekvens med tog)**

|                 | Alle       | 5 dage om ugen eller mere | 3-4 dage om ugen | 1-2 dage om ugen | 1-3 dage om måneden | 1-2 dage i kvartalet | Sjældnere |
|-----------------|------------|---------------------------|------------------|------------------|---------------------|----------------------|-----------|
| <b>Ja</b>       | <b>18%</b> | <b>31%</b>                | 22%              | 19%              | 16%                 | 21%                  | 15%       |
| <b>Nej</b>      | 74%        | 69%                       | 71%              | 76%              | 81%                 | 72%                  | 73%       |
| <b>Ved ikke</b> | 8%         | 0%                        | 7%               | 6%               | 3%                  | 7%                   | 13%       |

Base: 785 (Forbrugerpanelet)

Kendskabet til togselskabernes pendler-rejsetidsgaranti er højest i Syddanmark (24% 'har hørt om') og øst for Storebælt. Se tabel 4. I Nordjylland er kendskabet nede på 6%, hvilket hænger naturligt sammen med, at der i regionen ikke er så mange togpendlere, med en høj rejsefrekvens.

**Tabel 4 (Alle der kører med tog – uanset frekvens)**

**Spm4. Har du hørt om pendler-rejsegarantien, hvor en del af pendlerkortets pris refunderes, hvis togene over en periode ikke kører rettidigt? (krydset med region)**

|                 | Alle | Hovedstaden | Sjælland | Syddanmark | Midtjylland | Nordjylland |
|-----------------|------|-------------|----------|------------|-------------|-------------|
| <b>Ja</b>       | 18%  | 19%         | 20%      | 24%        | 14%         | <b>6%</b>   |
| <b>Nej</b>      | 74%  | 77%         | 70%      | 68%        | 78%         | 79%         |
| <b>Ved ikke</b> | 8%   | 4%          | 10%      | 8%         | 9%          | 15%         |

Base: 785 (Forbrugerpanelet)

Ser vi på kendskabet til pendler-rejsetidsgarantien fordelt på aldersgrupper (tabel 5) er der også hér et lavt kendskab blandt de yngste togbrugere (7% af de 18-25-årige har hørt om garantien). Blandt de ældre befolkningsgrupper ('50-60 år' og 'over 60 år') er kendskabet højest. 23% af disse grupper 'har hørt om' garantien.

**Tabel 5 (Alle der kører med tog – uanset frekvens)**

**Spm4. Har du hørt om pendler-rejsegarantien, hvor en del af pendlerkortets pris refunderes, hvis togene over en periode ikke kører rettidigt? (krydset med alder)**

|                 | Alle | 18-25 år  | 25-35 år | 36-49 år | 50-60 år | Over 60 år |
|-----------------|------|-----------|----------|----------|----------|------------|
| <b>Ja</b>       | 18%  | <b>7%</b> | 15%      | 16%      | 23%      | 23%        |
| <b>Nej</b>      | 74%  | 93%       | 83%      | 78%      | 68%      | 63%        |
| <b>Ved ikke</b> | 8%   | 0%        | 3%       | 7%       | 9%       | 14%        |

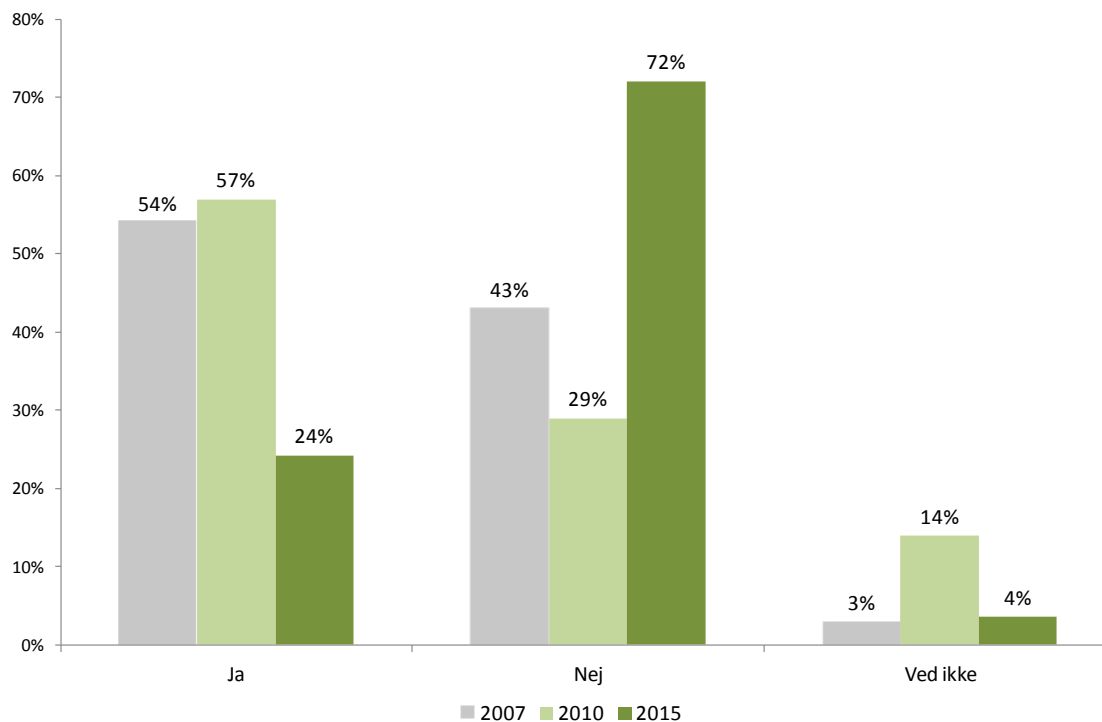
Base: 785 (Forbrugerpanelet)

Da Forbrugerrådet Tænk gennemførte den tilsvarende undersøgelse i 2007 og 2010 stillede man kun spørgsmålet om kendskab til pendler-rejsetidsgarantien til de passagerer, der rejser med toget mindst 1 gang om ugen.

Laver vi en tilsvarende filtrering ser vi, at i denne målgruppe er der 24%, der

kender til pendler-rejsetidsgarantien i 2015. Vi kan således konstatere, at der er sket et kraftigt fald i kendskabet fra 2007 og 2010, hvor det var 54% henholdsvis 57%, der svarede, at de kendte garantien.

**Figur 8 (Alle der kører med tog mindst 1 gang om ugen)**  
**Spm4. Har du hørt om pendler-rejsegarantien, hvor en del af pendlerkortets pris refunderes, hvis togene over en periode ikke kører rettidigt?**



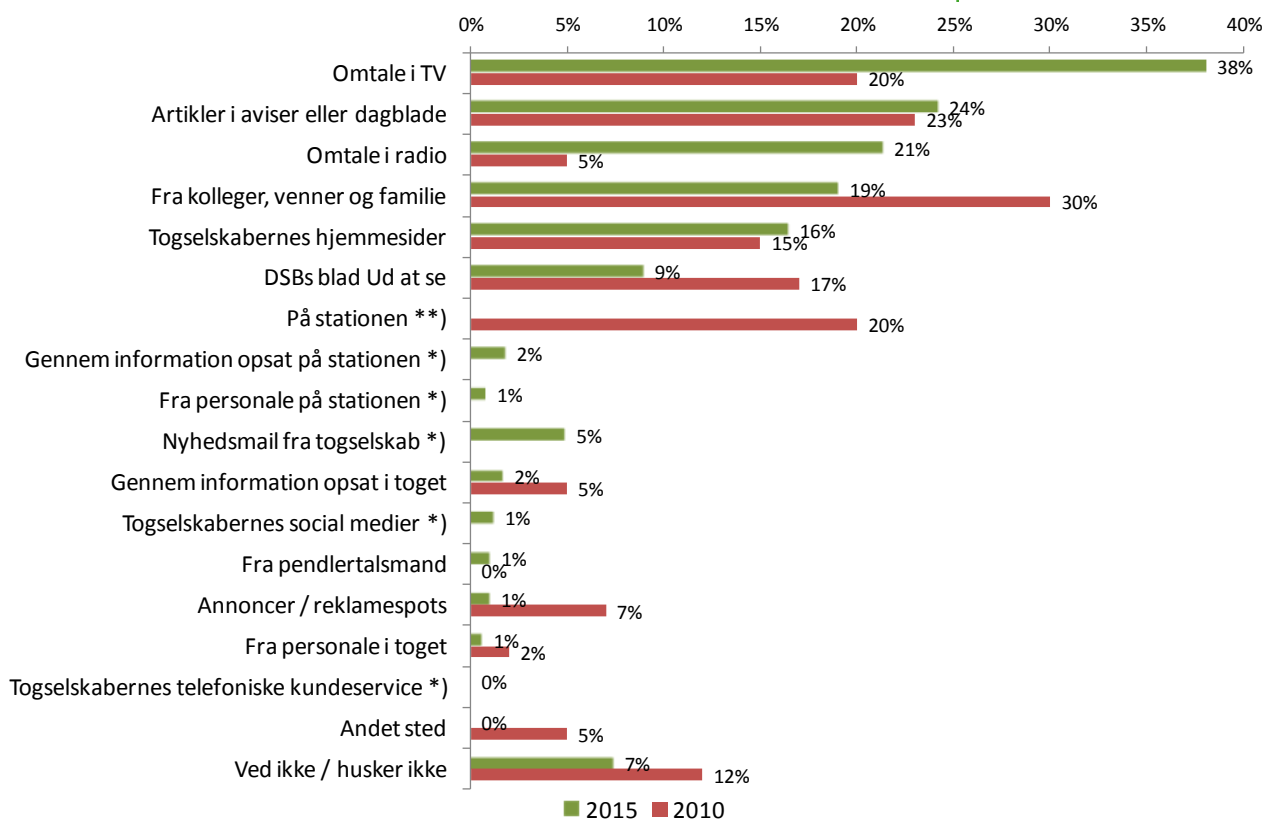
Base 2015: 145 (Forbrugerpanelet)

Af figur 9 fremgår, at den primære kilde til kendskab til og viden om pendler-rejsetidsgarantien ikke er togselskaberne, som man måske skulle tro, men derimod massemedierne: TV (38% har hørt om pendler-rejsetidsgarantien herfra), aviser/blade (24%) og omtale i radioen (21%). Venner og familie er en anden væsentlig informationskilde (19%). Andelen, der har hørt om basis-rejsetidsgarantien i TV er i øvrigt steget kraftigt fra 2010, hvor kun 20% havde sit kendskab herfra. Tilsvarende stor stigning er der sket i kendskab fra radioen (fra 5% til 21%), hvorimod andelen, der har kendskabet fra venner og familie er faldet fra 30% i 2010 til 19% i 2015.

Først på 5. pladsen kommer togselskabernes hjemmesider, hvor 16% har fundet informationen, hvilket er stort set uforandret fra 2010.

Information 'på stationen' var i 2010 en vigtig informationskilde (20% havde hørt herfra), men i 2015 er det kun 2% der har fået deres kendskab fra 'information opsat på stationen' og 1% fra 'personale på stationen'.

**Figur 9 (Alle der har hørt om pendler-rejsetidsgarantien)**  
**Spm5. Hvor har du hørt om pendler-rejsetidsgarantien?**



Base 2015: 141 (Forbrugerpanelet)

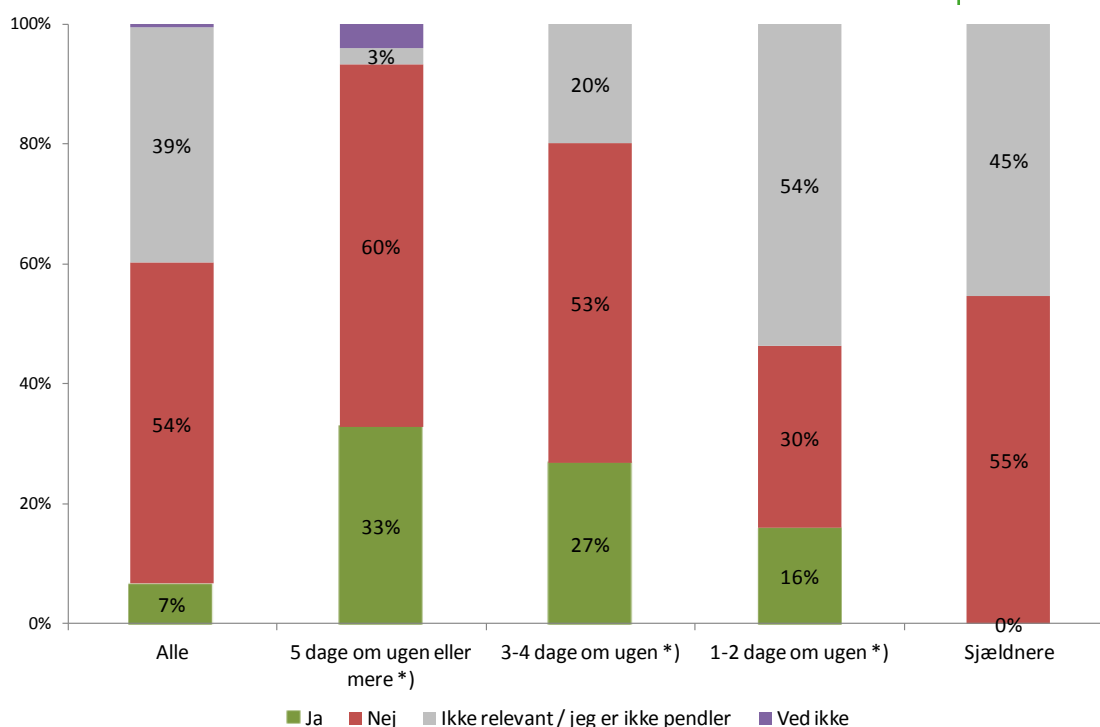
Note: \*\*) = svarformulering i 2010. \*) = Ny svarmulighed i 2015.

Som det var tilfældet med kendskabet til basis-rejsetidsgarantien har de svarpersoner med den højeste rejsefrekvens (pendlerne) primært fået deres information om pendler-rejsetidsgarantien fra kilder, der relaterer til togselskaberne, nemlig togselskabernes hjemmesider og nyhedsmails fra togselskaberne, men også fra aviser, radio og TV. De lavfrekvente brugere har primært deres kendskab fra massemedierne – særligt TV – men de er jo heller ikke i pendler-målgruppen.

De ældre togbrugere (46 år og ældre), der har hørt om pendler-rejsetidsgarantien har, for de flestes vedkommende deres viden fra massemedierne. Særligt TV, men også radio, aviser og dagblade. De yngre togbrugere har derimod primært deres viden fra familie og venner, samt togselskabernes hjemmesider.

Af alle, der har hørt om pendler-rejsetidsgarantien er det kun 7% der er tilmeldt ordningen. Se figur 10. Forklaringen er naturligvis, at der er mange af de togbrugere, der har hørt om garantiordningen, der ikke er pendlere. Blandt de, der rejser 5 eller flere dage om ugen er det 1/3, der har tilmeldt sig ordningen. Og blandt de, der rejser med toget 3-4 dage om ugen, er det 27%. Hovedparten af disse passagerer ser sig selv som pendlere, men har alligevel ikke tilmeldt sig ordningen.

**Figur 10 (Alle der har hørt om pendler-rejsetidsgarantien)**  
**Spm7. Er du tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien? (krydset med rejsefrekvens)**



Base: 141 (Forbrugerpanelet)

\*) = små baser

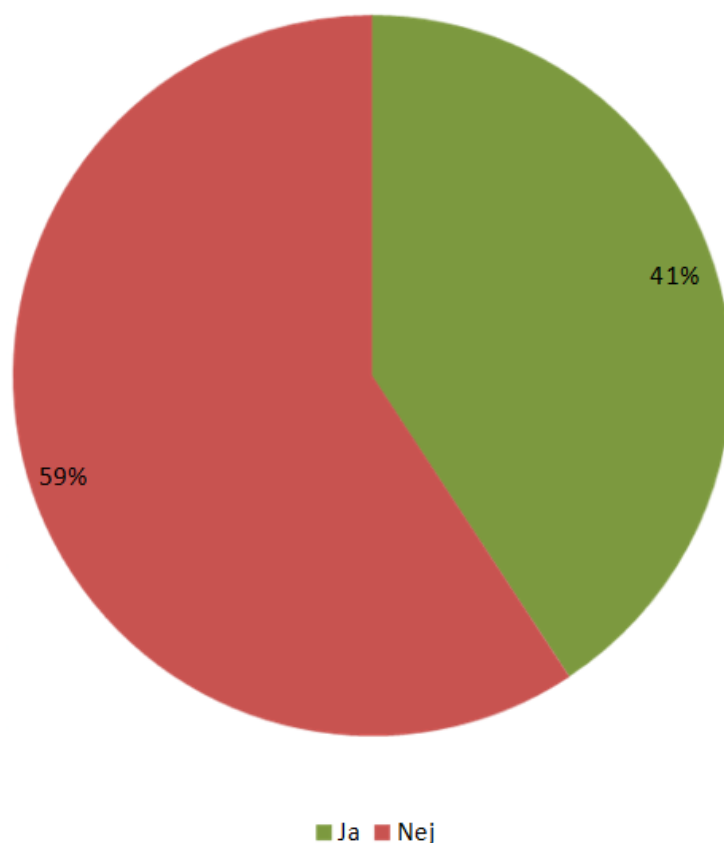
Svarpersonerne er efterfølgende blevet delt op, dels for at få belyst hvor tilfredse de, der er tilmeldt pendler-rejsetidsgaranti ordningen er med ordningen og dels for at få afklaret om de, der ikke er tilmeldt ordningen er klar over hvordan tilmeldingen foregår, og hvordan de ville foretrække, at tilmeldingen skal ske. For at gøre det så relevant som muligt for undersøgelsen er det kun personer, der rejser med toget mindst 1 gang om ugen, der indgår i besvarelsene.

For at sikre det bedst mulige grundlag har vi også ved disse spørgsmål suppleret med besvarelser fra Passagerpanelet, fra personer der har hørt om pendler-rejsetidsgarantien, som rejser med toget mindst 1 gang om ugen og er tilmeldt hhv. ikke tilmeldt ordningen. Bemærk, at data er uvejlet.

Det fremgår af figur 11, at 59% af de, der ikke er tilmeldt ordningen ikke er klar over, hvordan tilmeldingen foregår. Bemærk, at der er tale om en lille base, hvorfor resultatet skal tages med forbehold.

**Figur 11 (Alle der har hørt om pendler-rejsetidsgarantien, som rejser med tog mindst 1 gang ugentligt og som ikke er tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien)**

**Spm9. Ved du, hvordan man bliver tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien?**



Base: 54 (Forbrugerpanelet: 20 og Passengerpanelet: 34) Uvejet.  
NB: lille base

De svarpersoner, der ikke er tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien, selv om de er potentielle brugere, er blevet spurgt om årsagen til, at de ikke er tilmeldt.

Det fremgår af, at der er en række forskellige årsager til den manglende tilmelding:

Der er en gruppe (26%), der ikke har periodekort hele året. De kan faktisk godt være tilmeldt ordningen, da der ikke er noget krav om, at man skal have periodekort hele året, men det ved de tilsyneladende ikke.

Der er en gruppe (23%), der ofte rejser på Rejsekort. Også for dem gælder, at de vil kunne tilmelde sig ordningen, de skal bare have Rejsekort på minimum rabattrin 5. Den information mangler de tilsyneladende.

Der er en gruppe (15%), der mener, at det er for besværligt at tilmelde sig.

En anden gruppe (12%) synes, at det er for besværligt at indsende rejседokumentation. Denne gruppe har misforstået principperne, for ideen med pendler-rejsetidskompensationen er, at man ikke skal indsende dokumentation, men får erstatning baseret på det samlede antal forsinkede tog over en periode.

Endelig er der en gruppe (10%), der rejser på forskellige strækninger, og derfor ikke mener, at de kan være tilmeldt ordningen. Men det kan de faktisk godt, de skal blot tilmelde sig på den strækning, de hyppigst rejser på.

Ovenstående tyder på, at der i høj grad mangler information til pendlerne om, hvordan pendlerrejsetidsgarantien virker, hvem den er til for og hvor let det er at tilmelde sig.

Som opfølgning på ovenstående har vi spurgt alle, der rejser med tog mindst 1 gang om ugen om, hvordan de helst ser, at tilmeldingen sker til pendlerrejsetidsgarantien, hvis de var pendlere.

Vi opstillede 4 alternative måder, som vi bad dem om at bedømme. Se figur 12.

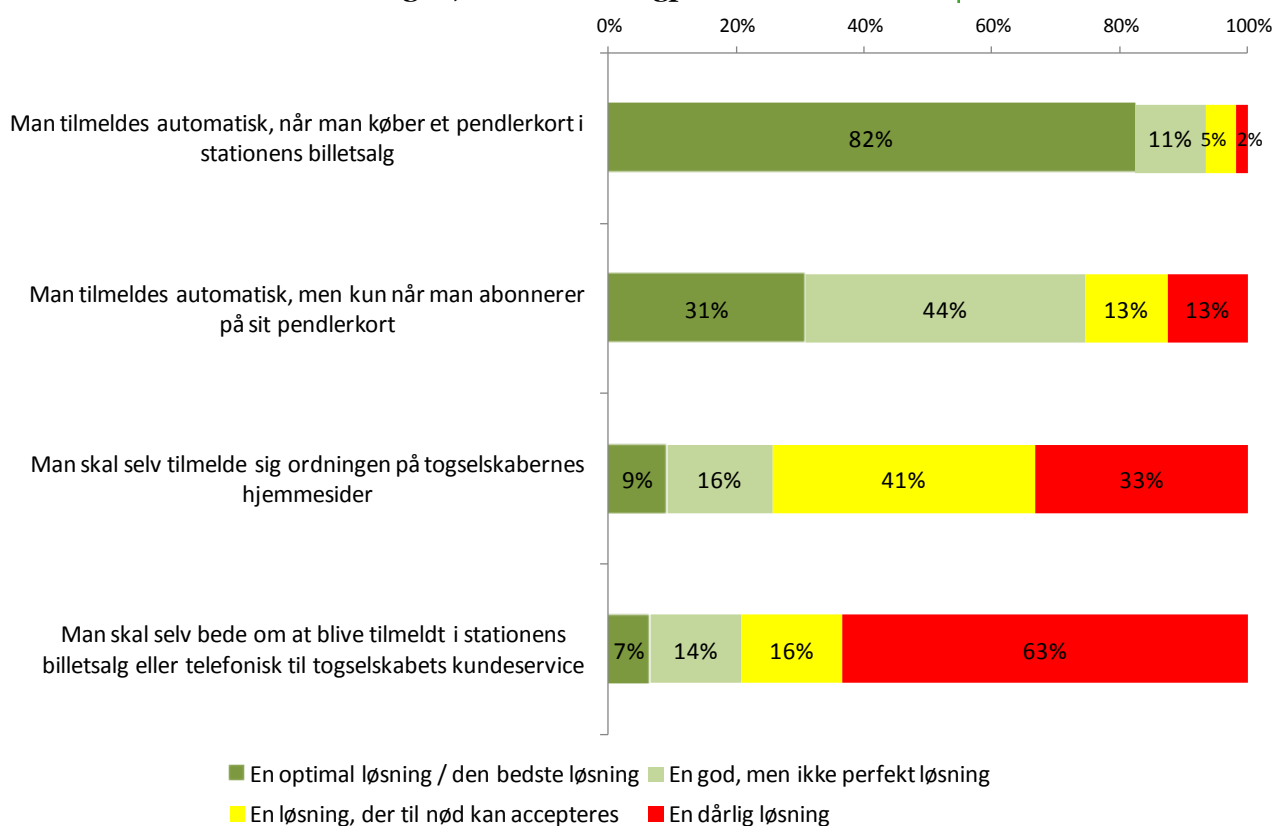
Det fremgår klart, at passagererne vil foretrække, at man blive automatisk tilmeldt når man køber et periodekort – uanset om der er tale om et abonnement eller bare et enkeltstående køb. 82% mener, at det er den optimale løsning.

Mindst attraktivt er det, hvis man skal henvende sig personligt i et billetsalg eller skal ringe til kundeservice, for at blive tilmeldt en ordning. 63% mener, at det er en dårlig løsning.

**Figur 12 (Alle der har hørt om pendler-rejsetidsgarantien – og som rejser med tog mindst 1 gang om ugen)**

**Spm11. Nedenfor er listet fire forskellige måder, at blive tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien.**

**Vi vil bede dig om at vurdere disse fire måder i forhold til hvordan du helst ville tilmeldes ordningen, hvis du var togpendler.**

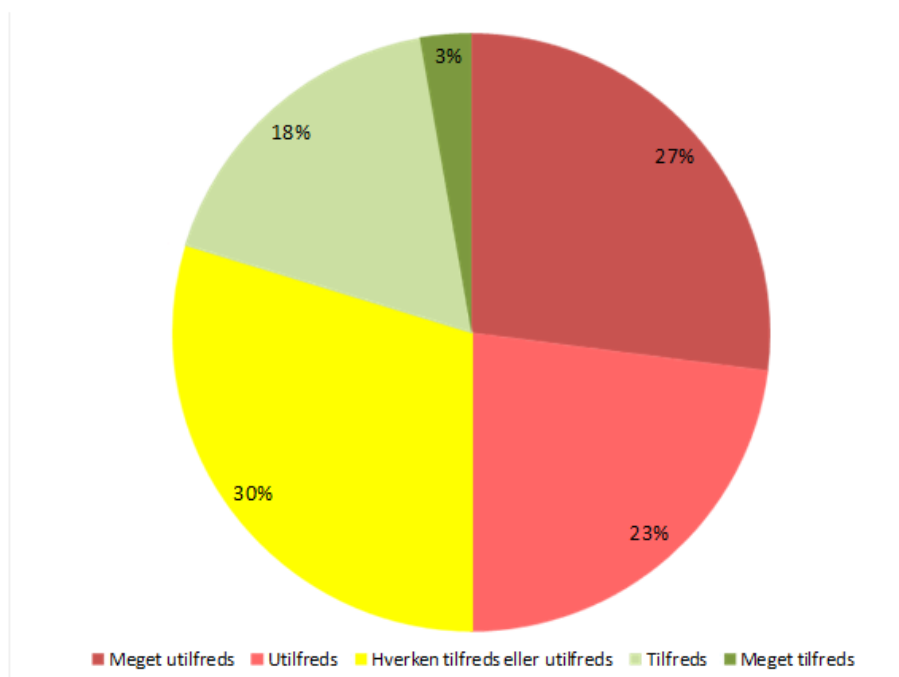


Base: 86 (Forbrugerpanelet)

Vi har spurgt de svarpersoner fra Forbrugerpanelet og Passagerpanelet, der er tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien, hvor tilfredse de er med ordningen.

Halvdelen er utilfredse eller meget utilfredse med garantien og 20% (afrunding) er tilfredse eller meget tilfredse. 30% er hverken tilfredse eller utilfredse. Bemærk, at data er uvejet.

**Figur 13 (Alle der er tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien)**  
**Spm8. Hvor tilfreds er du med pendler-rejsetidsgarantien?**



Base: 74 (Forbrugerpanelet: 8 og Passagerpanelet: 66) Uvejet.  
NB: lille base

Vi har spurgt de, der svarer, at de er utilfredse med pendler-rejsetidsgarantien, om de kan uddybe deres utilfredshed. Der blev givet åbne svar, som vi efterfølgende har kodet. Svarene kredser primært om besværligheder i brugen af systemet og om kompensationernes størrelse og udregningsmodellen, som man ikke kan gennemskue (andet end, at der bliver udbetalt for lidt).

De primære årsager til utilfredsheden er:

- Beløb svarer ikke til ulemper og økonomisk tab (21%)
- Det er besværligt at opdatere informationer (21%)
- Oplevede forsinkelser svarer ikke til faktisk kompensation (18%)
- Ugennemskuelig beregningsmodel (18%)
- Det er besværligt at melde sig til (12%)

De passagerer, der er tilfredse eller meget tilfredse med garantiordningen, angiver ikke nogen årsager, der kan bruges til en kvantificering. Nedenfor er medtaget et par citater til at illustrere nogle årsager.

Mange af besvarelsene fra Passagerpanelet var meget uddybende og vi gengiver her et par af dem, da de indeholder viden, der kan være med til at uddybe tilfredsheden/utilfredsheden.



**Citater:**

***"Det kører helt automatisk. Jeg får et lille beløb, svarende til den del jeg kan få refunderet, ind på min konto en gang om måneden. Det er fint."*** (Tilfreds)

***"Det er ikke væsentligt for mig at togselskabet bruger ressourcer på at give mig et lille beløb retur (pendleres ture koster ikke så meget pr. stk.). Det væsentlige er: 1) at der kun yderst sjældent er brug for garantien (her er investeringer i signaler, skinner mv. væsentlig) 2) ordentlig information, hvis der er forsinkelser - på tavler, højtalere, i toget og på hjemmeside/rejseplan - både om hvor længe det varer og evt. alternativer."*** (Tilfreds)

***"Har været tilmeldt i flere år. De første par år blev der udbetalt kompensation stort set hvert kvartal (50-100 kr.) På trods af oplevede regelmæssige forsinkelser, kan jeg kun mindes at et ubetydeligt beløb (vistnok 25 kr.) er indgået for et enkelt kvartal indenfor de sidste 2 år. Samtidigt blev aflyste tog taget ud af beregningen, hvilket yderligere har degraderet ordningen. Efter min bedste overbevisning er den i praksis "ikke fungerende" (sat ud af kraft?)."*** (Utilfreds)

***"Fordi kompensationen er for lav ift. de gener der er ved forsinkelserne og ift. den pris man betaler for servicen. Der skal for mange gener til før der udløses kompensation som så er for lav. Det er endeløst ligegyldigt. DSB skulle hellere bruge pengene på at forbedre rettidigheden og evt. på en medarbejder, der kan koble flere togsæt på de forsinkede tog, som pudsigt nok altid er meget korte."*** (Utilfreds)

***"Selv om der er ballade med togene, får jeg ingen godtgørelse. Så det har jeg opgivet. Trykket på mit pendlerkort forsvinder i løbet af ca. 12. måneder. Så skal jeg have et nyt, og skal igen tilmelde mig deres tåbelige system, som ikke er noget værd."*** (Utilfreds)

***"Man får ingen besked om, hvor mange forsinkelser der har været - om man får penge retur osv. Når der en sjælden gang går et lille beløb ind på kontoen, er der heller ingen forklaring med."*** (Utilfreds)

Citaterne tyder på, at det opleves positivt, at en eventuel kompensation automatisk indsættes på en konto, men at der mangler information om hvordan beløbet er fremkommet. Der er heller ikke tillid til, at man får den kompensation, som man er berettiget til. Dels fordi passagererne oplever at der er forsinkelser, uden at der ydes kompensation og dels fordi der ikke gives (automatisk) information om månedens beregning af forsinkelserne. Dem skal passagererne selv finde.

Selve det at blive tilmeldt ordningen mangler der information om og det er besværligt – særligt hvis tilmeldingen skal gentages fordi man er nødt til at skifte stamkort.

Alt i alt har togselskaberne også hér en opgave med at få skabt en forventningsafstemning med brugerne og en gennemsigtighed, så det er klart for brugerne hvorfor de får den kompensation, de får.



## **Tilfredshed med togselskabernes information om basis- og pendler-rejsetidsgaranti**

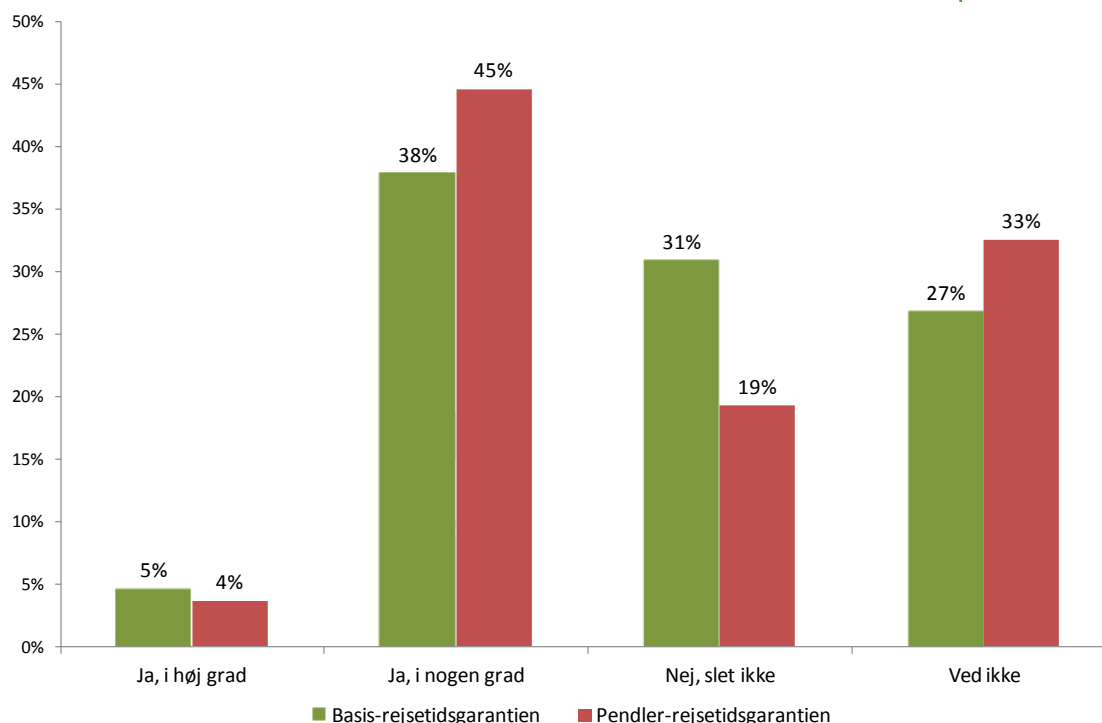
De personer, der har hørt om basis-rejsetidsgarantien henholdsvis pendler-rejsetidsgarantien er blevet spurgt om de synes togselskaberne har løst opgaven med at informere om basis-rejsetidsgarantien henholdsvis pendler-rejsetidsgarantien på tilfredsstillende vis. Vi har valgt at vise resultaterne for de to spørgsmål sammen, da der er en stor lighed mellem besvarelsene.

Det fremgår af figur 14, at det er ret få (hhv. 5% og 4%), der synes at togselskaberne 'i høj grad' har løst opgaven tilfredsstillende, men at en forholdsvis stor gruppe (38% hhv. 45%) synes at togselskaberne 'i nogen grad' har løst opgaven tilfredsstillende. Det betyder således, at ca. halvdelen af de der har hørt om rejsetidsgaranti ordningerne enten ikke synes, at togselskaberne har løftet deres informationsopgave 'godt' eller at de 'ved ikke'.

Sammenholder man med mystery shopping resultaterne af tilstedeværelsen af informationsmateriale på stationerne (på perroner, i ventesale og i billetsalg), der viser, at der ikke fandtes information tilstede på mindst 68% af de undersøgte stationer, så er det tydeligt, at en væsentlig årsag til den lave tilfredshed med informationen er manglende information og informationsmateriale.

De personer, der har svaret, at de ikke har hørt om togselskabets basis-rejsetidsgaranti (46% 'har ikke hørt om') henholdsvis pendler-rejsetidsgaranti (82% 'har ikke hørt om'), kan selvfølgelig ikke udtale sig om hvordan togselskaberne har informeret, men alene det, at de ikke har hørt om ordningerne taler jo deres tydelige sprog.

**Figur 14 (Alle der har hørt om basis-rejsetidsgarantien)  
Spm.3 og Spm.6 Mener du, at togselskaberne har løst opgaven  
med at informere om basis-rejsetidsgarantien/pendler-  
rejsetidsgarantien på tilfredsstillende vis?**



Base: 424 (basis-rejsetidsgarantien) og 141 (pendler-rejsetidsgarantien)

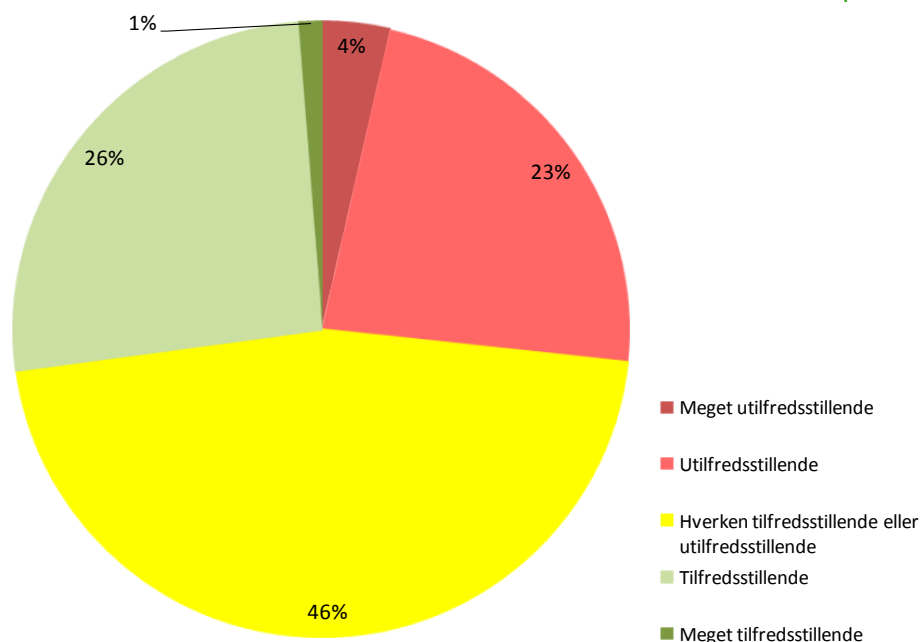
### Tilfredshed med togselskabernes information ved forsinkelser

Et forhold, der er væsentligt for passagerernes tilfredshed med deres rejse, hvis der skulle opstå forsinkelser og aflysninger, er den information der modtages fra togselskaberne, om forsinkelsen/ aflysningen, varigheden og konsekvenserne.

Ud over, at passagererne skal have den kompensation, de kan være berettiget til, hvis forsinkelsen er stor nok, så er det vigtigste for passagererne at modtage korrekt og rettidig information.

Vi har spurgt alle de, der kører med tog – uanset frekvens – om deres vurdering af informationsniveauet ved forsinkelser og aflysninger. Som det fremgår af figur 14 er svarene ret spredte. Knap halvdelen svarer, at informationen hverken er god eller dårlig. De resterende svar fordeler sig ligeligt (27% til hver) på tilfredsstillende/meget tilfredsstillende og utilfredsstillende/meget utilfredsstillende.

**Figur 15 (Alle der kører med tog – uanset frekvens)**  
**Spm14. Hvordan vil du som togpassager generelt vurdere informationsniveauet, når der er forsinkelser/aflysninger?**



Base: 785 (Forbrugerpanelet)

Blandt de der rejser hyppigst (5 dage eller flere om ugen) er der 25%, der finder informationsniveauet tilfredsstillende, men 53%, der finder det utilfredsstillende. Disse rejsende vil, på grund af deres høje rejsefrekvens, selvfølgelig oftere opleve forsinkelser og aflysninger. De vil ofte også være de mest krævende passagerer, da de jo benytter toget stort set hver dag.

Men det er værd at bemærke, at der i denne gruppe er så stor utilfredshed med informationsniveauet ved forsinkelser og aflysninger.

**Tabel 6 (Alle der kører med tog – uanset frekvens)**

**Spm14. Hvordan vil du som togpassager generelt vurdere informationsniveauet, når der er forsinkelser/aflysninger? (krydset med rejsefrekvens med tog)**

|                                                           | Alle | 5 dage om ugen eller mere | 3-4 dage om ugen | 1-2 dage om ugen | 1-3 dage om måneden | 1-2 dage i kvartalet | Sjældne re |
|-----------------------------------------------------------|------|---------------------------|------------------|------------------|---------------------|----------------------|------------|
| <b>Meget utilfredsstillende</b>                           | 4%   | <b>12%</b>                | 3%               | 4%               | 3%                  | 0%                   | 4%         |
| <b>Utilfredsstillende</b>                                 | 23%  | <b>41%</b>                | 28%              | 6%               | 33%                 | 22%                  | 17%        |
| <b>Hverken tilfredsstillende eller utilfredsstillende</b> | 46%  | 22%                       | 40%              | 54%              | 37%                 | 44%                  | 57%        |
| <b>Tilfredsstillende</b>                                  | 26%  | 25%                       | 29%              | 36%              | 27%                 | 30%                  | 21%        |
| <b>Meget tilfredsstillende</b>                            | 1%   | 0%                        | 0%               | 0%               | 0%                  | 3%                   | 1%         |

Base: 785 (Forbrugerpanelet)

Vi har også set på om der er forskelle i tilfredsheden afhængigt af hvor i landet passagererne bor, men det lader ikke til, at der er de store forskelle.

Ser vi på de forskellige aldersgrupper lader der til at være en noget højere utilfredshed blandt de yngre grupper (18-24 år og 25-35 år), hvilket kan forklares med, at de yngre benytter toget oftere end de ældre, så der er et sammenfald med observationen fra tabel 6.

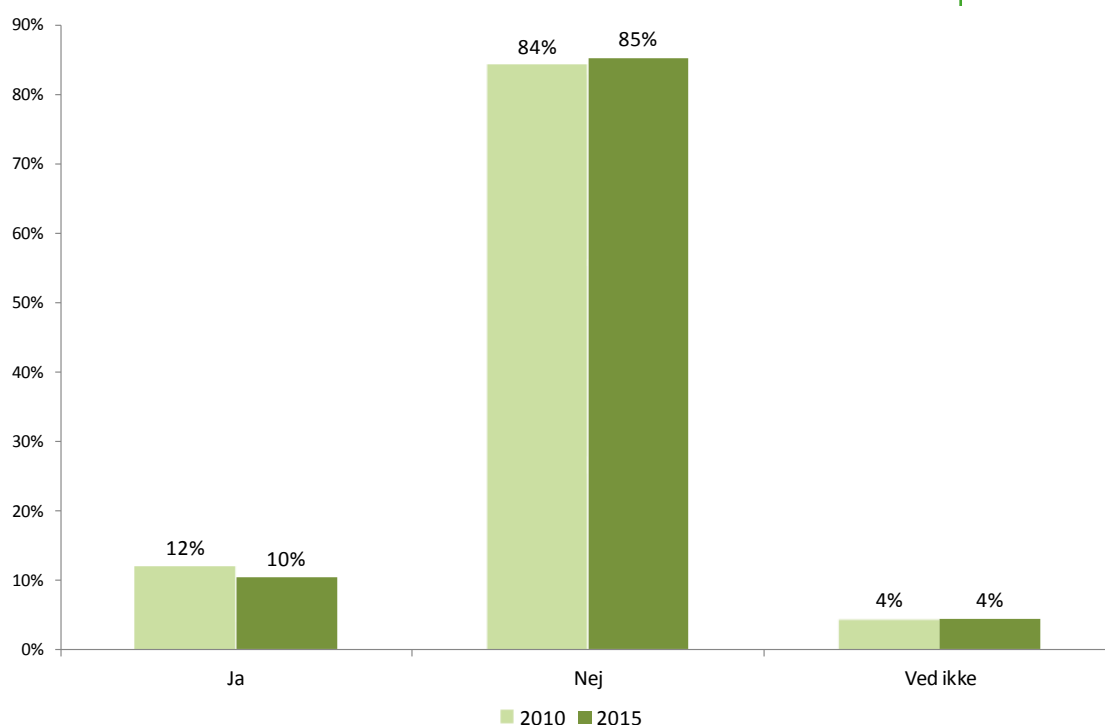
## Kendskab til Ankenævn for bus, tog og metro

Ankenævn for Bus, Tog og Metro er passagerernes mulighed for at klage over klageafgørelser truffet af de enkelte trafikselskaber og togselskaber, idet disse er første klageinstans.

Som det fremgår af figur 16 er det de færreste brugere af tog, nemlig 10%, der har kendskab til ankenævnet. Hvis vi ser på dem, der har søgt om rejsetidskompensation i forbindelse med forsinkede tog, er kendskabet til Ankenævnet for bus, tog og metro ligeledes 10% i denne gruppe.

**Figur 16 (Alle der kører med tog – uanset frekvens)**

**Spm15. Har du hørt om Ankenævnet for Bus, Tog eller Metro? Ankenævnet blev oprettet den 1. februar 2009 og behandler klager over bus-, tog- og metroselskaberne?**



Base 2015: 785 (Forbrugerpanelet)

Af deltagerne i undersøgelsen var der 1%, der på et tidspunkt havde prøvet at klage til Ankenævnet.

### **Passagerpulsens holdninger og anbefalinger:**

Kendskabet til rettighederne er for lavt og desværre også faldende. Passagerpulsens holdning er, at kendskabet bør øges, således alle passagerer skal vide, at de har en rettighed og at de skal informeres om det.

Togelskaberne kunne passende informere passagererne om klagevejene i sammenhæng med informationen om rejsetidsgarantien, da kendskabet til klageinstansen, Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, er meget lavt blandt passagererne.

Set med passagerøjne er det at foretrække at få viden om rettigheder, i aktuelle, relevante situationer. Ved basis rejsetidsgarantien kan det fx ske ved aktuelle forsinkelser, hvor passagererne gøres opmærksom på muligheden for kompensation i højtalere, via foldere og infoskærme på stationen og i toget samt kendskabskampagner på fx Rejseplanen.dk, Rejsekort.dk, trafikselskabernes hjemmesider samt relevante massemedier.

For pendlerrejsetidsgarantien kan det gøres ved, at man automatisk kan tilmelde sig, når der betales for nyt periodekort. Denne anbefaling om automatisk tilmelding på pendlergaranti er i tråd med passagerernes egne udsagn i denne undersøgelse, hvor et overvejende flertal ønsker en automatik i tilmeldingen.





# **Rejsetidsgaranti Information til togpassagererne**

## **DEL 2**

## 6. DEL 2 – Information til passagererne - Mystery shopping

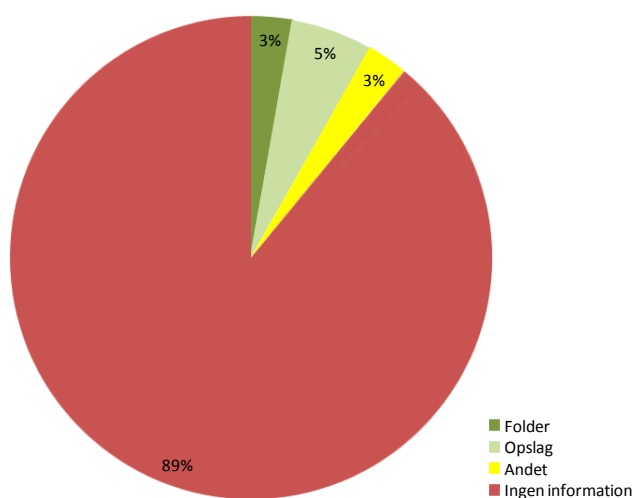
### Resultater:

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

### Stationsbesøg

Passagerpulsens undersøgelse viser, at det er i de færreste tilfælde, at der findes information til passagererne om rejsetidsgarantierne. På 73 undersøgte stationers perroner (inkl. venteområder) fandt vi information på 8 stationer, svarende til 11%.

**Figur 17 - Findes information om rejsetidsgaranti på perron/i ventesal?**

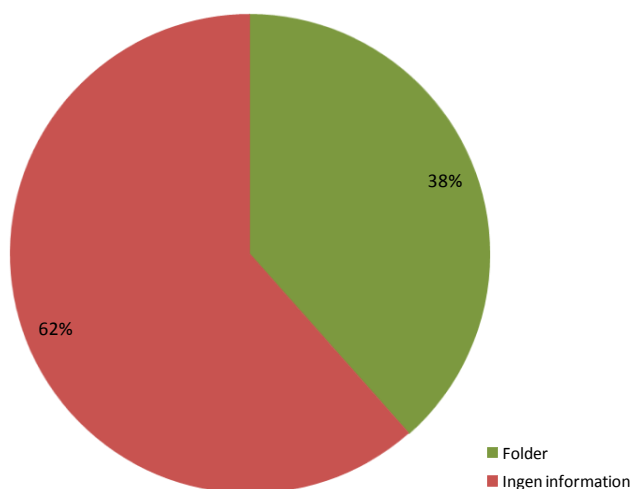


Base: 73 stationer

Af de 73 stationer var de 38 ubetjente, dvs. at evt. billetkøb finder sted i en automat. Ved besøgene på disse 38 stationer fandt vi kun information på de 4.

På 26 af de 35 stationer med billetsalg besøgte vi billetsalget, for at se om der var information dér. Det var der i 10 af de 26 billetsalg (38%). I alle tilfælde var der tale om foldere med information.

**Figur 18 - Findes information om rejsetidsgaranti i billetsalg?**



Base: 26 stationer

Ser man på det samlede resultat af vores stationsbesøg viser det sig, at vi på 49 af de 73 besøgte stationer (67%) ikke fandt information om togselskabernes rejsetidsgaranti ordninger.

Det drejer sig blandt andet om stationer som

- CPH Lufthavn
- Fredericia
- Hillerød
- Kolding
- København H
- Odense
- Østerport

På yderligere 8 stationer (11%) fandt vi ikke information på perroner/venteområder, men disse 8 stationer havde billetsalg, som vi ikke besøgte, så derfor kan der have været information hos disse. På 16 af de 73 stationer (22%) var der med sikkerhed information om rejsetidsgaranti ordningerne.

Af de 73 besøgte stationer betjenes de 25 af s-tog. De 18 var 'rene' s-togs stationer (uden anden tog-trafik end s-tog). På ingen af de 18 stationer fandtes information om rejsetidsgarantierne. 7 stationer betjenes af s-tog og andre togtyper (fx metro, lokalbaner og DSB regionaltog). På 2 af disse 7 stationer fandt vi information (Vanløse og Nørreport).

### **Billetkøb online og på app**

Passagerpulsen har gennemgået togselskabernes egne hjemmesider og app'er samt de fælles on line kanaler fra trafiksselskaberne for at søge efter information om rejsetidsgarantien.

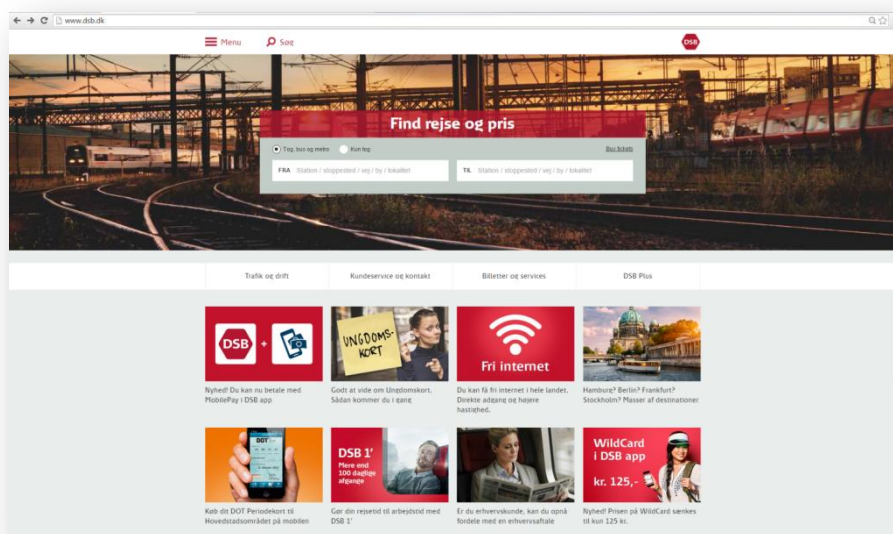
Billetkøb online til hele landet kan foretages på dsb.dk eller rejseplanen.dk. Rejseplanen.dk sidste sender kunderne videre til dsb.dk, hvis der skal foretages et billetkøb. Kunden får oplyst DSB's forretningsbetingelser i forbindelse med købet – også selv om rejsen evt. foretages med et andet togselskab.

Køb af enkeltbilletter til rejse på Arrivas strækninger, er kun muligt i

billetautomater, på stationer og på web via rejseplanen.dk, der altså viderestiller købet til DSB's hjemmeside.

Ved billetkøb til Lokaltog samt henvises til rejseplanen.dk eller DOT's hjemmeside, hvor det er muligt at købe en mobilbillet. Her skal man acceptere handelsbetingelserne for DOT mobilbillet. Af disse betingelser er Movias rejsetidsgaranti ordning, som lokalbanerne er omfattet af, ikke nævnt.

Går man ind på dsb.dk og vil købe billet, er der på startsiden ikke nogen henvisning til rejsetidsgarantiordningen. Informationen får man kun, hvis man går ind i underpunkterne 'kundeservice og kontakt' eller 'billetter og services'. Det samme gælder for Metroselskabet, hvor man skal ind i underpunktet "Om Metroen".



Ved køb af en printselv billet på dsb.dk, bliver passageren bedt om at 'acceptere de særlige betingelser for DSB Print Selv'. Det fremgår ikke af disse betingelser, at passagerens rejse er omfattet af rejsetidsgarantien.

DSB

1 Pladstype 2 Levering 3 Godkend bestilling

### Betal og godkend bestilling

\* Skal udfyldes

**Betaling**

Pris i alt: 429 kr. (se detaljer nedenfor)

Korttype: Dankort/VISA-Dankort

Kortnummer: [input field]

Udløbsdato: [input field]

Kontrolcifre: [input field]

**Din bestilling og pris**

15. september 2015

**Billet København H > Randers St.**

| Afgang | Ankomst | Antal | Produkter              | Pris    |
|--------|---------|-------|------------------------|---------|
| 10:50  | 14:19   | 1     | Standard billet voksen | 399 kr. |

**Plads fra København H > Randers St.**

| Afgang | Ankomst | Antal | Produkter                                         | Pris   |
|--------|---------|-------|---------------------------------------------------|--------|
| 10:50  | 14:19   | 1     | Standard plads (IC-Lyn tog 41, vogn 72, plads 31) | 30 kr. |

\* Billetten er ikke begrænset til et specifikt afgangspunkt - [Læs mere](#)

Pris i alt (inkl. alle omkostninger) 429 kr.

**Din e-mail**

Vi sender din ordrbekræftelse og din Print Selv-billet til: rasmus.markussen@gmail.com

**Vigtigt:**

Denne Print Selv-billet kan ikke ændres eller tilbagebetales.

☐ Jeg accepterer de særlige betingelser for DSB Print Selv

DSB's forretningsbetingelser

[Godkend bestilling](#)

Ved at klikke på punktet 'DSB's forretningsbetingelser' sendes man videre til denne side:

Internet Explorer

ksomheden/forretningsbetingelser/forretningsbetingelser/

Menu Søg DSB

Forside > Om DSB > Virksomheden > Forretningsbetingelser >

## Forretningsbetingelser

DSB, Metro og Movia har fået fælles rejseregler 15. september 2014. Fremover kan du derfor finde reglerne for din rejse ét sted, uanset om du rejser med bus, tog eller metro.

Rejseregler gyldig fra 15. september 2014:

[Fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia](#)

Se kort over DSB omfavningsområder i Hovedstadsområdet

[Landsdækkende zonekort](#)

[Zonekort for Hovedstadsområdet](#) [Zonekort for Vestsjælland](#) og [Zonekort for Sydsjælland](#)

Tidligere udgaver af vores forretningsbetingelser:

[Forretningsbetingelser november 2012](#)

[Forretningsbetingelser med rettelser 2014](#)

[Forretningsbetingelser 1. januar - 14. september 2014](#)

**Genveje**

- Kundeservice
- Ledige stillinger
- Presse
- Kontakt DSB

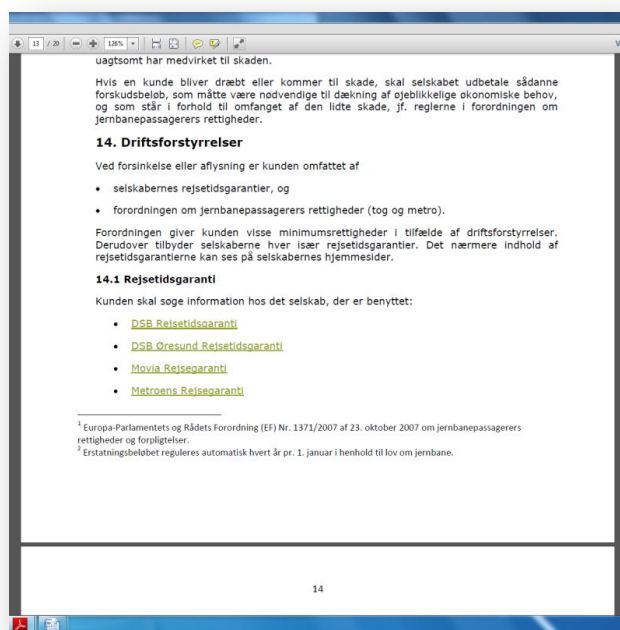
**Følg os på facebook**

[Klik her](#)

**Læs mere om:**

- Organisationen
- Rapporter og regnskab
- DSB Kursuscentre
- DSB Ejendomme
- Forretningsbetingelser

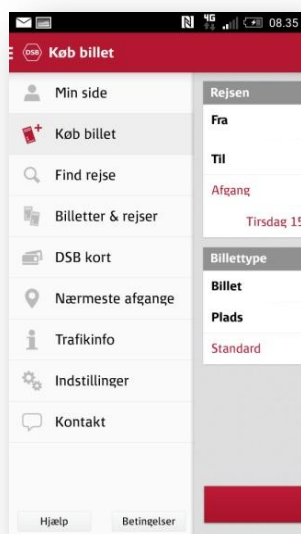
Der er mange muligheder for at få yderligere information, men tilsyneladende ikke om rejsetidstaranti på dette skærbillede. Ved at åbne dokumentet 'Fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia' (på 20 sider), kan man dog på side 13 finde ud af, at information om rejsetidsgaranti skal findes på det enkelte selskabs hjemmeside. Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder refereres der også til.



Ved billetkøb på DSBs app bliver passageren bedt om at "acceptere betingelserne". Ved klik på (i) kommer man til "Handelsbetingelser". Det fremgår, at der ikke er nogen af menupunkterne, der vedrører rejsetidsgaranti og en nærmere gennemlæsning viser også, at der ikke findes information.



Heller ikke i den generelle menu på DSBs app'er der hjælp at hente:



Sammenfattende kan vi konstatere, at der findes information om rejsetidsgarantierne på de fleste af selskabernes hjemmesider, men at informationen ikke præsenteres for kunden i forbindelse med billetkøbet.

Hverken på rejseplanen.dk eller selskabernes web-butikker eller apps. Dette kan ikke siges at være i overensstemmelse med Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder, der præciserer, 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." (Kapitel VII, Artikel 29, pkt.1).

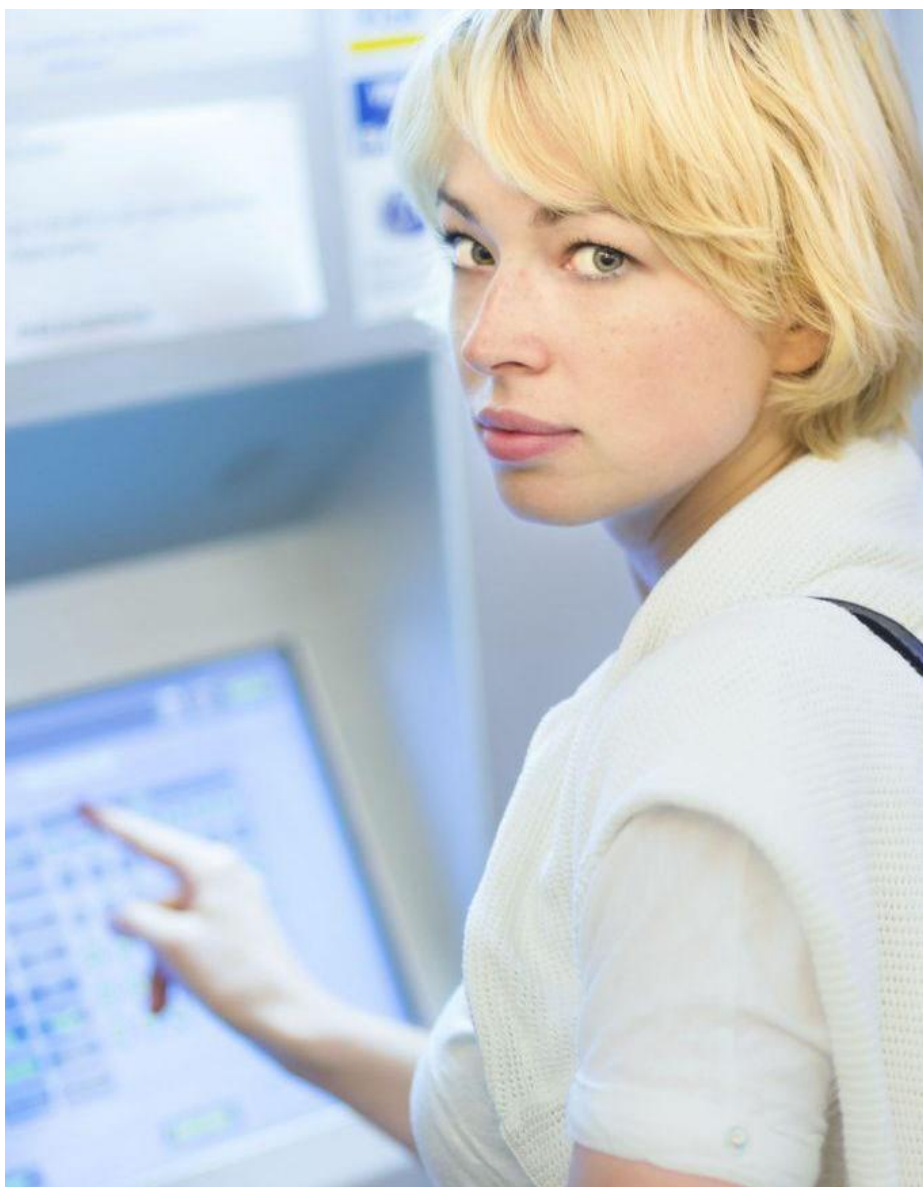


### **Passagerpulsens holdninger og anbefalinger:**

Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder siger, 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." Dvs., at informationen skal være til stede ved billetkøb.

Passagerpulsens vurderer ud fra resultaterne af mystery shopping undersøgelsen, at informationen i de fleste tilfælde ikke er til stede ved togpassagerernes billetkøb.

Vi anbefaler derfor, at togselskaberne søger for, at der findes let tilgængelig og forståelig information på alle stationer samt ved billetsalg, fysisk og digitalt.





## 7. Om deltagerne i kendskabsundersøgelsen

|                                                                                                                                                             |                           | Forbrugerpanelet |       | Passagerpanelet |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------|-------|-----------------|
|                                                                                                                                                             |                           | Uvejet           | Vejet | Uvejet          |
| Køn                                                                                                                                                         | Mand                      | 40%              | 49%   | 49%             |
|                                                                                                                                                             | Kvinde                    | 60%              | 51%   | 51%             |
|                                                                                                                                                             | Total                     | 918              | 918   | 376             |
| Aldersgrupper                                                                                                                                               | Under 25 år               | 3%               | 12%   | 6%              |
|                                                                                                                                                             | 25-35 år                  | 10%              | 16%   | 11%             |
|                                                                                                                                                             | 36-49 år                  | 17%              | 25%   | 28%             |
|                                                                                                                                                             | 50-60 år                  | 25%              | 18%   | 24%             |
|                                                                                                                                                             | Over 60 år                | 44%              | 29%   | 30%             |
|                                                                                                                                                             | Total                     | 918              | 918   | 376             |
| Regioner                                                                                                                                                    | Hovedstaden               | 35%              | 31%   | 45%             |
|                                                                                                                                                             | Sjælland                  | 17%              | 15%   | 20%             |
|                                                                                                                                                             | Syddanmark                | 20%              | 21%   | 26%             |
|                                                                                                                                                             | Midtjylland               | 21%              | 22%   | 8%              |
|                                                                                                                                                             | Nordjylland               | 8%               | 10%   | 2%              |
|                                                                                                                                                             | Total                     | 918              | 918   | 376             |
| Hvor ofte rejser du med kollektiv transport (bus, tog, metro, lokalbane mv.) i Danmark? (Hvis brugen varierer meget, så angiv et gennemsnit)                | 5 dage om ugen eller mere | 6%               | 8%    | 41%             |
|                                                                                                                                                             | 3-4 dage om ugen          | 5%               | 6%    | 22%             |
|                                                                                                                                                             | 1-2 dage om ugen          | 9%               | 9%    | 15%             |
|                                                                                                                                                             | 1-3 dage om måneden       | 19%              | 20%   | 16%             |
|                                                                                                                                                             | 1-2 dage i kvartalet      | 19%              | 18%   | 3%              |
|                                                                                                                                                             | Sjældnere                 | 30%              | 28%   | 3%              |
|                                                                                                                                                             | Aldrig                    | 11%              | 12%   | 0%              |
|                                                                                                                                                             | Total                     | 918              | 918   | 376             |
| Hvor ofte rejser du med tog i Danmark? Med tog menes alle former for tog, inklusiv metroen i København (Hvis brugen varierer meget, så angiv et gennemsnit) | 5 dage om ugen eller mere | 5%               | 7%    | 34%             |
|                                                                                                                                                             | 3-4 dage om ugen          | 3%               | 4%    | 17%             |
|                                                                                                                                                             | 1-2 dage om ugen          | 7%               | 7%    | 12%             |
|                                                                                                                                                             | 1-3 dage om måneden       | 21%              | 21%   | 20%             |
|                                                                                                                                                             | 1-2 dage i kvartalet      | 20%              | 20%   | 10%             |
|                                                                                                                                                             | Sjældnere                 | 41%              | 37%   | 7%              |
|                                                                                                                                                             | Aldrig                    | 3%               | 3%    | 1%              |
|                                                                                                                                                             | Total                     | 814              | 813   | 376             |
| Benytter tog - uanset frekvens                                                                                                                              |                           | 793              | 785   | 373             |

|                                                                                                                           |                                                                                                           | Forbrugerpanelet |       | Passagerpanelet |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|-----------------|
|                                                                                                                           |                                                                                                           | Uvejet           | Vejet | Uvejet          |
| Hvilken type kort eller billet bruger du normalt, når du rejser med kollektiv transport (bus, tog, metro, lokalbane mv.)? | Pendlerkort / periodekort, fysisk eller via app (herunder ungdomskort, erhvervskort og Bus & Tog årskort) | 12%              | 13%   | 47%             |
|                                                                                                                           | Rejsekort, personligt                                                                                     | 29%              | 29%   | 28%             |
|                                                                                                                           | Rejsekort, flex                                                                                           | 3%               | 3%    | 1%              |
|                                                                                                                           | Rejsekort, anonym                                                                                         | 2%               | 2%    | 2%              |
|                                                                                                                           | Klippekort, fysisk eller via app                                                                          | 23%              | 20%   | 9%              |
|                                                                                                                           | Kontantbillet, fysisk eller via app                                                                       | 29%              | 31%   | 9%              |
|                                                                                                                           | Andet, angiv:                                                                                             | 2%               | 2%    | 5%              |
|                                                                                                                           | Total                                                                                                     | 813              | 812   | 376             |

## 8. Om kendskabsundersøgelsen

### Faktaboks

*Feltperiode: 8. juni – 25. juni 2015*

#### Forbrugerpanelet (primær stikprøve)

*Bruttosample: 3.150*

*Opnåede besvarelser: 918*

*Svarprocent: 29 %*

*Frasorteret efter kvalitetskontrol og fordi de aldrig rejser med tog: 133*

*Nettostikprøve: 785*

*Nettostikprøven på 785 besvarelser betyder, at den maksimale statistiske usikkerhed på Totaler er +/- 3,5 % points.*

#### Passagerpanelet (boost)

*Bruttosample: 549*

*Opnåede besvarelser: 397*

*Svarprocent: 72 %*

*Frasorteret efter kvalitetskontrol og fordi de aldrig rejser med tog: 24*

*Nettostikprøve: 373*

Data fra Forbrugerpanelet er **vejet** på køn, alder og region.

Der er **filter** på, så de respondenter der hverken bruger tog eller anden kollektiv transport er sorteret fra. Netto giver det 785 brugbare respondenter ud af de 918.

Besvarelserne fra Passagerpanelet er **ikke** blevet vejet.

I forbindelse med figur 6 (side 20), figur 11 (side 27) og figur 13 (side 29) er der anvendt data fra såvel forbrugerpanelet som passagerpanelet, for at få svar fra så mange pendlere eller andre med en høj rejsefrekvens som muligt. Resultaterne i disse figurer er baseret på uvejede data, da vi ikke har valide baggrundsdata, der kan bruges til at veje denne målgruppe. Resultaterne skal derfor tages med et forbehold for dette.

### Kvalitetssikring af dataindsamling

*Alle Passagerpulsens undersøgelser følger en række faste procedurer for at sikre en høj datakvalitet.*

### Sampling

Denne undersøgelse er gennemført med det formål at måle kendskabet til jernbaneselskabernes rejsetidsgaranti ordninger blandt alle voksne danskere. Sampleuniverset udgøres af danskere på 18 år og derover.

### **Primær stikprøve**

Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af onlineinterviews i Forbrugerrådet Tænks Webaserede forbrugerpanel, der er telefonrekrutteret med den målsætning, at skulle udgøre et repræsentativt udsnit af befolkningen.

Webpaneler udgør kun en mindre udsnit af den samlede befolkning (populationen), og har typisk en lavere andel af svage ældre, af personer med lavfrekvent brug af internettet og af danskere med en anden etnisk baggrund end dansk.

Den indsamlede stikprøve er derfor ikke en fuldstændig repræsentativ for hele den danske befolkning.

## **Boost**

For at sikre tilstrækkeligt mange besvarelser fra pendlere eller andre personer med en høj rejsefrekvens med tog, er der desuden blevet gennemført onlineinterview med medlemmerne af Passagerpulsens Passagerpanel.

### Opsætning af spørgeskema og test

Inden spørgeskemaerne til undersøgelse blev sendt ud til de udtrukne stikprøver, kontrollerede vi alle hop- og visningsbetingelser, for at sikre, at alle spørgsmål blev vist.

Da spørgeskemaet var godkendt, gennemførte vi en pilottest, hvor der blev sendt en invitation ud til de første 100 tilfældigt udvalgte respondenter. Formålet var at rette op på eventuelle uklarheder i begreber og formuleringer som kunne føre til dårlig svarkvalitet. Der blev samtidig foretaget en optælling af antal besvarelser på hvert spørgsmål og sammenlignet med hop- og visningsbetingelser for at sikre, at de fungerede korrekt.

Pilottesten forløb planmæssigt og uden konstatering af fejl.

### Udsendelse og rykkerprocedure

*Efter pilottesten udsendte vi undersøgelsen de følgende dage undersøgelsen til den resterende del af det udtrukne sample.*

*Efter den første uge var der indsamlet 756 interviews. Herefter udsendtes en rykker til alle der ikke havde besvaret undersøgelsen, hvilket resulterede i yderligere 191 besvarelser. Der blev ikke efterfølgende udsendt flere rykkere.*

### Datarens- og kontrol

Efter afslutningen af dataindsamlingen undergik de indsamlede 947 besvarelser fra Forbrugerpanelet en kvalitetskontrol med henblik på at identificere og frasortere dårlige besvarelser.

Vi foretog kvalitetskontrollen med udgangspunkt i følgende kriterier:

1. Dubletter
2. Svartider
3. Svarmønstre
4. Logiske tjek

I alt blev der fundet og frasorteret 29 besvarelser efter ovenstående fire kvalitetstjek, således at den kvalitetsgodkendte stikprøve bestod af 918 besvarelser.

Fra disse 918 besvarelser blev yderligere fjernet 133 besvarelser fra svarpersoner, der aldrig benytter kollektiv transport og tog/metro. Den endelige stikprøve, der ligger til grund for resultaterne i denne undersøgelse, består således af 785 besvarelser.

Der blev i alt indsamlet 386 besvarelser fra Passagerpanelet. Disse besvarelser gennemgik samme kvalitetscheck som foranstående. I den forbindelse blev 13 besvarelser frasorteret, således at den endelige stikprøve fra Passagerpanelet består af 373 besvarelser.

### Vejning af stikprøven

Svarprocenten har ikke været ens i alle grupper (kombination af køn, alder og geografi).

Nettostikprøven på 918 besvarelser fra Forbrugerpanelet er derfor blevet vejret i forhold til befolkningen fordeling på køn, alder og region ud fra de seneste tilgængelige befolkningsdata fra Danmarks Statistik, så de samlede resultater giver et retvisende billede af målgruppens kendskab til, og brug af, jernbaneselskabernes rejsetidsgaranti ordninger.

Der er ikke forsøgt at korrigere for skævheder i den indsamlede stikprøve i forhold til svage ældre m.v., da vi ikke har en sikker viden om, hvordan fordelingen falder ud i forhold til hele populationen.

Besvarelserne fra Passagerpanelet er ikke blevet vejret.

I forbindelse med figur 6 (side 20), figur 11 (side 27) og figur 13 (side 29) er der anvendt data fra såvel forbrugerpanelet som passagerpanelet, for at få svar fra så mange pendlere eller andre med en høj rejsefrekvens som muligt. Resultaterne i disse figurer er baseret på uvejede data, da vi ikke har valide baggrundsdata, der kan bruges til at veje denne målgruppe. Resultaterne skal derfor tages med et forbehold for dette.

## 9. Om Mystery Shopping undersøgelsen

### Stationsbesøgene

I alt er besøgt 73 stationer. På alle 73 stationer er perroner/ventesale blevet undersøgt for information om rejsetidsgaranti. 35 af stationerne har billetsalg og af disse er 26 blevet undersøgt.

Af de 73 stationer var de 62 DSB stationer, 5 metrostationer, 5 Arriva stationer og 1 station på Lokalbansen.

Besøgene er foretaget af Passagerpulsens Passageragenter, der – ud over det benyttede spørgeskema – har modtaget en briefing og instruktion i besvarelsen af spørgeskemaet.

### Besøgte stationer

| Stationer m/billetsalg<br>(billetsalg besøgt)                                                                                                                                                                                                                                                                         | Stationer m/billetsalg<br>(billetsalg ikke besøgt)                                                          | Stationer u/billetsalg                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ballerup<br>CPH Lufthavn<br>Fredericia<br>Frederiksværk<br>Herlev<br>Hillerød<br>Holstebro<br>Ishøj<br>Kolding<br>København H<br>Køge<br>Nordhavn<br>Nyborg<br>Nykøbing Falster<br>Nørreport<br>Odense<br>Ringsted<br>Slagelse<br>Struer<br>Svendborg<br>Thisted<br>Valby<br>Vejle<br>Viborg<br>Østerport<br>Aarhus H | Albertslund<br>Allerød<br>Herning<br>Roskilde<br>Silkeborg<br>Svanemøllen<br>Taastrup<br>Vanløse<br>Aalborg | Alken<br>Borup<br>Brøndby Strand<br>Brønderslev<br>Dybbølsbro<br>Engesvang<br>Frederiksberg<br>Frederikssund<br>Glumsø<br>Greve<br>Havdrup<br>Hvalsø<br>Ikast<br>Islands Brygge<br>Jersie<br>Jægersborg<br>Kolind<br>Kongens Nytorv<br>Kongsvang<br>Lejre<br>Lergravsparken<br>Lufthavnen (Metro)<br>Lundby<br>Løgten<br>Nørrebro<br>Odense Sygehus<br>Rudme<br>Ryparken<br>Skolebakken<br>Solrød Strand<br>Svendborg Vest<br>Sydhavn<br>Sønderborg<br>Torsøvej<br>Trekroner<br>Tølløse<br>Ørestad<br>Ålholm |

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.

### **Elektroniske salgskanaler**

Der er undersøgt 13 hjemmesider og 4 app'er. I de 4 app'er blev passageren ikke oplyst om rejsetidsgarantien, hverken i forbindelse med købet, under handelsbetingelser eller andre steder på app'en.

Ud af de 13 hjemmesider var det muligt at købe onlinebilletter på 9 hjemmesider. På ingen af siderne var information om rejsetidsgarantierne en del af de handelsbetingelser, som passageren skulle acceptere i forbindelse med køb af print selv billet eller mobilbillet.

I ingen tilfælde blev passageren på andre måder præsenteret for rejsetidsgarantien i forbindelse med selve billetkøbet på en synlig måde. På 8 ud af 9 sider var det dog muligt at finde information om rejsetidsgarantien, hvis man aktivt ledte efter det (rejsekortet.dk var et eneste sted, hvor det ikke var muligt). Så samlet set levede ingen af de 13 ud af 17 undersøgte "enheder", hvor det var muligt at købe billet op til kravene om, at passagererne skal oplyses om deres rettigheder om rejsetidsgaranti i forbindelse med køb af billet.

Det bør nok dog tilføjes, at stort set alle hjemmesiderne, hvor man kan købe billet, foregår selve købet enten på dsb.dk eller på dinoffentligetransport.dk

De undersøgte enheder er:

App'er, hvor det er muligt at købe billetter til togrejser:

- DSB app
- DOT app
- NT's app
- Sydtrafiks APP (Vestbanen)

De 9 undersøgte hjemmesider, hvor det på den ene eller anden måde er muligt at købe billet:

- Rejseplanen.dk (viderestiller til dsb.dk eller dinoffentligetransport.dk)
- Dsb.dk
- Rejsekortet.dk
- dinoffentligetransport.dk (viderestilling til dsb.dk)
- Mitarriva.dk (viderestiller til rejseplanen.dk og derefter dsb.dk)
- M.dk (metroselskabet – viderestiller til dinoffentligetransport.dk)
- Lokaltog.dk (viderestiller til enten rejseplanen og dsb.dk eller dinoffentligetransport.dk)
- Loakalbanen.dk (viderestiller til enten rejseplanen og dsb.dk, eller dinoffentligetransport.dk)
- Midttrafik.dk (viderestilling til rejseplanen.dk og dsb.dk)

De 4 undersøgte sider, hvor det ikke er muligt at købe billetter online:

- Mjba.dk (midtjyske jernbaner)
- Nordjyllandstrafikselskab.dk
- Sydtrafik.dk
- Vestbanen.dk

## 10. Om Passagerpulsen

### Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsens mål er at varetage passagerernes interesser og samtidig gøre det nemmere for trafikselskaber og politikere at få viden om passagererne og deres syn på, hvad der er god kollektiv transport.

Udgangspunktet er brugerne af den kollektive transport, og med "passageren i centrum" gennemføres nationale undersøgelser om passagerens rejse fra dør til dør samt en række temaundersøgelser.

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

### Tidligere undersøgelser

|                                                 |                  |
|-------------------------------------------------|------------------|
| Danskernes holdning til kollektiv transport     | (December 2014)  |
| Kundernes tilfredshed med Rejsekortet 2012-2014 | (April 2015)     |
| Passagerernes ønsker til kundeservice           | (Maj 2015)       |
| Passagerpulsens Kundeservicepris 2015           | (Maj 2015)       |
| Sporarbejder på rejsen                          | (Juni 2015)      |
| Public Transport: Price levels in Europe        | (September 2015) |

### Redaktion

Analyseansvarlig Lars Wiinblad  
Studentermedhjælper Rasmus Marcussen  
Kommunikationsmedarbejder Charlotte Balle  
Ansvarshavende redaktør, Afdelingschef Mette Boye

*Fotos: I-stockphoto*

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk  
Fiolstræde 17B  
Postboks 2188  
1017 København K  
Tlf.: +45 77 41 77 41  
Mail: [passagerpulsen@fbr.dk](mailto:passagerpulsen@fbr.dk)  
Web: [passagerpulsen.taenk.dk](http://passagerpulsen.taenk.dk)



## 11. BILAG

### **Bilag 1. Europaparlamentets og Rådets Forordning Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (uddrag)**

#### *Artikel 8*

##### Rejseoplysninger

1. Med forbehold af artikel 10 giver jernbanevirksomheder og billetudstedere, der tilbyder befordringskontrakter på vegne af en eller flere jernbanevirksomheder, på anmodning og som mindstemål passagerne de oplysninger, der er angivet i bilag II, del I, vedrørende rejser, for hvilke den pågældende jernbanevirksomhed tilbyder en befordringskontrakt. Billetudstedere, der tilbyder befordringskontrakter for egen regning, og rejsebureauer skal give disse oplysninger, når de foreligger.
2. Jernbanevirksomhederne skal under rejsen som mindstemål give passagererne de oplysninger, der er angivet i bilag II, del II.
3. De i stk. 1 og 2 nævnte oplysninger gives i den mest hensigtsmæssige form. Der tages i denne forbindelse særligt hensyn til høre- og/eller synshæmmedes behov.

#### *Artikel 15*

##### Erstatningsansvar for forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomhedens erstatningsansvar med hensyn til forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning omfattet af bestemmelserne i bilag I, kapitel IV, afsnit II.

#### *Artikel 17*

##### Erstatning for billetprisen

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste retten til befordring kræve erstatning af jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten anførte afgangs- og ankomststed, som ikke har medført billetrefusion i henhold til artikel 16. De minimale erstatningsbeløb for forsinkelse er fastsat til:

- a) 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter
- b) 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere.

Passagerer, der har abonnementskort eller periodekort, og som rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i kortets gyldighedsperiode, kan søge om passende erstatning i overensstemmelse med jernbanevirksomhedernes erstatningsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for definition af forsinkelse og beregning af erstatning.

#### *Artikel 29*

### Information til passagerer om deres rettigheder

1. 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. Med henblik på at opfylde dette informationskrav kan jernbanevirksomheder, stationsledere og rejsearrangører anvende et sammendrag af bestemmelserne i denne forordning, som Kommissionen udarbejder på Den Europæiske Unions institutioners officielle sprog og stiller til rådighed for dem.

### *BILAG II*

#### Mindstemål af oplysninger, som skal gives af jernbanevirksomhederne og/eller billetudstederne

##### Del I: Oplysninger forud for rejsen

Almindelige betingelser i forbindelse med kontrakten  
Køreplaner og betingelser for den hurtigste rejse  
Køreplaner og betingelser for de billigste rejser  
Tilgængelighed, adgangsbetingelser og faciliteter i toget for handicappede og bevægelseshæmmede personer  
Mulighed og betingelser for at medtage cykler  
Adgang til pladser i ryger- og ikke-rygerkupeer, første- og andenklasseskupeer samt liggevogne og sovevogne  
Enhver hændelse, som kan afbryde eller forsinke rejsen  
Servicetilbud i toget  
Procedurer for udlevering af bortkommen bagage  
Procedurer for indgivelse af klager

## **Bilag 2. Retningslinjer for fortolkning af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (2015/C 220/01) (uddrag)**

### *3. BEFORDRINGSKONTRAKT, OPLYSNINGER OG BILLETTER*

#### *3.1 Rejseoplysninger*

##### 3.1.1 Tidstro oplysninger (artikel 8, stk. 2)

Forordningens artikel 8, stk. 2, forpligter jernbanevirksomhederne til »under rejsen som mindstemål at give passagererne de oplysninger, der er angivet i bilag II, del II«. Det omfatter tidstro oplysninger om forsinkelser og de vigtigste tilslutningsforbindelser, også andre jernbanevirksomheders forbindelser. I sag C-136/11 (3) fastslog Den Europæiske Unions Domstol, at infrastrukturforvalteren »har pligt til uden forskelsbehandling at stille realtidsdata vedrørende tog, der drives af andre jernbanevirksomheder, til rådighed, såfremt disse tog er de vigtigste tilslutningsforbindelser som omhandlet i del II i bilag II til forordning (EF) nr. 1371/2007«. Ansvar for at oplyse passagererne om forsinkelser, aflysninger og tilslutningsforbindelser påhviler jernbanevirksomhederne, men der påhviler således også infrastrukturforvalterne en pligt til at forsyne jernbanevirksomhederne med alle relevante oplysninger i realtid.

##### 3.1.2 Midler til at forsyne passagererne med rejseoplysninger

Forordningens artikel 10, som handler om rejseoplysninger og reservationssystemer, pålægger jernbanevirksomhederne og billetudstederne at anvende et edb-informations- og edb-reservationssystem til jernbanetransport (CIRSRT), som jernbanevirksomhederne kan etablere efter procedurerne i denne artikel. Forordningens artikel 8, stk. 1, bestemmer, at jernbanevirksomhedernes og billetudstedernes pligt til efter anmodning at give passagererne mindst de oplysninger, der er fastsat i bilag II, del I, gælder uanset forordningens artikel 10. Pligten til at give oplysninger er således ikke betinget af, at der er etableret et edb-system, og den gælder uafhængigt af salgskanalen.

Oplysninger, som ikke kan leveres via et CIRSRT, skal formidles i alternative formater, som er tilgængelige for personer med handicap (artikel 8, stk. 3).

#### *4.2 Refusion, omlægning af rejsen og erstatning for billetprisen*

##### 4.2.1 Refusion og omlægning af rejsen eller erstatning for billetprisen for rejser, der består af flere dele (artikel 16 og 17)

Forordningens artikel 9, stk. 1, fastsætter, at jernbanevirksomhederne og billetudstederne skal tilbyde billetter, gennemgående billetter og reservationer, når sådanne forefindes.

Passagerernes ret til refusion og omlægning af rejsen (artikel 16) eller til erstatning for forsinkelse som en procentdel af billetprisen, inklusive alle tillæg (artikel 17) gælder kun, når ankomsten »til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten« er forsinket mere end 60 minutter. Det kan skabe problemer ved rejser, der omfatter en korrespondance og eventuelt flere operatører, især når passagererne, selv om deres hensigt er at erhverve en enkelt befordringskontrakt, ikke får én billet til hele rejsen, men særskilte billetter til hver del af rejsen. I tråd med artikel 4 sammenholdt med artikel 6, stk. 2, i bilag I, kan en enkelt kontrakt også bestå af flere billetter. Det bør fremgå af kontraktlige aftaler mellem passageren og jernbanevirksomheden, om passageren rejser på en enkelt kontrakt eller på særskilte kontrakter.

Som angivet i forordningens artikel 3, nr. 10, skal flere billetter, der er solgt i henhold til en enkelt kontrakt, forstås som en »gennemgående billet«, når de

udgør »befordringskontrakt, der er indgået for at udføre på hinanden følgende jernbanetjenester, der drives af en eller flere jernbanevirksomheder«. Passagerer med særskilte billetter, udstedt i henhold til en enkelt befordringskontrakt, har de rettigheder, som er fastsat i artikel 16 og 17, hvis deres forsinkelse ved ankomsten til deres endelige bestemmelsessted er over 60 minutter, selv om forsinkelserne i hver enkelt del af rejsen er under 60 minutter. (Se også punktet om forsinkelser i afsnit 2.2). Opstår der problemer, kan passagererne, jf. artikel 27, »indgive klage til en hvilken som helst jernbanevirksomhed, der er« involveret i rejsen, og behøver ikke henvende sig til hver enkelt. De involverede jernbanevirksomheder skal samarbejde om behandlingen af sådanne klager.

#### 4.2.2 Ret til erstatning ved »force majeure«

Domstolens dom af 26. september 2013 i sag C-509/11 gjorde det klart, at »force majeure«-princippet ikke finder anvendelse i forbindelse med den ret til erstatning ved forsinkelse, svigtende korrespondance og aflysning, der er fastslået i forordningens artikel 17.

Domstolen påpegede bl.a., at forordningen ikke indeholder en »force majeure«-bestemmelse, der begrænser jernbanevirksomheders ansvar med hensyn til erstatning for billetprisen, som fastsat i artikel 17. I henhold til Domstolens dom, fastsætter artikel 17 en **form for fast kompensation** for det forhold, at ydelsen ikke er blevet udført i overensstemmelse med befordringskontrakten, og dette kan ikke fraviges i tilfælde af force majeure, da artiklen ikke indeholder en bestemmelse herom. Derimod vedrører artikel 32, stk. 2, i de fælles regler i bilag I operatørens erstatningsansvar for enkelttilfælde af skade eller tab, der skyldes forsinkelse eller aflysning af et tog, hvor der skal stilles erstatningskrav i hvert enkelt tilfælde.

Jernbanevirksomhederne er derfor ikke berettiget til i deres almindelige befordringsbetingelser at indføje en klausul, der fritager dem for at betale erstatning efter artikel 17, når forsinkelsen skyldes force majeure eller et af de forhold, der er opregnet i artikel 32, stk. 2, i de fælles regler. Derfor har passagererne også ret til erstatning fra jernbanevirksomheden i tilfælde af force majeure. I denne henseende adskiller jernbanetransport sig fra andre transportformer (se særlig dommens præmis 47). Som anført i rapporten fra 2013 (1) vil Kommissionen dog undersøge muligheden for at behandle jernbanesektoren på samme måde som andre transportformer, dvs. ikke kræve erstatning til passagererne ved forsinkelser, der skyldes uforudseelige og uundgåelige hændelser.

#### 4.2.3 Begrebet »tilsvarende befordringsvilkår« i tilfælde, hvor en rejse videreføres eller omlægges (artikel 16, litra b) og c))

»Befordringsvilkårene« er de definerende egenskaber ved de transportydelser, som operatøren udfører i henhold til en befordringskontrakt mellem en jernbanevirksomhed eller billetudsteder og en passager. Forordningens artikel 16, litra b) og c) fastsætter, at tilbud til passagererne om videreførelse eller omlægning af rejsen på grund af en forsinkelse på mere end 60 minutter skal gælde transport på »tilsvarende befordringsvilkår«. Om befordringsvilkårene er tilsvarende, kan afhænge af flere forhold og må afgøres fra sag til sag. Efter omstændighederne anbefales følgende eksempler på god praksis:

- Det bør så vidt muligt undgås, at passagererne tilbydes transport i en lavere klasse (og forekommer det alligevel, bør passagerer med eksempelvis billet til første klasse have godtgjort prisforskellen).
- Hvis en omlægning af en passagers rejse kun er mulig med en anden jernbaneoperatør eller med en transportform i en højere klasse eller til en højere pris end den, der er betalt for den oprindelige transportydelse, skal omlægningen tilbydes uden ekstraomkostninger for passageren.

- Det skal i rimeligt omfang tilstræbes at undgå ekstra omstigninger.
- Når der benyttes en anden jernbaneoperatør eller en alternativ transportform for den del af rejsen, der ikke er gennemført som planlagt, bør den samlede rejsetid ligge så tæt som muligt på den planlagte rejsetid på den oprindelige rute.
- Hvis der er bestilt assistance til handicappede eller bevægelseshæmmede personer på den oprindelige rejse, bør der også være mulighed for assistance på den alternative rute.
- Omlægning af rejsen bør så vidt muligt tilbydes ad strækninger, der er tilgængelige for personer med handicap eller nedsat mobilitet.

#### 4.2.4 Multimodale rejser

Multimodale rejser, hvor en enkelt befordringskontrakt omfatter mere end én transportform (f.eks. en rejse med tog og fly, der sælges som én samlet rejse), er ikke omfattet af forordningen, og de er heller ikke omfattet af EU-lovgivning om passagerrettigheder i andre transportformer. Hvis en passager kommer for sent til sit fly, fordi toget er forsinket, har vedkommende kun ret til erstatning og bistand, som fastsat i forordningen for togrejsen, og kun hvis forsinkelsen var over 60 minutter ved togrejsens bestemmelsessted i henhold til den samlede befordringskontrakt (medmindre national ret foreskriver andet, jf. artikel 32, stk. 3, i forordningens bilag I).

## **6. KLAGER TIL JERNBANEVIRKSOMHEDER**

I henhold til artikel 27, stk. 2, i forordningen kan passagererne indgive klage til en hvilken som helst jernbanevirksomhed, der har andel i den pågældende rejse. Passagererne skal orienteres om de frister for erstatningssøgsmål, der er fastsat i artikel 60 i de fælles regler i bilag I til forordningen (se også afsnit 7 nedenfor).

## **7. OPLYSNING AF PASSAGERERNE OM DERES RETTIGHEDER**

Forordningens artikel 29 giver passagererne ret til oplysning om deres rettigheder og forpligtelser. 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).

Dette berører ikke oplysningskrav, som er fastlagt andre steder i EU-lovgivningen, særlig artikel 8, stk. 2, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU (2) om forbrugerrettigheder og artikel 7, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF (3) om urimelig handelspraksis.

(2)

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64).

(3)

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22).

## Bilag 3. Oversigt over rejsetidsgarantiordninger

Når toget er meget forsinket, har du som passager i EU ret til at få en kompensation.

EU's forordning om jernbanepassagerers rettigheder og rejsetidsgaranti sikrer et minimumsniveau for, hvor forsinket toget skal være, før man som passagerer kan søge om kompensation. I Danmark er EU bestemmelserne grundlaget for de to rettigheder, der findes for danske passagerer, nemlig – en basisrejsetidsgaranti og en pendlerrejsetidsgaranti. Rettighederne blev indført i 2006 og er senest fortolket i Kommissionens ”Retningslinjer for fortolkning” i juli 2015.

### 7 forskellige rejsetidsgarantier for bus, tog og metro

Der findes en lang række forskellige ordninger for tog og bus og metro i Danmark. Passagerpulsen har kortlagt trafikselskabernes ordninger inden for rejsetidsgarantier. Dvs., hvem der er dækket, hvor stor forsinkelsen skal være, kompensationens størrelse, hvornår ordningen ikke gælder, og hvad skal man gøre for at få kompensation. Se samlet oversigt på næste side.

De forskellige rejsetidsgarantiordninger adskiller sig fra hinanden på flere områder. Fx varierer det om forsinkelsen skal være 20 eller 30 minutter før passageren kan få erstatning. Formen og størrelsen på kompensationen varierer også. Busselskaberne, metroselskabet og lokalbanerne kompenserer passagerens forsinkelser ved at dække regningen til en taxa op til et bestemt beløb eller kilometerantal.

De store togselskaber udbetaler derimod erstatning i form af nye billetter og hos DSB kan passageren også vælge at få erstatning i kontant udbetaling alt efter billetens pris og forsinkelsens størrelse.

Endnu en væsentlig forskel er, hvorvidt selskabernes garantier gælder for mistede tilslutningsforbindelser eller ej, og hvorvidt de dækker for rejsen uden for selskabets eget område og med andre transportformer.

- **Passagerpulsens mener**, at det er problematisk, at der er flere togselskaber i form af lokalbaner og bybaner, der ikke er omfattet af basisrejsetidsgarantien. Man kan ikke forlange, at passageren skal vide, hvilken rejsetidsgaranti, der dækker for hvilke selskaber.

De mange forskellige garantiordninger matcher ikke passagerernes situation, idet der blandt andet ikke tages udgangspunkt i, at cirka hver tredje rejse med kollektiv transport omfatter et skift mellem bus/tog/metro.

Passagerpulsens anbefaler, at en fremtidig rejsetidsgaranti skal gælde for den samlede rejse fra A til B uanset, hvilke tog-, metro og busselskaber, som passageren benytter på rejsen.

Netop rejsekortet og de tekniske muligheder for at følge den enkelte rejse bør åbne mulighed for, at der også laves en garanti for forsinkelser på den samlede rejse. Kompensationen kan fx tage udgangspunkt i den rejsetid, der opgives på Rejseplanen.dk.

| Selskab/forhold                  | Hvem er dækket?                                                                                                                                                                                                                                              | Hvor stor skal forsinkelsen være?                                         | Kompensationens størrelse?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Hvornår gælder ordningen ikke?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Hvad skal man gøre for at få kompensation?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DSB, fjern- og regionalto</b> | Passagerer der rejser på kontantbilletter, klippekort, rejsekort eller årskort.                                                                                                                                                                              | 30 minutters forsinkelse målt ift. ankomsttidspunktet                     | Erstatningsbillet til den strækning passageren er blevet forsinket på der er gyldig i 6 måneder eller kontant kompensation, hvis erstatningsbeløbet er større end 25 kr. Ved kontant kompensation afhænger størrelsen af forsinkelsen. Ved 30 minutters forsinkelse kompenseres 25% af billetens pris, ved 1 time 50% og ved 2 timer 100%.            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvis forsinkelserne skyldes noget udenfor DSB's kontrol, f.eks. ekstraordinære vejrforhold, påkørsler, bombetrusler, strejker osv..</li> <li>- Ved særkøreplaner er det tiderne i særkøreplanen som forsinkelser beregnes ud fra.</li> <li>- Garantien dækker ikke forsinkelser med andre transportmidler, selvom disse er forårsaget af DSB's tog.</li> </ul> | <p>Man skal udfylde en onlineformular og medsende en kopi af billet eller kvittering.</p> <p>Formularen kan også printes og sendes med brev. Der skal søges om kompensation senest 14 dage efter forsinkelsen.</p> <p>Formularerne kan findes her: <a href="http://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-rejsetidsgaranti/dsb-basis-rejsetidsgaranti/">http://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-rejsetidsgaranti/dsb-basis-rejsetidsgaranti/</a></p> |
| <b>DSB S-tog</b>                 | DSB's basis rejsetidsgaranti dækker ikke rejser der udelukkende foregår med S-tog. Rejsende med S-tog er kun dækket af DSB's pendler rejsetidsgarantiordning, der kræver forudgående tilmelding, samt af EU's forordning om jernbanepassagerers rettigheder. | 60 minutters forsinkelse målt ift. ankomsttidspunktet. (EU-forordning-en) | Omlægning af rejsen eller erstatning. Ved erstatning udbetales der 25 % af billetens fulde pris ved 60 – 119 min forsinkelse og 50 % ved 120 minutter eller derudover. Den kan udbetales i form af værdikuponer eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible, men skal udbetales kontant på passagerens anmodning. (EU-forordningen). | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvis passageren er blevet underrettet om forsinkelsen inden køb af billetten eller hvis forsinkelsen pga. fortsættelse på en anden forbindelse eller omlægning af rejsen er på mindre end 60 minutter. (EU-forordningen).</li> </ul>                                                                                                                           | Ikke specificeret i EU-forordningen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>DSB Øresund</b>               | Passagerer med DSB Øresund der rejser med billet, klippekort eller rejsekort.                                                                                                                                                                                | 30 minutters forsinkelse målt ift. ankomsttidspunktet.                    | Erstatningsbillet til den strækning passageren er blevet forsinket på der er gyldig i 6 måneder eller kontant kompensation, hvis erstatningsbeløbet er større end 25 kr. Ved kontant kompensation afhænger størrelsen af forsinkelsen. Ved 30 minutters forsinkelse kompenseres 25 % af billetens pris, ved 1 time 50% og ved 2 timer 100%.           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvis forsinkelserne skyldes noget udenfor DSB's kontrol, f.eks. ekstraordinære vejrforhold, påkørsler, bombetrusler, strejker osv..</li> <li>- Ved særkøreplaner er det tiderne i særkøreplanen, der beregnes kompensation ud fra.</li> </ul>                                                                                                                  | Man skal udfylde et skema som enten kan findes på DSB Øresunds hjemmeside og printes ud, eller hentes på en station. Der skal søges om kompensation senest 14 dage efter forsinkelsen. Skemaet skal sendes med fysisk post og kan ikke indsendes elektronisk. Det kan findes her: <a href="http://dsboresund.dk/basis_rejs_etidsgaranti_.asp">http://dsboresund.dk/basis_rejs_etidsgaranti_.asp</a>                                                              |
| <b>Arriva</b>                    | Passagerer med kontantbilletter, klippekort eller rejsekort.                                                                                                                                                                                                 | 30 minutters forsinkelse målt ift. ankomsttidspunktet.                    | Kompensationen udbetales som en 'rejsetidsgarantibillet' til den strækning, hvor forsinkelsen er opstået. Gælder for Arrivas og DSB's tog i forbindelse med                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvis forsinkelsen er planlagt og varslet minimum 24 timer før den finder sted</li> <li>- Hvis der er tale om force majeure, f.eks. arbejdsnedlæggelse.</li> <li>- Gælder kun i</li> </ul>                                                                                                                                                                      | Man skal udfylde en formular og medsende billet eller klippekort (eller kopi) og sende med post eller email. Der skal søges om kompensation senest 14 dage efter forsinkelsen. Formularen kan findes her: <a href="http://www.mitarrriva.dk/rejseti">http://www.mitarrriva.dk/rejseti</a>                                                                                                                                                                        |



|                                                                                     |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                     |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | kombinerede rejser. Rejsetidsgarantibilletter kan ikke tilbagebetales eller ombyttes. Billetten er gældende i 6 måneder.                                                                                              | Danmark og omfatter ikke privatbaner, busser eller metro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | dsgaranti1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Nordjyllands Trafik-selskab/ Midttrafik/ Sydtrafik (har samme rejse-garanti)</b> | Alle der benytter selskabets busser og tog. Gælder dog ikke for grupper på 8 personer eller mere, der ikke har reserveret plads i bussen eller toget 5 dage i forvejen. | Garantien gælder, hvis selskabet er skyld i, at passageren er blevet mere end 20 minutter forsinket. Dette gælder både, hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket eller hvis bussen kører forbi passageren uden at stoppe og der er 20 minutter til næste bus. Gælder desuden, hvis et buskifte mislykkes pga. en forsinkelse, i de tilfælde hvor skiftet fremgår af køreplanen eller hvis der er mindst 4 minutter mellem planlagt ankomst og afgang. | Selskabet dækker udgifter til taxa eller privatbil i rejser på op til 50 km. Passageren skal selv lægge ud for udgifterne. Hvis passageren benytter privatbil, beregnes kompensationen ud fra statens kilometertakst. | - Ved forhold som selskaberne ikke har indflydelse på, f.eks. dårligt vejr trafikuheld mm.<br>- Ved faglig konflikt<br>- Hvis en forsinkelse på under 20 min. betyder, at passageren kommer for sent fra eller til fly, færger eller tog, der ikke er omfattet af rejsetidsgarantien.                                                                                                  | Man skal udfylde en formular og sende den enten via post eller online sammen med en kopi af taxakvitteringen hvis man har benyttet taxa. Formularen skal være selskabet i hænde senest 14 dage efter hændelsen. Skemaerne kan findes her: NT: <a href="https://www.nordjyllandstrafikskab.dk/Kundeservice/Rejsegaranti">https://www.nordjyllandstrafikskab.dk/Kundeservice/Rejsegaranti</a> MT: <a href="https://www.midttrafik.dk/kundeservice/rejsegaranti/ansoegningsskema.aspx">https://www.midttrafik.dk/kundeservice/rejsegaranti/ansoegningsskema.aspx</a> Sydtrafik: <a href="https://www.sydtrafik.dk/kontakt-og-service/rejsegaranti">https://www.sydtrafik.dk/kontakt-og-service/rejsegaranti</a> |
| <b>Fynbus</b>                                                                       | Alle der benytter Fynbus' busser. Gælder dog ikke for grupper på 15 personer eller mere, der ikke har reserveret plads i bussen eller toget 6 hverdage i forvejen.      | - Hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket<br>- Hvis bussen er kørt før den tid der står på afgangstavlen<br>- Hvis bussen kører forbi passageren og der er 20 minutter til næste afgang.                                                                                                                                                                                                                                                             | Fynbus dækker regningen til en taxa til den del af rejsen, som skulle have været fortaget med Fynbus.                                                                                                                 | - Når Fynbus ikke har en reel chance for at overholde køreplanen, f.eks. under ekstreme vejrforhold<br>- Hvis der er arbejdsnedlæggelse<br>- Hvis Fynbus minimum 24 inden har meldt ud, at der vil være forsinkelser<br>- Hvis en forsinkelse på under 20 min. betyder, at passageren kommer for sent fra eller til fly, færger eller tog, der ikke er omfattet af rejsetidsgarantien. | Man skal udfylde en formular og sende den enten via mail eller post sammen med taxakvitteringen. Formularen skal sendes senest 14 dage efter hændelsen. Skemaet kan findes her: <a href="http://www.fynbus.dk/rejsetidsgaranti">http://www.fynbus.dk/rejsetidsgaranti</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Movia</b>                                                                        | Alle der benytter Movias busser.                                                                                                                                        | - Hvis bussen eller toget er mere end 20 minutter forsinket<br>- Hvis bussen kører forbi stoppestedet uden at stoppe og der er minimum 20 minutter til næste afgang<br>- Hvis bussen kører mere end 2 minutter før afgang og der er                                                                                                                                                                                                                        | Movia dækker regningen til en taxa til det planlagte stoppested på op til 300 kr.                                                                                                                                     | - Når Movia ikke har en reel chance for at overholde køreplanen, f.eks. under ekstreme vejrforhold<br>- Hvis der er arbejdsnedlæggelse<br>- Hvis Movia minimum 24 inden har meldt ud, at der vil være forsinkelser<br>- For mistede forbindelser til andre busser eller tog – også selvom det er Movias                                                                                | Man skal udfylde en formular og sende den online sammen med taxakvitteringen. Formularen skal sendes senest 14 dage efter hændelsen. Skemaet kan findes her: <a href="http://www.moviatrafik.dk/kontakt/Pages/kontaktformular.aspx">http://www.moviatrafik.dk/kontakt/Pages/kontaktformular.aspx</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                        |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |                                                                                                                                                          | 20 minutter til næste afgang<br>- Gælder ikke, hvis Movia melder ud, f.eks. via SMS, at bussen bliver 20 minutter forsinket, men bussen når at indhente forsinkelsen så den er under 20 minutter ved ankomst. |                                                                                                                              | egne busser.<br><br>- For rejser med flextrafik.                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Metro-selskabet</b> | Alle der benytter metroen.<br>Garantien gælder også for kørestolsbrugere, som ikke har haft adgang til metroen, fordi elevatoren har været ude af drift. | Hvis Metroen meldes en halv time eller mere forsinket.                                                                                                                                                        | Metroselskabet dækker taxaregninger på op til 200 kr. fra en metrostation og frem til destinationen.                         | - Ved begivenheder Metroen ikke har indflydelse på og ikke kan afværge eller forudse såsom brand, krig, personpåkørsel eller usædvanlige naturbegivenheder<br>- Ved planlagte ændringer som Metroen har varslet senest dagen før.                                                                                              | Man skal udfylde en formular og sende den med post sammen med den originale taxakvittering . Skemaet kan findes her:<br><a href="http://www.m.dk/#/om+metroen/rejseinformation/planlagte+driftsaendringer/rejsegaranti">http://www.m.dk/#/om+metroen/rejseinformation/planlagte+driftsaendringer/rejsegaranti</a> |
| <b>BAT</b>             | Alle der benytter BAT's busser.                                                                                                                          | Hvis der er mere end 20 minutters forsinkelse på en af BATs afgang                                                                                                                                            | BAT dækker regningen til en taxa til det planlagte stoppested med fradrag af BAT's kontanttakst for den pågældende strækning | - Hvis forsinkelsen skyldes forhold, som BAT ingen indflydelse har på, f.eks. strejker, dårlige vejrforhold, trafikuheld, eller trafikproblemer affødt af trængsel i højsæsonen.<br>- Hvis passageren ikke har planlagt rimelig tid til at skifte bus<br>- For mistede forbindelser til andre aktører i den kollektive trafik. | Man skal udfylde en formular og sende den med post sammen med taxakvitteringen. Skemaet kan findes her:<br><a href="http://www.bat.dk/rejseregler/">http://www.bat.dk/rejseregler/</a>                                                                                                                            |

