



# Togselskabernes Rejsetidsgarantier (opfølgning)

Juni 2016

Forbrugerrådet  
Tænk **Passagerpuls**

# Indhold

1. Forord.....	3
2. Baggrund.....	4
2.1. Formål med undersøgelsen .....	5
3. Resumé og anbefalinger.....	6
4. Information til passagererne - stationer og i billetsalg.....	9
5. Information om rejsetidsgarantien – fordelt på selskaber og geografisk.....	12
6. Information til passagererne – billetkøb online og på app .....	15
7. Information til passagererne – togselskabernes aktiviteter .....	18
8. Om undersøgelsen .....	21
9. Om Passagerpulsen.....	24

# 1. Forord

For Forbrugerrådet Tænk er forbrugernes rettigheder en mærkesag. Som forbruger har du ret til at få den vare, du er blevet stillet i udsigt. Det gælder også inden for kollektiv transport.

Bliver du undervejs på din rejse med tog ramt af langvarige forsinkelser, har du som passager i EU ret til at få kompensation i form af rejsetidsgaranti. Den passagerrettighed er stadfæstet i Europaparlamentets og Rådets Forordning Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder. Det er Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsens opfattelse, at togselskaberne, ifølge EU-forordningen, er forpligtet til at informere passagererne om rejsetidsgarantien i forbindelse med billetkøb.

Passagerpulsens konstaterede imidlertid i efteråret 2015, at kun lidt over halvdelen af passagererne (54%) i Danmark er bekendt med, at de er omfattet af rejsetidsgaranti, når de rejser med tog.

En del af forklaringen kunne være, at togselskaberne ikke gav tilstrækkelig information om garantien. Mystery-shopping og besøg på 73 stationer udført af Passagerpulsens i efteråret 2015 afdækkede i hvert fald, at informationen langt fra altid blev givet.

På 62% af de besøgte stationer blev der *ikke* givet information om rejsetidsgaranti i forbindelse med billetsalget. På 89% af stationerne blev der *ikke* informeret om rejsetidsgaranti på perroner eller i ventesale.

I forbindelse med rapporten ”Togselskabernes rejsetidsgarantier” fra efteråret 2015, lavede Passagerpulsens en række anbefalinger til togselskaberne, som kunne forbedre passagerernes kendskab til og brug af rejsetidsgarantien.

Passagerpulsens har også efterfølgende været i dialog med togselskaberne om, hvordan de kan opfylde EU-loven til information om forsinkelser i forbindelse med billetkøbet.

På den baggrund har Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk gennemført en ny undersøgelse i starten af 2016 af togselskabernes information om rejsetidsgarantien.

## 2. Baggrund

Rejsetidsgarantien er formelt beskrevet i Europaparlamentets og Rådets Forordning Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 (i det efterfølgende benævnt "EU-forordningen"). Her fremgår hvilke rettigheder og forpligtelser, jernbanepassagerer har i EU-landene, herunder i Danmark. I juli 2015 udsendte EU-kommissionen en fortolkning af EU-forordningen, da det viste sig, at de enkelte medlemslande ikke fortolkede ordlyden i EU-forordningen ensartet.

Af EU-forordningen fremgår:

*"Artikel 29 – Information til passagererne om deres rettigheder*

*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."*

Af EU-kommissionens fortolkning fremgår:

*"Artikel 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)."*

**Passagerpuls** vurderer, jf. Kommissionens retningslinjer for fortolkning fra 2015, at passagererne skal informeres om deres rettigheder og forpligtelser, herunder rejsetidsgarantiordningerne, på alle stationer, ved billetsalgssteder, ved billetautomater og hvis man f.eks. køber billet via internettet og mobil app, og at en eventuelt manglende information ikke kan retfærdiggøres ved, at man kan læse om rettighederne på internettet.

## 2.1. Formål med undersøgelsen

Formålet med Passagerpulsens nye undersøgelse er, at vurdere om togselskaberne har ændret adfærd i forhold til vores undersøgelse i efteråret 2015, og er begyndt at informere passagererne om deres rettigheder, særligt rejsetidsgarantiordningerne, i større omfang.

Vi har haft særligt fokus på den information, togselskaberne giver passagererne i forbindelse med billetkøbet og på deres rejse. Vi har derfor gentaget vores besøg på stationer landet over for at undersøge, om der er information om rejseregler og rejsetidsgarantien på de steder, hvor der bliver solgt billetter og andre steder på stationerne.

Vi har også undersøgt togselskabernes hjemmesider og apps, for at se om passagererne bliver oplyst om rejsetidsgarantireglerne, der hvor der er mulighed for at købe billetter.

Endelig har vi lavet en rundspørge blandt togselskaberne, for at høre hvad de har lavet af tiltag på området, og hvad de planlægger fremover.

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

Undersøgelsen omfatter jernbaneselskaberne DSB, Metroselskabet, Arriva Tog, Nordjyske Jernbaner, Lokaltog, Vestbanen og Midtjyske Jernbaner.

### 3. Resumé og anbefalinger

Ved Passagerpulsens undersøgelse i september 2015, fandt vi kun information om togselskabernes rejsetidsgaranti på 24 ud af 73 stationer. Ved genbesøgene i februar 2016 fandt vi information på 65 ud af 88 stationer. Altså oplevede vi en klar forbedring.

Vores undersøgelse af stationerne viser dog, at selv om der de facto er information om rejsetidsgarantierne, f.eks. i form af opslag, så er det ikke altid, at informationen er placeret sådan, at passagererne vil blive eksponeret for den under deres normale færden på stationen. F.eks. har vi oplevet, at informationen var placeret i afspærrede områder i forbindelse med ombygning.

Vi noterer med tilfredshed, at nogle af togselskaberne også arbejder med andre informationskilder og placeringer. Movia/Lokaltog har foldere med information i alle deres tog, og Arriva Tog er i færd med at få produceret labels med information om rejsetidsgarantierne. Disse labels vil blive opsat på billetautomaterne på Arrivas stationer.

Det er Passagerpulsens vurdering, at EU-forordningen tilsiger, at information om rejseregler, herunder rejsetidsgarantien, skal gives der hvor passagererne køber billet. Billetsalget sker i stigende grad elektronisk, f.eks. på selskabernes hjemmesider og via apps. Derfor er det ærgerligt, at der fortsat ikke gives direkte information på det sted på hjemmesiden/appen, hvor man køber billet eller pendlerkort, men i stedet bliver henvist til en hjemmeside med generelle forretningsbetingelser.

Et særligt problem er desuden, at man kun kan finde information om DSB's og DOT's rejsetidsgaranti, hvis man køber billet på dsb.dk, også selv om man starter sin rejse med et andet selskab.

Vi noterer dog med tilfredshed, at DSB, DOT og Rejsekort A/S har flyttet link til sider med information om rejsetidsgarantierne længere frem på deres hjemmesider. På de fleste af selskabernes hjemmesider, er der derfor i dag link på forsiden til den side, hvor man kan finde informationen.

#### **Konklusion:**

Der er på undersøgelsestidspunktet information om rejsetidsgarantierne på 3 ud af 4 stationer, hvilket er en klar forbedring i forhold til september 2015. Informationen er oftest placeret på perronen på de eksisterende informationstavler, og i mindre omfang i billetsalget og ved billetautomater.

Togselskaberne er blevet bedre til at lægge links til information om rejsetidsgarantierne på forsiden af deres hjemmesider, men informationen er fortsat ikke givet direkte i forbindelse med billetkøbet på hjemmesiden eller på apps.

De svar vi har modtaget fra togselskaberne i forbindelse med vores rundspørge tyder på, at der er kommet mere fokus på at give passagererne den information, der tilsiges i EU-forordningen. Vi ser også, at nogle af selskaberne arbejder på at informere flere forskellige steder og f.eks. direkte i forbindelse med billetkøb i billetautomater.

### Passagerpulsens anbefalinger:

- Der bør fortsat være fokus på at øge passagerernes kendskab til deres rettigheder, så alle passagerer ved, at de har en rettighed. Det er togselskaberne, der skal informere om dette.
- Information om rejsetidsgarantien bør være synlig ved billetsalg, billetautomater og i forbindelse med elektronisk billetkøb på hjemmesider, via apps mv. Der bør også være information fra alle de selskaber, passageren rejser med, hvis rejsen er sammensat.
- Ved basis-rejsetidsgarantien bør togselskaberne informere om muligheden for kompensation ved aktuelle forsinkelser. Det kan ske i højtalere, infoskærme på stationen, i toget, gennem opslag på f.eks. Rejseplanen.dk, Rejsekort.dk, trafikelskabernes hjemmesider samt relevante massemedier.
- For pendlerrejsetidsgarantien kan informationen ske ved, at passagererne automatisk tilmelder sig, når de betaler for nyt periodekort. Denne anbefaling om automatisk tilmelding på pendlergaranti er i tråd med passagerernes egne tilkendegivelser i Passagerpulsens tidligere undersøgelse. Her ønskede et overvejende flertal en automatik i tilmeldingen.
- Togselskaberne bør sørge for, at der altid er let tilgængelig og forståelig information på *alle* stationer samt ved billetsalg, både fysisk og digitalt. Her vil det være oplagt, at togselskaberne lader sig inspirere af hinandens gode informationsløsninger.

Passagerpulsens peger i den forbindelse på, at informationen kan ske ved:

Foldere og opslag i billetsalgene og ved billetautomater (eller plakater samme sted), brug af infoskærme på stationer og i tog samt placering af foldere i togene.

Materialet kan med fordel sende et klart signal om "Passagerrettigheder" og adskille sig visuelt fra togselskabernes almindelige trafikinformation.

Ved billetsalg via hjemmesider og apps kan informationen f.eks. være direkte på billetten, eller som et link eller en pop-up, der henviser til rettighederne.







# Resultater



## 4. Information til passagererne - stationer og i billetsalg

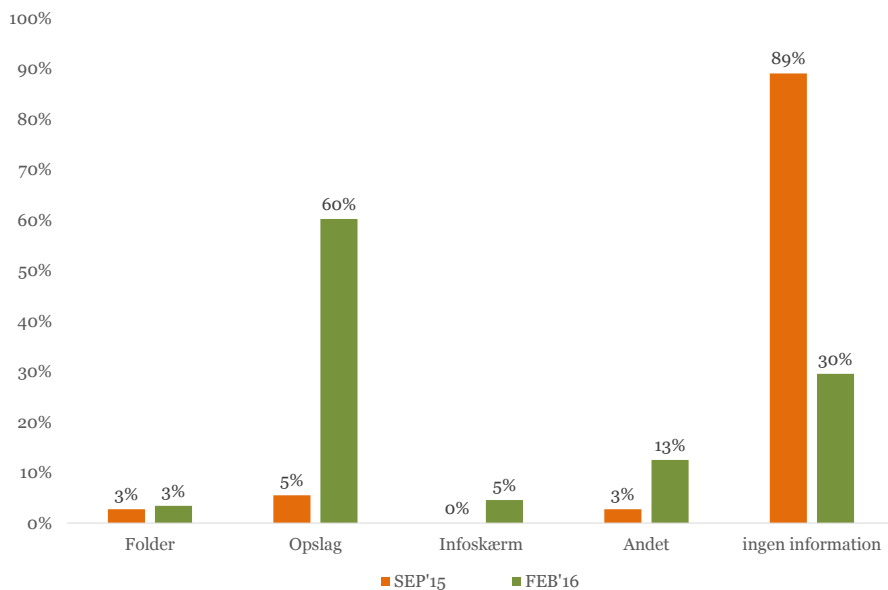
### Resultater:

- Passagerpulsens undersøgelse viser, at der nu i de fleste tilfælde er information til passagererne om rejsetidsgarantierne på stationerne.

### Perroner og venteområder

Passagerpulsens opfølgende undersøgelse viser, at der, i de fleste tilfælde, er information til passagererne om rejsetidsgarantierne. På 88 undersøgte stationers perroner (inkl. venteområder) fandt vi information på 7 ud af 10 stationer. Det er en markant forbedring fra undersøgelsen i september 2015, hvor der kun var information på 1 ud af 10 stationer.

**Figur 1 - Findes information om rejsetidsgaranti på perron/i ventesal?**



Base: 73 (2015) / 88 (2016) stationer

Af de 88 stationer er de 42 ubetjente, dvs. at eneste mulighed for billetkøb på stationen er i en billetautomat. Ved besøgene på disse 42 stationer fandt vi information på de 27 (64%).

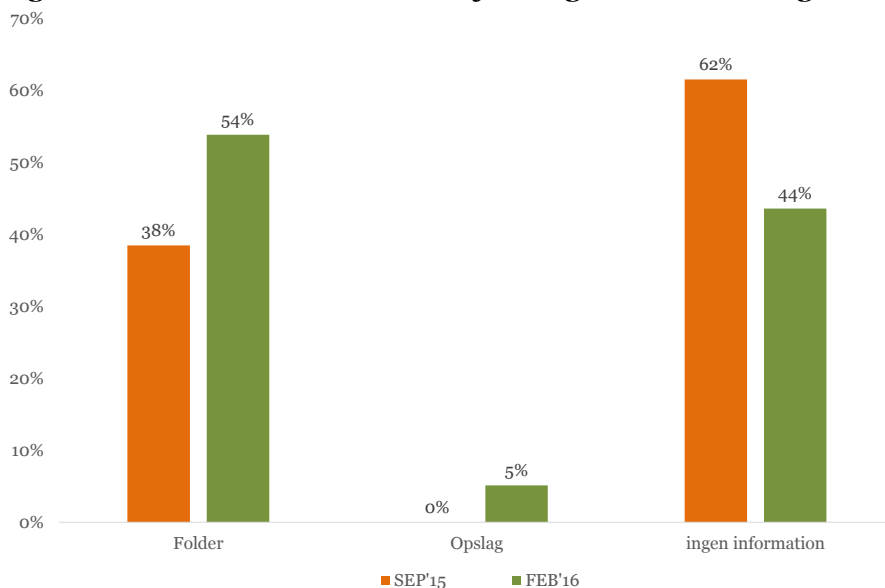
Selvom der er information om rejsetidsgaranti på langt flere stationer i denne undersøgelse end ved undersøgelsen i efteråret, er tilgængeligheden af informationen forsat ikke lige god alle steder. Som det fremgår af billedet, der er taget på Allerød Station, er informationen teknisk set til stede, men vanskelig at få adgang til for passagererne.



## Billetsalg

På 39 af de 46 stationer med billetsalg besøgte vi billetsalget, for at se om der var information til stede. Det var der i 22 af de 39 billetsalg (56%). I alle tilfælde var der tale om foldere med information.

**Figur 2 - Findes information om rejsetidsgaranti i billetsalg?**



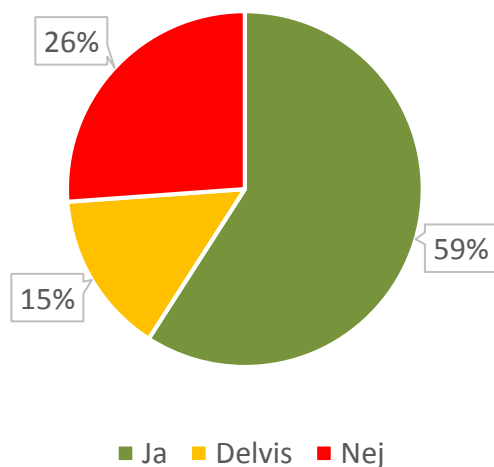
Base: 26 (2015) / 39 (2016) stationer

## Samlet

Ser man på det samlede resultat af vores stationsbesøg viser det sig, at vi på 23 af de 88 besøgte stationer (26%) ikke fandt information om togselskabernes rejsetidsgaranti ordninger.

Det er en klar forbedring i forhold til september 2015, hvor der på 49 ud af 73 besøgte stationer (67%) ikke var information.

**Figur 3 - Findes information om rejsetidsgaranti**



Base: 88 stationer

Blandt de stationer, hvor vi i februar 2016 ikke fandt information, er:

- Albertslund
- Birkerød
- Fredericia
- Glostrup
- Københavns Hovedbanegård
- Lufthavnen (metro)
- Ørestad

## 5. Information om rejsetidsgarantien – fordelt på selskaber og geografisk

Hovedparten af de undersøgte stationer bliver betjent af DSB Fjern- og regionaltog og evt. også af andre togselskaber. Dem betegner vi 'DSB/Fælles', da det i hovedreglen er DSB, der har ansvaret for passagerinformationen på disse stationer, evt. i samarbejde med Banedanmark. Det er dog stadig hvert enkelt togselskab, der er ansvarlig for, at der er information om selskabets rejsetidsgaranti. Andre stationer betjenes kun af et togselskab, f.eks. DSB S-tog, Metroselskabet og Arriva Tog.

Vores undersøgelse af de besøgte stationer viser, at intet selskab formår at sikre fuld information om rejsetidsgaranti på alle selskabets stationer.

Det fremgår af tabel 1, at det særligt var blandt de stationer, der kun betjenes af S-tog og Metro, som ikke havde information om rejsetidsgarantierne.

**Tabel 1 - Resultat af stationsbesøg fordelt på selskaber februar 2016**

Selskab	Stationer i alt	Fuld information	Delvis information	Ingen information
<b>Arriva Tog</b>	6	4	1	1
<b>DSB/Fælles</b>	51	33	10	8
<b>DSB S-tog *)</b>	24	13	2	9
<b>Lokaltog</b>	1	0	0	1
<b>Metro</b>	6	2	0	4

\*) Stationer, der kun betjenes af S-tog. Der indgår andre S-tog stationer under "DSB/Fælles"

I september 2015 var der ikke information på en eneste af de 18 S-tog stationer, der blev besøgt. Selvom der stadig er S-tog stationer, der ikke har information om rejsetidsgarantierne, er der en klar forbedring af informationsniveauet på disse stationer.

Det fremgår af figur 4 på side 12, at stationer med manglende eller kun delvis information om rejsetidsgarantierne findes overalt i landet.

### Anden information om rejsetidsgarantier

I forbindelse med vores undersøgelse af informationsniveauet på stationerne konstaterede flere af vores passageragenter, at Movia havde opsat foldere med information om rejsetidsgarantien i deres busser og lokalbanetog. Folderne er placeret ved dørene i busser og tog, og det gør, at mange passagerer eksponeres for budskabet, når de stiger ind og ud.

Det er en klar forbedring af informationsniveauet, også selvom informationen ikke er givet i forbindelse med billetkøbet. Fordelen ved folderen er, at passageren kan tage den med og have den til senere reference.



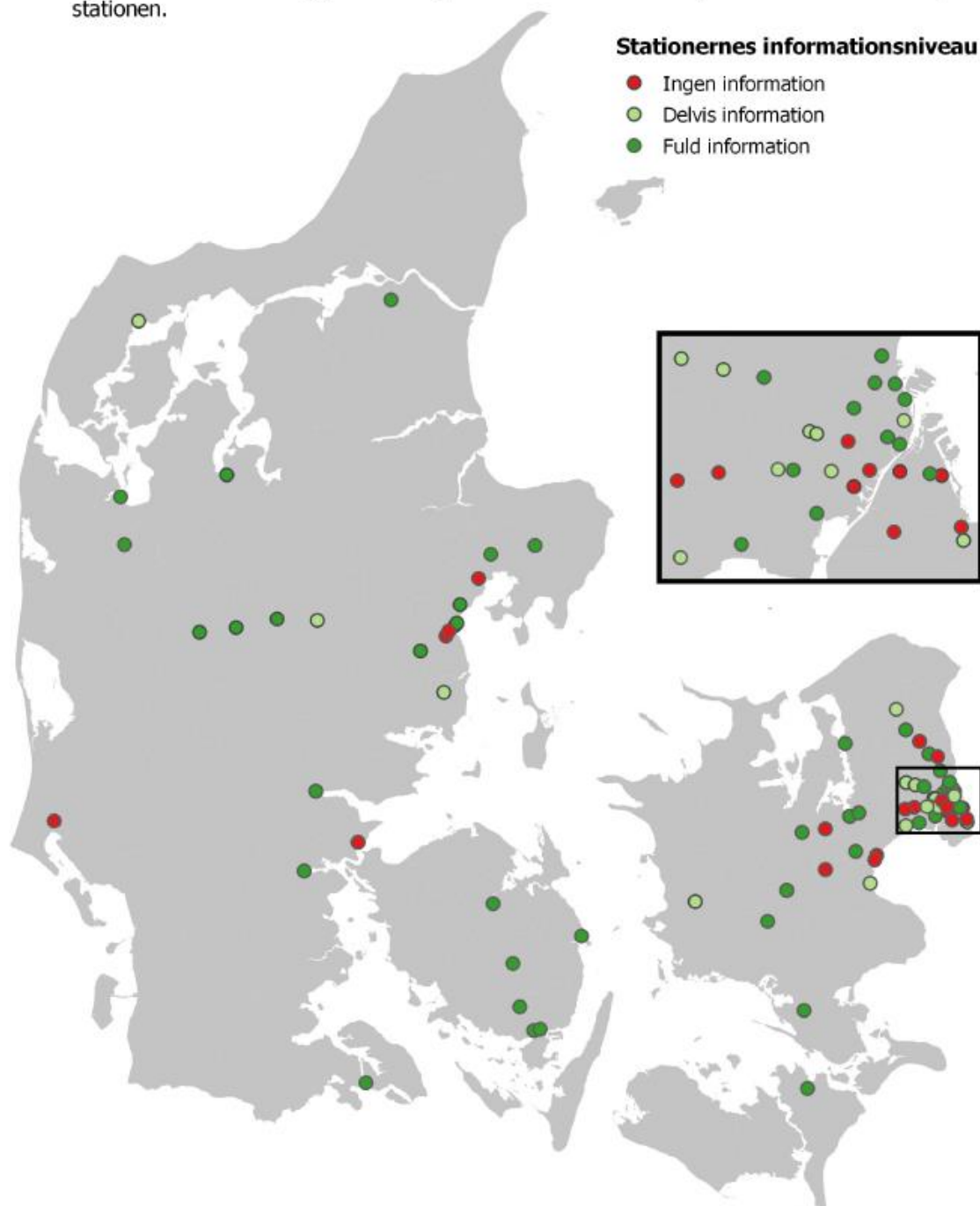
DSB har indsat et punkt i købsflowet på deres billetautomater, så passagererne i forbindelse med betalingen bliver gjort opmærksom på, at de kan finde information om rejsereglerne på DSB's hjemmeside.

Det kræver dog en række klik på underliggende sider, før man som passager når frem til den relevante information. Derudover er det svært at finde frem til informationen om rejsetidsgaranti, fordi rejsereglerne indeholder så mange forskellige informationer, og der er ingen indholdsfortegnelse.

Figur 4 – Information om rejsetidsgaranti på stationer

## Information om rejsetidsgarantien

Hvis der er et billetsalg på stationen, skal der både være information i billetsalget og på selve stationen, før der er fuld information. Der er således kun delvis information, hvis kun billetsalget har information om rejsetidsgarantien eller omvendt. Hvis der ikke er billetsalg på stationen, så er der fuld information, hvis der er information på stationen.



OBS: Københavns lufthavn har to prikker, henholdsvis en for metrostationen og en for regionaltogetsstationen.

## 6. Information til passagererne – billetkøb online og på app

### Resultater:

- Der er i april 2016 stadig ikke direkte information om rejsetidsgarantien på togselskabernes apps og heller ikke i forbindelse med billetkøb på dsb.dk og dinoffentligetransport.dk. De giver dog besked om, at passagererne kan finde information om rejseregler på DSB's hjemmeside.

Passagererne kan købe billetter online til hele landet på dsb.dk eller rejseplanen.dk. Rejseplanen.dk sender dog kunderne videre til dsb.dk, hvis de skal foretage et billetkøb. Kunden får kun oplyst DSB's forretningsbetingelser i forbindelse med billetkøbet – også selvom rejsen evt. foretages med et andet togselskab, hvilket er problematisk.

I september 2015 var den generelle oplevelse, at passagererne ikke fik information om rejsetidsgaranti på togselskabernes hjemmesider og app's, når de købte en billet. På flere af hjemmesiderne var der information om rejsetidsgarantien, men informationen lå ofte dybt på hjemmesiden og i visse tilfælde som en del af et større dokument om forretningsbetingelser.

### Ny undersøgelse

I januar og i april 2016 har Passagerpulsens igen undersøgt de hjemmesider og app's, som blev undersøgt i september 2015. Vi undersøgte, om der var information om rejsetidsgarantier for togrejser inden for 4 kategorier:

- 1) 2 hjemmesider, hvor man direkte kan købe billetter: dsb.dk og dinoffentligetransport.dk.
- 2) 7 andre hjemmesider, inklusiv rejseplanen.dk, der tilbyder billetkøb ved at henvise/linke til dsb.dk eller dinoffentligetransport.dk.
- 3) 4 andre hjemmesider for selskaber, der har togdrift, men hvor der ikke tilbydes mulighed for billetkøb på hjemmesiden.
- 4) 4 app's hvorfra man direkte kan købe billet til togrejser.

Ingen af de hjemmesider, hvor det er muligt at købe billet, gav information om rejsetidsgarantierne, som en del af de handelsbetingelser, passageren skulle acceptere i forbindelse med køb af PrintSelv billet eller mobilbillet.

Passageren blev heller ikke på anden synlig måde præsenteret for rejsetidsgarantien i forbindelse med selve billetkøbet. På alle 9 hjemmesider i gruppe 1) og 2) var det dog muligt at finde information om rejsetidsgarantien, hvis passageren aktivt søgte efter det.

Samlet set var der ingen af de undersøgte hjemmesider og app's, hvor det var muligt at købe billet, der levede op til Passagerpulsens tolkning af EU-forordningens krav om, at passagererne skal oplyses om deres rettigheder om rejsetidsgaranti direkte i forbindelse med køb af billet.

Det skal dog bemærkes, at der, efter vores undersøgelse, er sket yderligere forbedringer i forhold til at give passagererne mere information. Togselskabernes planer fremgår af side 16-18.



## Billetkøb på hjemmesiderne

Vores nye undersøgelse i april 2016 viser, at der stadig ikke er specifik information om rejsetidsgarantien *direkte* i forbindelse med billetkøbet på dsb.dk og dinoffentligetransport.dk.

En særlig udfordring er, at en stor del af online billetsalget sker på dsb.dk, der kun henviser til egne eller DOT's rejsetidsgarantier. Hvis en passager vil købe en billet fra Skagen til Randers, får han ingen information om rejsetidsgarantien for Nordjyske Jernbaner, som er det selskab, passageren begynder rejsen med.

Billetkøb på hjemmesider	Status sept. 2015	Status april 2016
<b>DSB</b>	Ingen direkte information i forbindelse med køb eller i de betingelser man bedes acceptere. Links til forretningsbetingelser med information om rejsetidsgaranti.	Ingen ændring på hjemmesiden. Ved 'print-selv' er der nu noteret på billetten, at rejseregler med info om bl.a. rejsetidsgaranti kan findes på hjemmesiden.
<b>DOT</b>	Ingen direkte information i forbindelse med køb i de betingelser man bedes acceptere.	Ingen ændring

## Billetkøb på app's

Vores nye undersøgelse i april 2016 viser, at der stadig ikke er specifik information om rejsetidsgarantien på togselskabernes app's.

Ingen af de 4 app's informerer passageren om rejsetidsgarantien, hverken i forbindelse med købet, under handelsbetingelser eller andre steder på app'en. DSB har dog tilføjet et punkt med 'Rejseregler', som passageren skal acceptere inden køb, med et link til DSB's forretningsbetingelser på hjemmesiden.

App's med billetkøb	Status sept. 2015	Status april 2016
<b>DSB</b>	Ingen information hverken i forbindelse med billetkøb, i handelsbetingelser eller andre steder.	I forbindelse med køb af billet skal man nu acceptere 'Rejseregler'. Der er link til DSB's hjemmeside, hvor man kan finde information om forretningsbetingelserne.
<b>DOT</b>	Ingen information hverken i forbindelse med billetkøb, i handelsbetingelser eller andre steder.	Ingen ændring
<b>NT</b>	Ingen information hverken i forbindelse med billetkøb, i handelsbetingelser eller andre steder.	Ingen ændring
<b>Sydtrafik</b>	Ingen information hverken i forbindelse med billetkøb, i handelsbetingelser eller andre steder.	Ingen ændring

## Hjemmesiderne generelt

På hjemmesiderne generelt er der sket forbedringer på dsb.dk, rejsekort.dk og dinoffentligetransport.dk, hvor information om rejsetidsgaranti har fået selvstændigt menupunkt enten på forsiden eller på siden med kundeservice.

Information hjemmesider generelt	Status sept. 2015	Status april 2016	Vi mener
<b>DSB.dk</b>	Ingen henvisning til rejsetidsgarantierne på forsidens. Informationen findes i underpunkterne 'kundeservice og kontakt' eller 'billetter og services'.	Pendlerrejsetidsgaranti fremhævet på forsiden og rejsetidsgarantien fremgår af undermenupunkt på forsiden.	
<b>Rejsekort.dk</b>	Ikke muligt at finde information om nogen af ordningerne.	Der er kommet en side med links til trafikskabernes rejsetidsgarantier. Siden kan findes nederst på forsiden under overskriften 'Det med småt'	
<b>Dinoffentligetransport.dk</b>	Ingen information, men henvisning til dokumentet 'Fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia'.	Indsat et nyt menupunkt om rejsetidsgarantien under fanen 'kundeservice', med forholdsvis overskuelig information om de forskellige rejsetidsgarantiordninger for de medvirkende trafikskaber og direkte links, hvor man kan ansøge om garantien.	
<b>Mitarriva.dk</b>	Henvisning på forsiden		
<b>m.dk (Metroselskabet)</b>	Ikke henvisning på forsiden, men info i undermenupunkt på fane.	Ingen ændring	
<b>Lokaltog.dk</b>	Henvisning på forsiden		
<b>Midttrafik.dk</b>	Henvisning på forsiden		
<b>Mjba.dk *)</b>	Ingen information om rejsegaranti.	Ingen ændring	
<b>Nordjyllandstrafikskab.dk *)</b>	Henvisning på forsiden		
<b>Njba.dk *)</b>	Information står under 'Kundeinformation' (link på forsiden)		
<b>Sydtrafik.dk</b>	Henvisning på forsiden		
<b>Vestbanen.dk *)</b>	Ingen information om rejsegaranti.	Ingen ændring	

\*) Der er ingen mulighed for at købe billet på hjemmesiden.

## 7. Information til passagererne – togselskabernes aktiviteter

Vores rundspørge til togselskaberne, om deres aktiviteter for at give passagererne mere og bedre information om rejsetidsgarantien, viser i mange tilfælde, at der er en øget opmærksomhed på at give passagererne mere og bedre information.

Besvarelsenerne er modtaget fra selskaberne i februar 2016. Passagerpulsens har op til offentliggørelsen af denne rapport kontrolleret, om planlagte initiativer er blevet iværksat.

Togselskab	Hvad gør togselskaberne for at oplyse om rejsetidsgarantien? (februar 2016)		Hvilke planer har togselskaberne for mere information om rejsetidsgarantien i fremtiden?
	Stationer	Andet	
<b>DSB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Henvisning til rejseregler på bagsiden af billetter og kort.</li> <li>- Ved højtalerudkald i tog, der er forsinket mere end 30 min., samt ved særlige kampagner og større sporarbejder.</li> <li>- På stationer med billetsalg, er der hos 7-Eleven opstillet en kunde-pc, som kunder kan søge oplysninger på.</li> <li>- Opsat plakater på stationer (på informationstavlerne) og i billetsalg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rejsetidsgarantien er indeholdt i DSB's rejseregler, (20 siders) Fælles Rejseregler for DSB, Metro og Movia. Findes på deres hjemmeside.</li> <li>- På hjemmesiden findes desuden en mere enkel og overskuelig form/overskrift.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er i gang med at gennemgå teksten på bagsiden af billetter og kort, med henblik på at tydeliggøre muligheden for at opnå Rejsetidsgaranti samt andre rettigheder kunderne har ved forsinkelser.</li> <li>- Ændringen planlægges at have virkning når DSB tager et nyt billetoplæg i brug.</li> <li>- På print-selv billetter købt på hjemmesiden henvises passagererne nu til at læse om Rejseregler - herunder rejsetidsgaranti - på DSBs hjemmeside. Linket leder til siden om DSBs forretningsbetingelser, hvor der ikke findes information om rejsetidsgaranti.</li> <li>- På billetter udstedt i DSB's app er "Rejseregler" indsat som et nyt punkt i de Handelsbetingelser, man som kunde skal acceptere. Under "Rejseregler" fremgår det, at man kan læse mere om bl.a. rejsetidsgaranti på hjemmesiden. Samme link som ovenfor.</li> <li>- Ved billetkøb på DSB's billetautomater er der kommet en henvisning til dsb.dk/rejseregler, lige inden man betaler.</li> <li>- På Rejskort.dk er der sket en opdatering, så passagerer under menupunktet "Det med småt" nederst på siden kan finde en side med link til trafiksselskabernes rejsetidsgarantier.</li> </ul>
<b>Arriva Tog</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opslag på stationer (A4).</li> <li>- Opslag i tog (A4 labels).</li> <li>- Kundeservice-medarbejdere oplyser om rejsetids-garantien ved konkrete forsinkelser.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundeservice-koncept og Forretnings-betingelser (brochure).</li> <li>- Arriva rejsen med os (brochure).</li> <li>- Arriva rejsetidsgaranti (folder).</li> <li>- Arriva Pendler rejsetidsgaranti (folder).</li> <li>- Kundeservice-medarbejdere oplyser om rejsetidsgarantien ved konkrete forsinkelser.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er i færd med at få opsat labels med information om rejsetidsgarantien på billetautomaterne (nationalt og internationalt).</li> </ul>

		- På Arrivas hjemmeside.	
<b>Togselskab</b>	<b>Hvad gør togselskaberne for at oplyse om rejsetidsgarantien? (februar 2016)</b>		<b>Hvilke planer har togselskaberne for mere information om rejsetidsgarantien i fremtiden?</b>
	<b>Stationer</b>	<b>Andet</b>	
<b>Nordjyske Jernbaner/NT</b>	<p>- Der kører info om rejsetidsgarantien på infoskærme på alle standnings-steder med henvisning til NT's hjemmeside.</p> <p>- I tilfælde af forsinkelser bliver der informeret i toget enten via skærmene eller via højttaler-udkald.</p>	- Efter Passagerpulsens henvendelse har de besluttet at flytte information omkring rejsegaranti længere frem på hjemmesiden.	
<b>Midtjyske Jernbaner (Midttrafik)</b>	- Hos billetsalg er der brochurer, Midttrafik har udgivet om rejsegarantien.		- De vil få lavet et link på deres egen hjemmeside til Midttrafiks regler.
<b>Vestbanen (Sydtrafik)</b>	- I køreplanen henvises til at læse mere om rejsetidsgaranti hos begge selskaber: Arriva og Sydtrafik.	- I køreplanen henvises til at læse mere om rejsetidsgaranti hos begge selskaber: Arriva og Sydtrafik.	- Sydtrafik vil tage initiativ til at sikre bedre information om rejsetidsgaranti på informationstavlerne, samt i forbindelse med køb af billet.
<b>Lokaltog (Movia)</b>	<p>- d. 1. februar 2016 blev der opsat en ny opdateret informations-folder om Movias rejse- garanti i busser og i lokaltog. Folderen er tilgængelig for kunderne i alle busser, i alle lokaltog og på fem betjente salgssteder ifm. Lokaltog-stationerne: Nærum, Fredensborg, Gilleleje, Helsingør og Frederiksværk. Folderen er opdateret i et nyt DOT-layout samt tilføjet henvisning til rejsegarantier fra DSB og Metroselskabet.</p> <p>- Siden lanceringen af rejsegarantien har Movia hvert år lavet informationskampagner om ordningen f.eks. i form af plakater og foldere i busser og lokaltog.</p> <p>- Kundecenter-medarbejdere er instrueret i, at informere kunder om rejsegarantien, samt opfordre kunder, der har oplevet forsinkelser, til at gøre brug af rejsegarantien.</p>	- På deres hjemmeside (DOT) er der et banner om trafikkselskabernes rejsegarantier, med link til vejledning om reglerne og hvordan man ansøger om rejsegaranti.	- På Rejsekort.dk er der sket en opdatering, så passagerer under menupunktet "Det med småt" nederst på siden kan finde en side med link til trafikkselskabernes rejsetidsgarantier.

Togselskab	Hvad gør togselskaberne for at oplyse om rejsetidsgarantien? (februar 2016)		Hvilke planer har togselskaberne for mere information om rejsetidsgarantien i fremtiden?
	Stationer	Andet	
<b>Metroselskabet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hele tiden dialog med driftsoperatør, så der bliver fulgt op på, at folderen om rejsetidsgarantien er der.</li> <li>- Ved større nedbrud (over 30 min.) gives der information via højtaler udkald.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Information omkring rejsegaranti er rykket frem på forsiden af DOT's hjemmeside.</li> <li>- Ved større nedbrud (over 30 min.) gives der information på Twitter (sociale medier).</li> </ul>	

## 8. Om undersøgelsen

Dataindsamlingen til denne undersøgelse er gennemført dels ved anonyme besøg på en række tog- og metrostationer landet over (Mystery Shopping), og dels ved en gennemgang af togselskabernes elektroniske salgssteder (hjemmesider og app's). Endelig er der blevet sendt en rundspørge til togselskaberne om deres aktiviteter for at oplyse passagererne om deres rejsetidsgaranti.

### Stationsbesøgene

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 var information, bad vi Mystery Shopperen om at beskrive, hvordan informationen blev givet. En del Mystery Shopperne har desuden leveret fotografisk dokumentation af informationen og hvor den har været placeret.

Stationsbesøgene er gennemført af Passagerpulsens Passageragenter i forhold til, hvor de normalt færdes i togtrafikken, i februar 2016.

I alt er 88 stationer besøgt. På alle 88 stationer er perroner/ventesale blevet undersøgt for information om rejsetidsgaranti. 47 af stationerne har billetsalg, og af disse er 39 blevet undersøgt. Af de 88 stationer var de 75 DSB stationer, 6 metrostationer, 6 Arriva stationer og 1 station på Lokalbanelen.

### Besøgte stationer

Stationer m/billetsalg (billetsalg besøgt)		Stationer m/billetsalg (billetsalg ikke besøgt)	Stationer u/billetsalg	
Albertslund	Nyborg	Farum	Borup	Lundby
Allerød	Nørrebro	Næstved	Brøndby Strand st.	Løgten
Ballerup st	Nørreport st	Rødovre	Dybbølsbro	Mørke
Birkerød	Odder	Sjælør	Engesvang	Nr. Alslev St.
CPH Lufthavn	Odense	Snekkersten	Frederiksberg	Oksbøl
Flintholm	Ringsted	Svanemøllen	Frederikssund	Ringe
Fredericia	Roskilde	Taastrup	Glumsø	Ryparken
Glostrup	Silkeborg	Ølby	Havdrup	Skalborg
Hellerup	Skovlunde		Hvalsø	Skolebakken
Herlev	Slagelse		Hvidovre	Solrød Strand
Herning	Struer St.		Hørning	Stenstrup Syd
Hillerød	Svendborg		Ikast	Svendborg Vest
Holstebro st.	Thisted		Islandsbrygge st	Sydhavn
Holte st	Valby		Jersie	Sønderborg
Højslev St.	Vanløse (metro)		Jægersborg	Torsøvej
Ishøj st	Vejle		Kgs. Nytorv	Trekroner
Kolding	Viby		Kolind	Ørestad
København H	Østerport		Kongsvang	Øresund
Køge	Aarhus H		Lejre	Ørholm
Nordhavn			Lergravsparken	Åmarken
			Lufthavnen (metro)	

I Danmark er der i alt 503 stationer med i alt ca. 720.000 passagerer dagligt. De 88 undersøgte stationer har i alt ca. 403.000 passagerer dagligt, svarende til ca. 56% af det totale passagertal.

### **Elektroniske salgskanaler**

Ved testen af togselskabernes elektroniske salgssteder er det blevet undersøgt, om der i forbindelse med billetkøbet på hjemmesider og via apps bliver givet information om rejsetidsgarantiordningerne og/eller om informationen er at finde andre steder på hjemmesiden.

Testen af togselskabernes elektroniske salgssteder er blevet gennemført af Passagerpulsens eget personale ultimo januar 2016 og gentaget primo april 2016.

Der er undersøgt 13 hjemmesider og 4 app's.

De undersøgte enheder er:

App's, 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 er muligt at købe billet, enten direkte eller ved viderestilling til en anden salgsside:

- 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)
- Lokalbanen.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



## **Rundspørge (e-mail) til togselskaberne**

Den 9. februar 2016 blev følgende e-mail sendt til den kundeansvarlige hos togselskaberne i Danmark. Vedhæftet e-mailen var Passagerpulsens rapport fra 7. december 2015:

*”Kære [navn],*

*Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk offentliggjorde d. 7. december 2015 en undersøgelse om togselskabernes rejsetidsgarantier.*

*Rapporten bygger på følgende:*

- Del 1. – Kendskab: Kvantitativ undersøgelse af passagerernes kendskab til og brug af togselskabernes rejsetidsgarantier*
- Del 2. – Information: Mystery Shopping af togselskabers information om rejsetidsgaranti til passagererne på 73 stationer samt billetsalg på mobil og web.*

*Undersøgelsen viser bl.a. at passagerernes kendskab til rejsetidsgarantiordningerne er for lavt og desværre også støt faldende over de sidste 8 år.*

*Derfor vedhæfter vi hermed `information om rejsetidsgaranti´ samt `rapporten`, og ser frem til at høre om hvilke initiativer og aktiviteter [selskabet] har iværksat samt planlagt for, at fremme kendskabet til rejsetidsgarantien blandt jeres passagerer?*

*Vi vil meget gerne høre fra jer inden d. 23. februar 2016.*

*Med venlig hilsen”*

## 9. Om Passagerpulsen

### Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsen varetager passagerernes interesser og arbejder for at gøre det nemmere for trafikelskaber 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 blev etableret 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)
Togselskabernes rejsetidsgarantier	(December 2015)
Rejsekortet: Udvikling i kundetilfredshed	(April 2016)
Passagerernes ønsker til kundeservice	(Maj 2016)
Passagerpulsens Kundeservicepris 2016	(Maj 2016)

### Redaktion

Analyseansvarlig Lars Wiinblad  
Studertermedhjælper Rasmus Marcussen  
Studertermedhjælper Stina Soede  
Kommunikationsmedarbejder Charlotte Balle  
Kommunikationsmedarbejder Michala Dieckmann  
Kommunikationsmedarbejder Camilla Dahl  
Ansvarshavende redaktør, Afdelingschef Lone Fruerskov Andersen

*Fotos: I-stockphoto og Passagerpulsen*

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)

