



Information om **Rejsetidsgarantier** - tog

November 2017

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

1.	Forord	3
2.	Baggrund	5
2.1	Formål med undersøgelsen	8
3.	Resumé og anbefalinger	9
4.	Information til passagererne - stationer og i billetsalg	11
5.	Information om rejsetidsgarantien – fordelt på selskaber og geografisk	14
6.	Information til passagererne – billetkøb online og på app	16
6.1	Billetkøb online	17
6.2	Hjemmesiderne generelt: Status fra 2016 til 2017	21
6.3	Billetkøb på apps	25
7.	Om undersøgelsen	29
8.	Om Passagerpulsen	35

1. Forord

Der foretages årligt ca. 200 millioner rejser med tog i Danmark.

Med så mange togaftage dagligt kan det nærmest ikke undgås, at man som togpasager på et tidspunkt kommer til at opleve forsinkelser.

For passagerer, der oplever forsinkelser, er det vigtigt, at man har mulighed for at handle i situationen, så man bedst muligt kan indhente den tabte tid eller lægge nye planer, der tager højde for forsinkelsen.

For at kunne gøre det skal man vide, hvilke muligheder, der findes for kompensation eller erstatningsrejse, når der opstår større forsinkelser på rejsen.

Bliver man undervejs på sin rejse med tog ramt af langvarige forsinkelser, har man 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.

Rejsetidsgarantien går ud på, at du kan få erstatning, hvis du oplever at blive forsinket på din rejse, og der findes to versioner. Basis-rejsetidsgaranti gælder en lang række billetter som for eksempel kontantbilletter, mobilbilletter eller lignende. Derudover har DSB og Arriva også en service, der hedder pendler-rejsetidsgaranti, hvor man som indehaver af et pendlerkort, kan tilmelde sig en strækning og automatisk få penge på overført, når der har været forsinkelser på ens strækning.

Det er Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænks opfattelse, at togselskaberne, ifølge EU-forordningen, er forpligtet til at informere passagererne om rejsetidsgarantien i forbindelse med deres billetkøb. Men det er også i togselskabernes egen interesse, at passagererne er bevidste om deres rettigheder.

Som forbruger er det nemmere at acceptere en mangel ved en vare, hvis vi kompenseres for ikke at få, hvad vi er blevet stillet i udsigt, da vi købte produktet. God information om rejsetidsgaranti kan derfor gavne togselskaberne i form af mere loyale kunder, som føler sig retfærdigt behandlet.

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

En del af forklaringen kan være, at togselskaberne ikke giver tilstrækkelig information om garantien. *Mystery-shopping* og besøg på 73 stationer udført af Passagerpulsens i efteråret 2015 afdækkede i hvert fald, at informationen om rejsetidsgaranti 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.

Passagerpulsen var efterfølgende i dialog med togselskaberne om, hvordan de kunne opfylde EU-loven til information om rejsetidsgarantiordningerne i forbindelse med billetkøbet, hvilket i flere tilfælde førte til forbedret information til passagererne.

På den baggrund gennemførte Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk en opfølgende undersøgelse i starten af 2016, hvor i alt 88 togstationer blev besøgt for at se, om der var information om rejsetidsgarantien. Undersøgelsen viste, at information om rejsetidsgaranti på stationerne var blevet markant forbedret.

Undersøgelsen i 2016 viste imidlertid også, at der stadig var plads til forbedringer. Der blev kun givet fuldstændig information¹ om rejsetidsgaranti på knap 60 % af de undersøgte stationer.

På den baggrund foretog Passagerpulsen i maj 2017 en opfølgende undersøgelse af togselskabernes information om rejsetidsgaranti. Denne rapport beskriver, hvordan information om rejsetidsgaranti opleves fra passagerernes side.

¹ Med fuldstændig information mener vi, at der er information både på perron og ved billetsalget.

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 står der hvilke rettigheder og forpligtelser, jernbanepassagerer har i EU-landene, og dermed også Danmark.

I juli 2015 udsendte EU-kommissionen desuden en fortolkning af EU-forordningen, da det viste sig, at de enkelte medlemslande ikke fortolkede ordlyden i EU-forordningen ens.

I EU-forordningen står der:

"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."

EU-kommissionen fortolker ovenstående rettighed således:

"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)."

I forbindelse med undersøgelsen i 2015 sendte Passagerpuls en klage til Jernbanenævnet om, hvorvidt de danske jernbaneselskaber overholdt forordningens krav om information til passagererne om deres ret til kompensation. Jernbanenævnet, der er tilsynsmyndighed for jernbaneselskaberne i Danmark, og Transportministeriet var i dialog med DSB og bad om justeringer i DSB's information til passagererne. Såvel i indhold som i omfang og form.

Dette har resulteret i, at DSB blandt andet tydeliggjorde link til rejseregler, passagerrettigheder og rejsetidsgaranti på deres hjemmeside, at der er kommet servicestandarder for højtalerudkald, hvorefter der gives information om rejsetidsgarantien ved forsinkelser på over 30 minutter, og at der er lavet henvisninger til rejsetidsgarantien på bagsiden af billetterne. Det er et tydeligt bevis for, at DSB ønsker at leve op til deres forpligtelser ifølge forordningen, og det er Passagerpuls selvfølgelig glade for.

Jernbanenævnets behandling af Passagerpulsens klage og opfølgning på Passagerpulsens rapporter overfor DSB samt Transportministeriets spørgsmål til samme er beskrevet i to dokumenter: "Vejledende udtalelse vedrørende Jernbanepassagerrettighedsforordningens bestemmelser om rejsetidsgaranti samt information til passagererne herom" fra 15. februar 2017² og "Opfølgning på vejledende udtalelse om DSB's overholdelse af Jernbanepassagerrettighedsforordningens bestemmelser om rejsetidsgaranti samt information til passagererne om deres rettigheder" fra 27. september 2017. (Denne er endnu ikke lagt på Jernbanenævnets hjemmeside.)

Passagerpuls og DSB er imidlertid ikke enige om fortolkningen af forordningen i alle tilfælde, og da Jernbanenævnet ikke, efter Passagerpulsens fortolkning, i deres Vejledende udtalelse af 15. februar 2017 og Opfølgning af 27. september 2017, specifikt godkendte formen og omfanget af DSB's information til passagererne om deres rettigheder i forbindelse med billetkøbet, har Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk derfor i maj/juni 2017 gennemført en opfølgende undersøgelse for at undersøge, hvordan informationen om rejsetidsgaranti til passagererne har udviklet sig.

DSB og de øvrige jernbaneselskaber har haft denne rapport til kommentering inden offentliggørelsen. DSB påpeger blandt andet, at der på alle DSB-stationer oplyses om (henvises til, at finde information om) blandt andet rejsetidsgarantien på dsb.dk. Denne oplysning findes på opslag med ordensregler som vist nedenfor. Passagerpuls mener dog ikke, at det er et naturligt sted at informere om rejsetidsgarantien, og vi kan konstatere, at ingen af vores *mystery shoppere* har overvejet at søge informationen på dette opslag:



² <http://jernbanenaevnet.dk/DA/~media/39D7FDDA7379422095C9Co8F5DA919FE.ashx>

Passagerpulsen mener derimod, at det ville være meget mere naturligt, hvis togselskaberne direkte på billetautomater, rejsekortautomater og i billetsalgene satte opslag/klistermærker og brochurer, der orienterer om, at der gælder passagerrettigheder og rejsetidsgaranti, og hvor uddybende information om denne kan findes. Der findes allerede eksempler på denne praksis i Danmark og udlandet, som vist nedenfor.

På denne måde vil togselskaberne, efter Passagerpulsens opfattelse, leve op til forordningen.



Passagerpulsen vurderer, jf. Kommissionens retningslinjer for fortolkning fra 2015, at passagererne skal have information om deres rettigheder og forpligtelser, herunder rejsetidsgarantiordningerne, på alle stationer, ved billetsalgssteder og ved billetautomater. Det gælder også, hvis man for eksempel køber billet via internettet og mobil app. Manglende information ved billetkøbet om passagerrettighederne kan, jf. Kommissionens retningslinjer, ikke undlades med henvisning til, at man kan læse om rettighederne på en hjemmeside.

Jernbanenævnet har udtalt, at de, for så vidt angår information på billetterne, finder det tilstrækkeligt, at der på bagsiden af billetten gøres opmærksom på, at der er en rejsetidsgaranti, og at der henvises til mere information om denne for eksempel på en hjemmeside. Dette understreger Passagerpulsens opfattelse, nemlig, at der skal gives information om rejsetidsgarantiens eksistens. Passagerpulsen vurderer dog ikke, at denne information kan reduceres til kun at finde sted på billetten og på hjemmesiden jf. Kommissionens retningslinjer, der tilsiger information på alle stationer, ved billetsalgssteder og ved billetautomater.

2.1 Formål med undersøgelsen

Formålet med denne undersøgelse er at vurdere, om togselskaberne har ændret adfærd i forhold til vores undersøgelser i efteråret 2015 og foråret 2016. Informerer de passagererne bedre og i større omfang om deres rettigheder, særligt rejsetidsgarantiordningerne?

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 får information om rejsetidsgarantireglerne, der hvor de køber billetten.

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

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

3. Resumé og anbefalinger

Ved Passagerpulsens undersøgelse i februar 2016 fandt vi information om rejsetidsgaranti på 65 ud af 88 undersøgte stationer. I maj 2017 var der information på 60 ud af 78 undersøgte stationer, hvilket betyder, at det er nogenlunde den samme andel af stationer, hvor der findes information.

Vores undersøgelse af stationerne viser dog, at selv om der er information om rejsetidsgarantierne, f.eks. i form af opslag eller plakater, så er det ikke altid, at informationen er placeret sådan, at passagererne bliver eksponeret for den under deres normale færden på stationen.

For eksempel viser vores opfølgende undersøgelse i 2017, at der er færre salgssteder, hvor informationen om rejsetidsgaranti er tilgængelig. Antallet er faldet til samme niveau som i september 2015, idet vi kun fandt information i billetsalget på 16 ud af 47 besøgte stationer med billetsalg.

De steder, hvor vi har fundet information om rejsetidsgaranti i billetsalget, er den heller ikke altid synlig eller placeret logisk for passagererne. Nogle steder bliver foldere om rejsetidsgaranti placeret sammen med tipskuponer eller aviser og ugeblade frem for på sin egen plads. Dette kan betyde, at informationen ikke altid når ud til passagererne, selv om den faktisk er tilgængelig. Der er også sket en mindre tilbagegang i antallet af stationer, hvor der findes information på både perron og ved billetkøb. Det kalder vi "fuldstændig information". I 2016 var tallet 59 %, mens det i 2017 er 46 % af de undersøgte 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, for eksempel 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. I stedet bliver man henvist til en hjemmeside med generelle forretningsbetingelser.

Køber man billet på dsb.dk, får man kun information om DSB's og DOT's rejsetidsgaranti, også selv om man starter sin rejse med et andet selskab. Det er et problem, hvis rejsen for eksempel starter hos Fynbus eller Sydtrafik, at man ikke får information om deres rejsetidsgarantier også, men der henvises trods alt til at søge information om andre selskabers rejsetidsgaranti ved at besøge deres respektive hjemmesider.

Når vi ser på trafikselskabernes hjemmesider, noterer vi os dog med tilfredshed, at der findes information om rejsetidsgarantierne på de fleste hjemmesider. Dog mener vi, det er ærgerligt, at DSB og Arriva ikke henviser til rejsetidsgarantien direkte på forsiden af hjemmesiden, som det var tilfældet tidligere. På dsb.dk fremgår link til information om rejsetidsgaranti nu af undermenuen 'billetter og services' nederst på siden. På arriva.dk kommer link til 'rejsetidsgaranti' nu først frem når menupunktet 'kundeservice' markeres.

Konklusion:

Der er på undersøgelsestidspunktet information om rejsetidsgarantierne på 3 ud af 4 stationer. Det er på niveau med februar 2016.

Informationen er oftest placeret på perronen på de eksisterende informations-tavler, og i mindre omfang i billetsalget og ved billetautomater.

Dog er der sket en tilbagegang i andelen af stationer med fuldstændig information. Årsagen er primært, at der er færre af de undersøgte stationer, som informerer om rejsetidsgaranti i billetsalget.

Passagerpulsens anbefalinger:

Det er togselskabernes ansvar at informere passagererne om deres rettigheder, og de bør fortsat arbejde på at forbedre informationen.

- Togselskaberne bør informere om både pendler- og basis-rejsetidsgarantien så tidligt i billetkøbet som muligt. Vi opfordrer alle selskaber til at informere om eller henvise til rejsetidsgarantien direkte på forsiden af deres hjemmesider frem for i undermenuer eller rejsebestemmelser.
- Togselskaberne bør sørge for, at der altid er synlig og forståelig information på alle stationer samt ved billetsalg, både fysisk og digitalt.
- Togselskaberne bør også informere om hinandens basis-rejsetidsgarantier, hvis man som passager køber billet til en rejse med flere selskaber.
- Ved basis-rejsetidsgarantier bør togselskaberne informere om muligheden for kompensation ved aktuelle forsinkelser. Det kan ske i højtalere, infoskærme på stationen, i toget, gennem opslag på for eksempel Rejseplanen.dk, Rejekort.dk, trafikelskabernes hjemmesider og/eller gennem pressen.

Passagerpulsens peger 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 bør sende et klart signal om "Passagerrettigheder" og adskille sig visuelt fra togselskabernes almindelige trafikinformation.
- Ved billetsalg via hjemmesider og apps kan informationen for eksempel være direkte på billetten, eller som et link eller en pop-up, der henviser til rettighederne
- Det vil være oplagt, at togselskaberne lader sig inspirere af hinandens gode informationsløsninger. Kompensationsreglerne er komplicerede at forstå, og selskaberne kunne med fordel kigge på, om der kunne anvendes nye kommunikative greb i formidlingen, som vil gøre dem lettere for passagererne at orientere sig om deres rettigheder.

4. Information til passagererne - stationer og i billetsalg

Resultater:

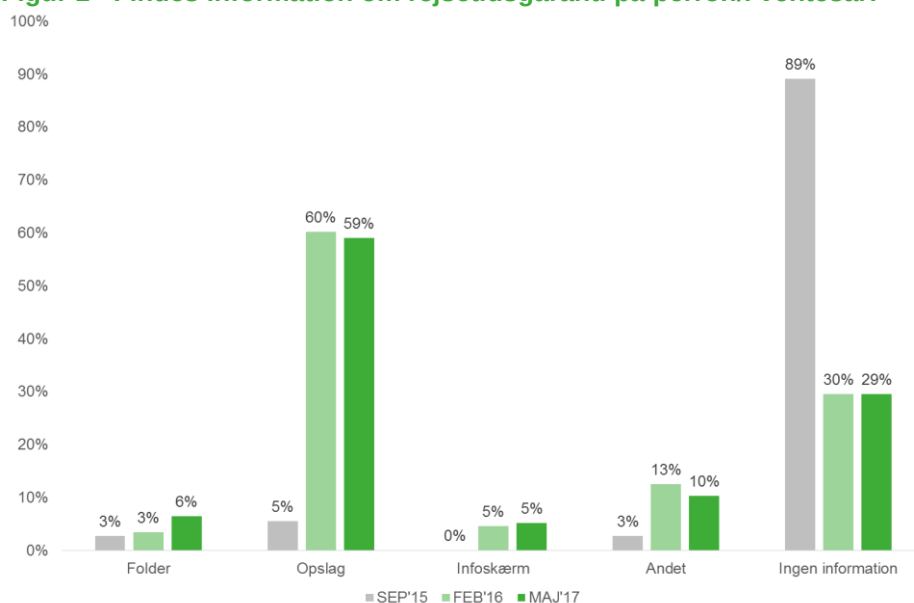
- Passagerpulsens undersøgelse viser, at der i de fleste tilfælde er information til passagererne om rejsetidsgarantierne på stationerne.
- Dog er der sket en markant tilbagegang i tilgængeligheden af information i billetsalg.

Perroner og venteområder

Passagerpulsens opfølgende undersøgelse i maj 2017 viser, at der i de fleste tilfælde er information til passagererne om rejsetidsgarantierne.

På 78 undersøgte stationers perroner (inklusive venteområder) fandt vi information på 7 ud af 10 stationer. Det er på niveau med undersøgelsen i februar 2016.

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



Base: 73 (2015) / 88 (2016) / 78 (2017) stationer

Af de 78 stationer er de 28 ubetjente. Det betyder, at den eneste mulighed for at købe billet på stationen er i en billetautomat. Ved besøgene på disse 28 stationer fandt vi information på de 19 (68 %).

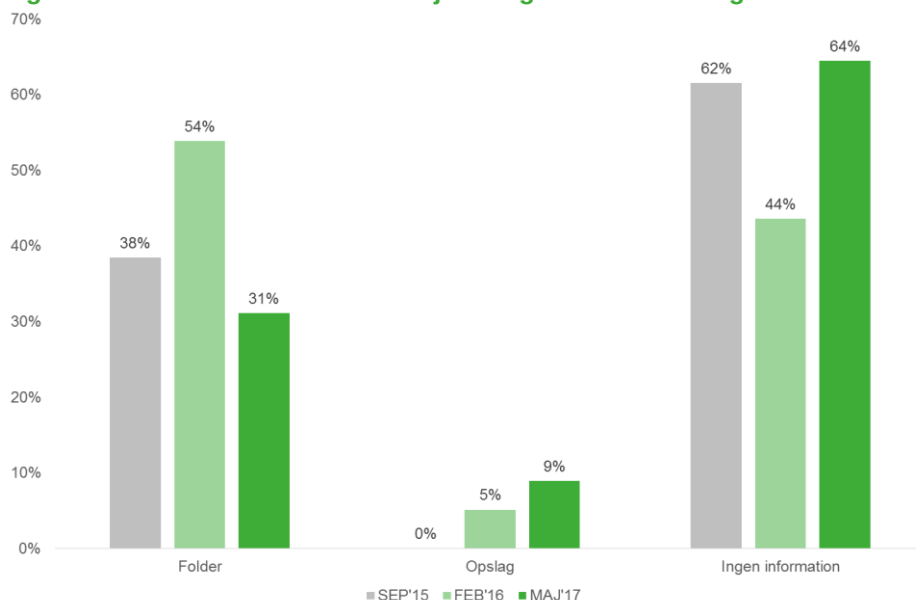
Selv om der er information om rejsetidsgaranti på langt de fleste stationer, er tilgængeligheden af informationen forsat ikke lige god alle steder.

For eksempel var der på Valby station på undersøgelsestidspunktet kun information om DSB's rejsetidsgaranti for pendler i form af et opslag i den store ventesal. Der er hverken information på S-togs- eller fjerntogsperronerne. Information om DSB's basis-rejsetidsgaranti mangler helt.

Billetsalg

På 45 af de 50 stationer med billetsalg besøgte vi billetsalget for at se, om der var information. Det var der i 16 af de 45 billetsalg (36 %). I 14 ud af 16 tilfælde var der tale om foldere med information.

Figur 2 - Findes information om rejsetidsgaranti i billetsalg?



Base: 26 (2015) / 39 (2016) / 45 (2017) stationer

Sammenlignet med undersøgelsen i februar 2016 er der tale om en større tilbagegang i tilgængeligheden af information om rejsetidsgaranti i billetsalg.

På flere af de stationer, som havde information om rejsetidsgarantien, var den, efter Passagerpulsens mening, hverken fuldstændig eller let tilgængelig.

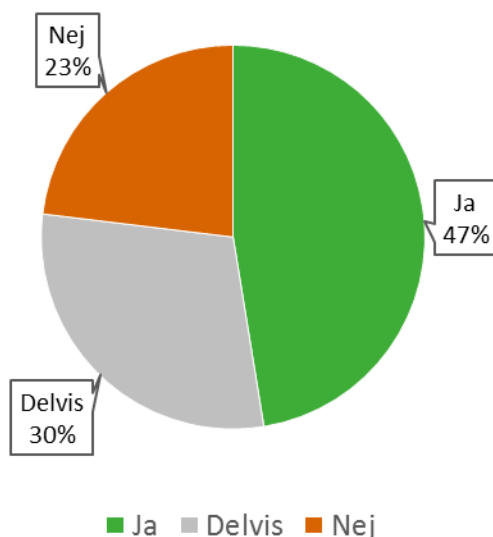
DSB tilbyder for eksempel både en basis-rejsetidsgaranti og en pendler-rejsetidsgaranti. Men i flere tilfælde var det kun muligt at finde information om den ene type rejsetidsgaranti. Dette gælder blandt andet for Nørrebro og Vanløse station.

Placeringen af folderne om rejsetidsgaranti i salgsstederne virker heller ikke altid særligt fremtrædende eller logisk. I 7-Eleven salgsstederne er folderne om rejsetidsgaranti i flere tilfælde for eksempel placeret ved siden af tipskuponer eller ugeblade/magasiner, hvis de overhovedet findes.

Samlet

Ser man på det samlede resultat af vores stationsbesøg, viser det sig, at vi på 18 af de 78 besøgte stationer (23 %) ikke fandt information om togselskabernes rejsetidsgarantiordninger. Det er på niveau med februar 2016, hvor der på 23 ud af 88 besøgte stationer (26 %) ikke var information.

Figur 3 - Findes information om rejsetidsgaranti



Base: 78 stationer

Alt-i-alt er der dog tale om en mindre tilbagegang i antallet af stationer, hvor der findes fuldstændig information. I februar 2016 var tallet 59 %, mens det i maj 2017 var 47 %.

Blandt de stationer, hvor vi i maj 2017 ikke fandt information, er:

- Glostrup
- Hillerød
- Høje Taastrup
- Køge
- Odense
- Ringsted
- Svanemøllen

5. Information om rejsetidsgarantien – fordelt på selskaber og geografisk

Hovedparten af de undersøgte stationer bliver betjent af DSB Fjern- og Regionaltog, mens nogle få også bliver betjent af andre togselskaber. Dem betegner vi 'DSB/Fælles', da det i hovedreglen er DSB, der har ansvaret for passagerinformationen på disse stationer, eventuelt 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, for eksempel DSB S-tog, Metroselskabet og Arriva Tog.

I forhold til undersøgelsen i 2016 er praksis ændret en smule. Enkelte stationer for Metroen, der også betjenes af DSB, er undersøgt separat, idet der i praksis er tale om 2 adskilte stationer. Det betyder, at disse stationer tæller med 2 gange i resultatet. Det gælder stationerne Flintholm, Nørreport, Vanløse og Københavns Lufthavn.

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, Metro og Lokaltog, hvor vi ikke fandt information om rejsetidsgarantierne.

Tabel 1 - Resultat af stationsbesøg fordelt på selskaber maj 2017

Selskab	Stationer i alt	Fuld information	Delvis information	Ingen information
Arriva Tog	1	0	1	0
DSB/Fælles	47	24	15	8
DSB S-tog *)	23	10	6	7
Lokaltog	1	0	0	1
Metro	6	3	1	2

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

I maj 2017 er der, sammenlignet med februar 2016, flere DSB/Fælles og S-togs stationer, der kun har delvis information om rejsetidsgaranti. Dette kan især hænge sammen med, at vi har fundet mindre tilgængelig information i billetsalg.



Som det fremgår af tabel 2, findes der stationer med manglende eller kun delvis information om rejsetidsgarantierne overalt i landet.

Tabel 2 - Resultat af stationsbesøg fordelt på regioner maj 2017

Region	Stationer i alt	Fuld information	Delvis information	Ingen information
Hovedstaden	47	21	14	12
Sjælland	10	4	3	3
Fyn	8	6	0	2
Syddjylland	3	3	0	0
Midtjylland	7	1	6	0
Nordjylland	3	2	0	1

6. Information til passagererne – billetkøb online og på app

Resultater:

- Der er i maj 2017 stadig ikke direkte information om rejsetidsgarantien på hverken DSB eller DOT's apps og heller ikke i forbindelse med billetkøb på dsb.dk og dinoffentligetransport.dk.
- På DSB's app og hjemmeside er der dog i forbindelse med billetkøb henvisning til de fælles rejseregler, hvor togselskabernes rejsetidsgarantier nævnes.
- På DSB og Arrivas hjemmesider henvises der ikke længere til rejsetidsgarantien direkte på forsiden af hjemmesiden. På dsb.dk fremgår link til information om rejsetidsgaranti nu af undermenuen 'billetter og services' nederst på siden. På arriva.dk kommer link til 'rejsetidsgaranti' nu først frem når menupunktet 'kundeservice' markeres.

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. Tidligere fik kunden kun oplyst DSB's forretningsbetingelser i forbindelse med billetkøbet – også selvom hele eller dele af rejsen var med et andet togselskab. Fra 15. januar 2017 har trafikselskaberne imidlertid lavet fælles landsdækkende rejseregler, hvor der er henvisninger til alle togselskabernes rejsetidsgarantier. Det er nu disse regler, som kunden henvises til.

I september 2015 var den generelle oplevelse, at passagererne ikke fik information om rejsetidsgaranti på togselskabernes hjemmesider og apps, 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.

I april 2016 undersøgte vi igen togselskabernes hjemmesider og apps. Det generelle billede var stadig, at der var væsentlige mangler i informationen særligt i forbindelse med billetkøb. Dog var der bedre og mere synlig information på flere af hjemmesiderne.

Ny undersøgelse viser samme resultat som i 2016

I maj 2017 har Passagerpulsens igen undersøgt de hjemmesider og apps, som blev undersøgt i september 2015 og april 2016. 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) 3 apps 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 print-selv-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 er der stadig ingen af de undersøgte hjemmesider og apps, der lever 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. Sydtrafiks app er den eneste, som giver direkte information.

Det skal bemærkes, at undersøgelsen ikke har omfattet eventuelle ændringer på de fysiske billetter eller print-selv-billetter. Her har togselskaberne tidligere varslet, at man var i gang med at forbedre informationen.

6.1 Billetkøb online

Vores nye undersøgelse i maj 2017 viser, at der stadig ikke er specifik information om rejsetidsgarantien direkte i forbindelse med billetkøbet på dsb.dk og dinoffentligetransport.dk.

Hvor der tidligere kun blev henvist til DSB's egne eller DOT's rejsetidsgarantier, henvises der nu på DSB's hjemmeside til trafikkselskabernes fælles landsdækkende rejseregler, gældende fra 15. januar 2017. I disse henvises der igen til alle selskabernes rejsetidsgarantier. Man skal dog ned på s. 17 i reglerne, før rejsetidsgarantierne nævnes.

Billetkøb på hjemmesider	Status april. 2016	Status maj 2017
DSB	Ingen direkte information i forbindelse med køb eller i de betingelser, man bedes acceptere. Der er dog links til forretningsbetingelser, hvor der er information om rejsetidsgarantien. Ved print-selv-billetter er der nu noteret på billetten, at rejseregler med information om blandt andet rejsetidsgaranti kan findes på hjemmesiden.	Ved godkendelse af bestillingen henvises der nu til fælles landsdækkende rejseregler, hvor alle togselskabernes rejsetidsgarantier er nævnt, hvilket er en forbedring, men der henvises stadig ikke direkte til rejsetidsgaranti eller passagerrettigheder. Den fysiske print-selv-billet er ikke tjekket for ændringer.
DOT	Ingen direkte information i forbindelse med køb i de betingelser man bedes acceptere.	Ingen ændring

Billetkøb på dsb.dk

Inden godkendelse af betaling bedes køberen godkende salgsbetingelser for print-selv-billet. Der er desuden et link til de fælles landsdækkende rejseregler.

DSB

Betal og godkend bestilling

KORTNUMMER

UDLØBSDATO

Måned ▼

År ▼

KONTROLCIFRE

Din bestilling og pris

UDREJSE

Tirsdag 23. maj 2017, 10:00 - 13:13

Fra **København H**

Til **Aarhus H**

Standard billet

1 voksen 388 kr.

Pris i alt 388 kr.

Fortsett

Vigtigt:

Denne Print Selv-billet kan ikke ændres eller tilbagebetales.

☐ Jeg accepterer de [særlige betingelser for Print Selv billetter](#) [Fælles landsdækkende rejseregler](#)

Af salgsbetingelserne for print-selv-billet er der ingen information om rejse-tidsgaranti:

Menu

Søg

Log ind

DSB

Salgsbetingelser Print Selv

Når du køber Print Selv Billetter i DSB Netbutik, skal du betale online. Du skal bekræfte, at du er indforstået med følgende betingelser:

- Billetten kan refunderes indtil dagen før afgang. Dette gælder dog ikke DSB Orange, DSB 1' Orange, DSB Familie og DSB Ung Klapsæde-billetter, som ikke kan ændres eller refunderes.
- DSB Print Selv billetter, som er udskrevet på papir, gælder med tog mellem de stationer, der står på billetten.
- DSB Orange, DSB Minigruppe, DSB 1' Orange, DSB 1' Minigruppe, DSB Familie og DSB Ung Klapsæde-billetter er ikke gyldige i tilsluttende tog/bus og Metro.
- DSB Familie angiver ingen til og fra station, men er en åben billet gældende i alle DSB Fjern- og Regionaltog. Derudover gælder DSB-billetten ved omstigning til tog/bus og Metro i de områder, der står i parentes på billetten, efter fra og til stationerne.
- Print Selv Zonebilletter gælder til ubegrænset rejse med tog, bus og metro i et bestemt tidsrum i det antal zoner du har købt.
- DSB Print Selv billetter er kun gyldig sammen med dit valgte Print Selv ID. Billetten sendes til dig i PDF-format i en e-mail. Det betyder, at du skal have Acrobat Reader på din computer for at kunne se og udskrive billetten.
- Vælger du at udskrive DSB Print Selv billetten, skal den udskrives på hvidt A4-papir.
- DSB Print Selv-billetter og Print Selv zonebilletter, som medbringes og fremvises på en smartphone eller tablet/computer, gælder kun til togrejsen med DSB tog og S-tog.
- På eget ansvar kan DSB Print Selv-billet og det valgte Print Selv ID overdrages til en anden rejsende.
- Enhver kopiering og misbrug af Print Selv-billetter er strafbart.

[Terms and conditions in English](#)

Find rejse og pris

Trafikinformation

Kundeservice og kontakt

DSB Plus

Erhverv

Billetter og services

Rejsekort

Pendler- og Periodekort

Enkelt- og returbilletter

DSB 1'

DSB Orange

Klappkort

Rejsende

Pendlere

Voksne

Børn

Unge og studerende

Ældre og pensionister

Erhverv

Trykker man på linket til de fælles rejseregler, præsenteres man for denne side, hvor man øverst finder et link til selve rejsereglerne.

I rejsereglerne finder man information om alle rejsetidsgarantiordningerne på s. 18. Der er desuden information om EU's jernbanepassagerforordning.

14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti

Ved rejsetidsgaranti forstås: - en kompensation, enten i form af en ny billet, eller en økonomisk kompensation, der beregnes ud fra forsinkelsens størrelse.

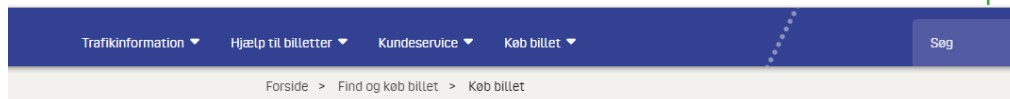
Ved rejsegaranti forstås: - en refusion af udgifter til alternativ befordring (herunder taxa), når forsinkelse eller forbikørsel forårsager ventetid.

Kunden skal søge information hos det selskab, der er benyttet på rejsen:

- DSB rejsetidsgaranti
- Arriva rejsetidsgaranti
- Metro rejsegaranti
- Movia rejsegaranti
- FynBus rejsegaranti
- Sydtrafik rejsegaranti
- Midttrafik rejsegaranti
- Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti
- BAT rejsegaranti

Billetkøb på dinoffentligetransport.dk

Ved køb af mobilbilletter via dinoffentligetransport.dk bliver man bedt om at acceptere et sæt handelsbetingelser for DOT Mobilbillet. Her nævnes rejsetidsgarantierne ikke. Ved købet henvises der heller ikke til de fælles landsdækkende rejseregler.



Mobilbillet online

Brug denne funktion til at købe billetter til 2-9 zoner.

Mobilbillet Online virker til både danske og udenlandske mobiltelefonnumre.

Bemærk: Udfylder du feltet 'Til' sendes du forbi rejseplanen for at vælge din konkrete rejse. Tryk på 'Køb billet' for at købe billet til rejsen.

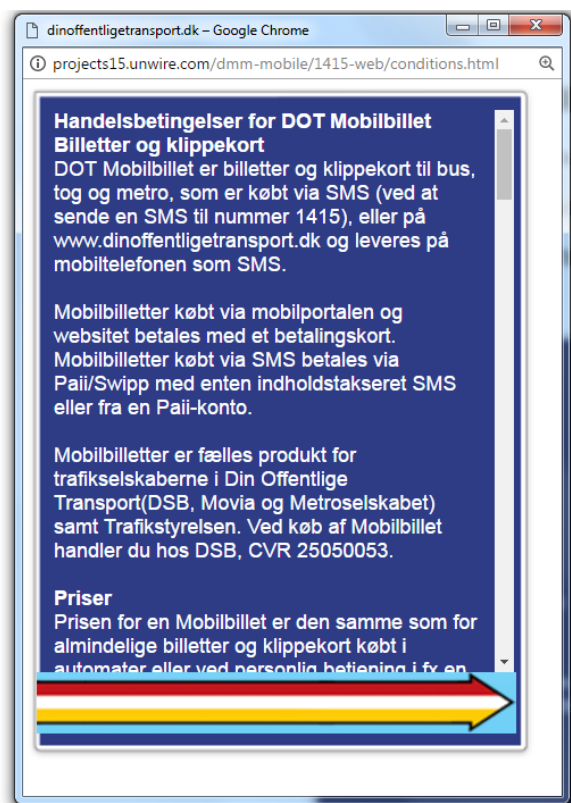
Din bestilling
 Du er ved at bestille følgende:
 Fra: Hillerød St.
 Afrejsezone: 9
 Antal zoner: 4
 Billettype: Voksen
 Takstområde: Sjælland
 Pris: kr. 48,00
 Til mobilnummer: 40540965
 Betaling: Ukendt
 Gyldig fra: 31. maj 2017 kl. 10:50

☐ Gem kortoplysninger til senere brug
☐ Ja, jeg accepterer [betingelserne](#)

Se kvitteringer for dine mobilbilletter

Via dette link kan du se kvitteringer for dine mobilbilletter op til ét år efter købet.

Vi anbefaler, at du benytter de nyeste browserversioner for at kunne læse kvitteringer korrekt.



6.2 Hjemmesiderne generelt: Status fra 2016 til 2017

På de fleste hjemmesider er der nu henvisninger til rejsetidsgarantierne enten direkte på forsiden eller i faner/undermenuer.

Information hjemmesider generelt	Status april 2016	Status maj 2017	Vi mener
DSB.dk	Pendler-rejsetidsgarantien er fremhævet på forsiden, og rejsetidsgarantien fremgår af undermenupunkt på forsiden.	Pendler-rejsetidsgarantien er ikke længere fremhævet på forsiden af hjemmesiden, men fremgår stadig af undermenuen 'billetter og services' nederst på siden.	☹️
Rejsekort.dk	Der er kommet en side med links til trafikskabernes rejsetidsgarantier. Siden kan findes nederst på forsiden under overskriften 'Det med småt'	Ingen ændring.	😊
Dinoffentligtransport.dk	Indsat et nyt menupunkt om rejsetidsgarantien under fanen 'kundeservice' med forholdsvis overskuelig information om de forskellige rejsetidsgaranti-ordninger for de medvirkende trafikskaber og direkte links, hvor man kan søge om garantien.	Der er indsat et punkt om rejsetidsgarantierne på forsiden af hjemmesiden. Hvis man klikker på denne, bliver man guidet videre til information om rejsetidsgaranti for hhv. bus og lokaltog, tog og metro.	😊
Arriva.dk **)	Henvisning på forsiden	Der er ingen direkte henvisning på forsiden. Rejsetidsgaranti er dog et punkt under fanen 'kundeservice'	☹️
m.dk (Metroselskabet)	Ikke henvisning på forsiden, men info i undermenupunkt på fane.	Ingen ændring	☹️
Lokaltog.dk	Henvisning på forsiden	Ingen ændring	😊
Midttrafik.dk	Henvisning på forsiden	Ingen ændring	😊
Mjba.dk *)	Ingen information om rejsegaranti.	Ingen ændring	☹️
Nordjyllandstrafikskab.dk *)	Henvisning på forsiden	Ingen ændring	😊
Njba.dk *)	Information står under 'Kundeinformation' (link på forsiden)	Der er nu kommet en henvisning som et af hovedpunkterne på forsiden	😊
Sydtrafik.dk	Henvisning på forsiden	Ingen ændring	😊
Vestbanen.dk *)	Ingen information om rejsegaranti.	Ingen ændring	☹️

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

**) De tidligere år er det mitarriva.dk der har været undersøgt. Arriva har i mellemtiden ændret hjemmesidens struktur

I forhold til februar 2016 er informationen på dinoffentligtransport.dk og njba.dk gjort tydeligere ved, at der er et hovedpunkt på forsiden om rejsetidsgaranti.

DSB's hjemmeside

Pendler-rejsetidsgarantien er ikke længere fremhævet på forsiden af hjemmesiden som tidligere, men link til information om rejsetidsgaranti fremgår stadig af undermenuen 'billetter og services' nederst på siden.

Find rejse og pris

FRA: TIL:

Station / stoppested / vej / by / lokaltid

Station / stoppested / vej / by / lokaltid

Trafikinformation

Kundeservice og kontakt

Billetter og services

DSB Plus

Rejs nemt med DSB Orange
Tag toget til familiebørn og eller nye udvalgte i København-Malmø fra 29 kr eller Østervoldsbørn fra 75 kr.

Sommerens festbilletter
Hvad er det festbilletter?

En billet. Tre personer.
Tag to børn med gratis. Som ledsager voksen kan du altid tage op til to børn gratis med på rejsen – også på DSB Orange.

Køb din kopkaffe til udlandet her
På inspiration til din næste udlandsrejse. Køb flyen til sommer i Hamborg fra 221 kr. eller Berlin fra 187 kr. Book her!

Skal du til København i Århus?
Husk, du kan rejse på dit samarbejdsbillet! Tag og bus i hele Region Nordjylland.

Rejs sammen på DSB Familiebillet.
499,-
Tag på ferietagstur med børnene. Op til 2 voksne og 4 børn under 16 år kan rejse alt, hvad i vil, i hele landet. I hele landet for 499 kr.

DSB Erhverv
På overblik over alle fordele og betingelser for din virksomhed, spørg en erhvervsrådgiver eller kontakt din erhvervsrådgiver.

Togbilletter lige nu og på aften
På det fulde overblik over den aktuelle togpriser, ubesatte billetter og prisen på sporstøder i den kommende tid.

Find rejse og pris
Trafikinformation
Kundeservice og kontakt
DSB Plus
Erhverv

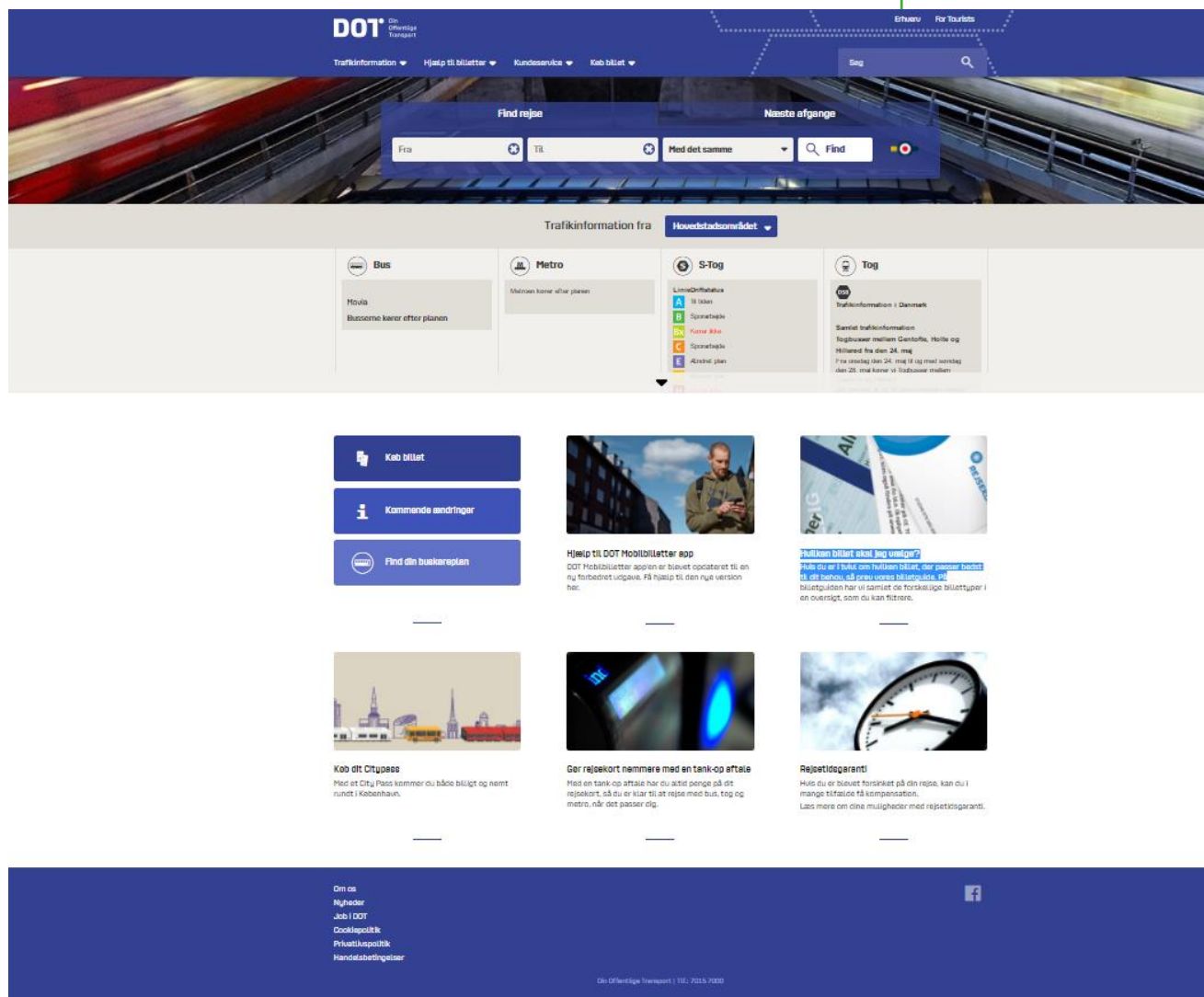
Billetter og services
Regulert
Pendler- og Perlekort
Elev- og rejsbilletter
DSB+
DSB Orange
Køpekort
Rejser til udlandet
Rejser over Øresund
DSB Rejsetidsgaranti
Find billetter og services

Rejsende
Pendlere
Voksne
Børn
Ungdom og studerende
Ældre og pensionister
Erhverv
Cykler
Grupper
Turister
Hænder og biler
Hunde

f t i y

DOT's hjemmeside

Der er indsat et punkt om rejsetidsgarantierne på forsiden af hjemmesiden. Hvis man klikker på den, bliver man guidet videre til information om rejsetidsgaranti for hhv. bus og lokaltog, tog og metro.



Dette er efter Passagerpulsens mening en forbedring.

Arriva's hjemmeside

Der er ingen direkte henvisning på forsiden. Rejsetidsgaranti er dog et punkt under fanen 'kundeservice'.



Kør gratis på dit karnevalsarmbånd

Har du et gyldigt festivalarmbånd til Karneval i Aalborg, kan du køre gratis med busser og tog i Region Nordjylland.



Er du vores nye buselev? Du får løn under hele din uddannelse

Vil du være en del af en spændende branche i rivende udvikling og med mange job- og udviklingsmuligheder? Og vil du have løn under hele din uddannelse? Lige nu søger Arriva og seks andre buselskaber på Sjælland 25 buselevs.

Arriva-billetter

	Såvelstønder
Arriva OneDay	kr. 119,00 Køb
Arriva OffPeak	kr. 95,00 Køb
Arriva Nordjylland	kr. 195,00 Køb
Arriva Cykel	kr. 25,00 Køb

Køreplaner

	Planlagt Sporarbejde
Struer - Skjern	→
Esbjerg - Niebuil	→
Aarhus - Skjern	→
Thisted - Struer	→
Aarhus - Struer	→
Esbjerg - Skjern	→
Esbjerg - Nr. Nebel	→



Kort & billetter

Rejsetidsgaranti Kontrolafgift Hittetgods I toget Cykel

Kontakt Bus DinBus Stationer Cookiepolitik



Kør gratis på dit karnevalsarmbånd

Har du et gyldigt festivalarmbånd til Karneval i Aalborg, kan du køre gratis med busser og tog i Region Nordjylland.



Er du vores nye buselev? Du får løn under hele din uddannelse

Vil du være en del af en spændende branche i rivende udvikling og med mange job- og udviklingsmuligheder? Og vil du have løn under hele din uddannelse? Lige nu søger Arriva og seks andre buselskaber på Sjælland 25 buselevs.

Arriva-billetter

	Billetkalender
Arriva OneDay	kr. 119,00 Køb
Arriva OffPeak	kr. 95,00 Køb
Arriva Nordjylland	kr. 195,00 Køb
Arriva Cykel	kr. 25,00 Køb

Køreplaner

	Planlagt Sporarbejde
Struer - Skjern	→
Esbjerg - Niebuil	→
Aarhus - Skjern	→
Thisted - Struer	→
Aarhus - Struer	→
Esbjerg - Skjern	→
Esbjerg - Nr. Nebel	→

Det kan undre, at Rejsetidsgaranti ikke er et selvstændigt punkt, men skal findes under "Kundeservice". Rejsetidsgaranti er en rettighed, når det gælder togrejser, ikke en service.

6.3 Billetkøb på apps

Vores nye undersøgelse i maj 2017 viser, at der stadig ikke er specifik information om rejsetidsgarantien hos DSB og DOT. I disse apps bliver der ikke informeret direkte til passageren om rejsetidsgarantien, hverken i forbindelse med købet, under handelsbetingelser eller andre steder på appen.

DSB har dog, ligesom i april 2016, et punkt med 'Rejseregler' i de handelsbetingelser, som passageren skal acceptere inden køb. Her fremgår det, at der kan findes oplysninger om rejsetidsgaranti på DSB's hjemmesider, og der er et link til de fælles landsdækkende rejseregler.

Sydtrafik har derimod tilføjet information i et selvstændigt punkt om rejsetidsgarantien i handelsbetingelserne, ligesom man nu finder en selvstændig menu i appen, der direkte indeholder information om rejsetidsgaranti.

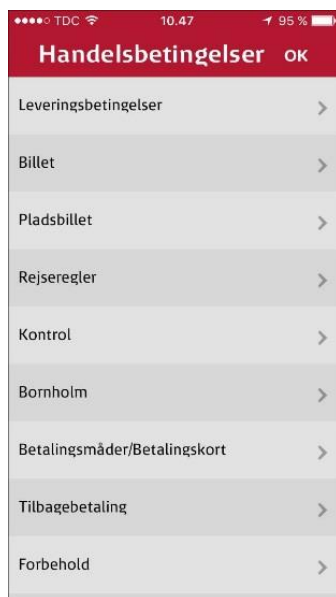
NT har siden sidste undersøgelse lukket deres app.

Apps med billetkøb	Status april 2016	Status maj 2017
DSB	I forbindelse med køb af billet accepteres 'Rejseregler' som et selvstændigt punkt i handelsbetingelserne. Der er link til DSB's hjemmeside, hvor man kan finde information om forretningsbetingelserne.	Ingen ændring siden april 2016 bortset fra, at der nu linkes til de fælles landsdækkende rejsebetingelser, hvor alle togselskabernes rejsetidsgarantier omtales.
DOT	Ingen information - hverken i forbindelse med billetkøb, i handelsbetingelser eller andre steder.	Ingen ændring.
NT	Ingen information - hverken i forbindelse med billetkøb, i handelsbetingelser eller andre steder.	NT har lukket deres billet-app 1. februar 2017, fordi den var forældet. En ny app forventes at være klar senere på året.
Sydtrafik	Ingen information - hverken i forbindelse med billetkøb, i handelsbetingelser eller andre steder.	Sydtrafik har lanceret en ny app i februar 2017. I handelsbetingelserne, som man skal acceptere, når man køber billet, er Sydtrafiks rejsegaranti beskrevet i et selvstændigt punkt. Det fremgår dog kun, at garantien gælder alle Sydtrafiks busser – ikke lokalbanen. Rejsetidsgarantien har et selvstændigt punkt i menuen 'information' og er også beskrevet under punktet 'spørgsmål og svar'. Alle steder er der link til hjemmesiden, hvor man kan søge om rejsegaranti.

Billetkøb på DSB's app

Ved billetkøb på DSB's app, bliver man inden betalingen bedt om at acceptere et sæt handelsbetingelser.

Rejsetidsgarantien er ikke et selvstændigt punkt i betingelserne. Men under punktet 'rejseregler' er der en henvisning til de fælles landsdækkende rejse- regler. Det fremgår, at man blandt andet her kan finde oplysninger om rejse- tidsgaranti. Ud over dette, er der ingen information om rejsetidsgarantien.



Billetkøb på DOT's billetapp

Ved køb af billetter på DOT's billetapp bliver man i forbindelse med købet bedt om at acceptere et sæt handelsbetingelser. Af handelsbetingelserne fremgår rejsegarantien ikke. Der er i øvrigt ingen information om garantien andre steder på appen.



Sydtrafiks mobilapp

Ved køb af billetter på Sydtrafiks mobilapp, bliver man bedt om at acceptere et sæt handelsbetingelser. I handelsbetingelserne er rejsegarantien et selvstændigt punkt.

Der er desuden et link ind til den side, hvor man kan søge om garantien. Garantien beskrives dog kun som omhandlende busser, selvom man også kan bruge appen til at købe billetter til lokalbanen mellem Varde-Nørre Nebel.

1 Voksen

Fra: Nørre Nebel St. (630)
Til: Varde St. (680)

Zoner i alt: 5
Afrejse: 31. maj 2017 kl. 12.05
Gyldig til: 31. maj 2017 kl. 13.35

50 DKK

☐ Gem som favorit

☐ Jeg accepterer [betingelserne](#)

Godkend køb

Gyldig i Sydtrafiks busser og på Vestbanen. Kan benyttes hos DSB og Arriva ved rejser inden for ét takstområde.

Handelsbetingelser

Med Sydtrafik Mobilbillet app kan du købe enkeltbilletter og periodekort til busser i Sydtrafiks område samt Vestbanen.

Sydtrafik Mobilbillet app kan anvendes på iOS version 8.0 eller højere, samt Android version 4.1.2 og højere. Der kræves internetforbindelse for at købe billetten. Købte billetter og kort kan vises offline.

Sydtrafik Mobilbillet app er ejet af Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen, CVR nr. 24 94 28 97.

Leveringsbetingelser

Billetter og kort bliver leveret til og gemt i den enhed, hvor de er købt.

Hvis Sydtrafik Mobilbillet app slettes, fjernes dine billetter og kort på enheden. Du kan hente dem igen ved at installere Sydtrafik Mobilbillet app og logge på med dine kundeoplysninger.

Flytter du din konto til en anden mobiltelefon skal du kontakte Sydtrafik for at få billetterne låst op.

På appen er der desuden information om rejsegarantien flere steder. Ordningen har sit eget punkt under 'information'.

meget mere.

Du finder rejsereglerne på:
www.sydtrafik.dk/rejseregler

Rejsegaranti

Rejsegarantien gælder for alle Sydtrafiks busser. Hvis bussen er skyld i, at du vil komme mindst 20 minutter for sent til det sted, hvor din planlagte rejse med Sydtrafik slutter, kan du i stedet tage en taxa eller køre i egen bil.

Læs nærmere om rejsegarantien:
www.sydtrafik.dk/rejsegaranti

Henvendelse til Sydtrafik

Hvis du oplever problemer, har brug for hjælp eller vil give feedback på Sydtrafik Mobilbillet app skal du kontakte:

Sydtrafik
Banegårdspladsen 5
6600 Vejen,
Tlf. 70 10 44 10
www.sydtrafik.dk

Information

- Sådan gør du
- Spørgsmål og svar
- Handelsbetingelser
- Privatlivspolitik
- Rejsegaranti
- Kontakt

version 1.0.3.6

Og den bliver også nævnt under 'spørgsmål og svar':



Rejsegaranti

Rejsegarantien gælder for alle Sydtrafiks busser. Hvis bussen er skyld i, at du vil komme mindst 20 minutter for sent til det sted, hvor din planlagte rejse med Sydtrafik slutter, kan du i stedet tage en taxa eller køre i egen bil. Men undersøg først, om du kan bruge en anden forbindelse.

Efterfølgende kan du søge om at få dine udgifter til kørsel i egen bil eller taxa refunderet. Øvrige omkostninger refunderes ikke.

Læs mere på www.sydtrafik.dk/rejsegaranti



for betaling via email som du bør gemme.

Kan jeg få penge retur for en billet?

Enkelt- og specialbilletter kan ikke refunderes.

Periodekort kan annulleres og tilbagebetales efter henvendelse til kort@sydtrafik.dk

Bussen kom ikke til tiden, kan jeg få billetten tilbagebetalt?

For alle rejser med Sydtrafiks busser gælder der en rejsegaranti. Hvis bussen er skyld i, at du vil komme mindst 20 minutter for sent til det sted, hvor din planlagte rejse med Sydtrafik slutter, kan du i stedet tage en taxa eller køre i egen bil.

Læs mere om [rejsegaranti](http://www.sydtrafik.dk/rejsegaranti)

Glemt kode?

Klik på *Glemt kode* på login-siden så sender vi et midlertidigt kodeord. Du skal

7. Om undersøgelsen

Dataindsamlingen til denne undersøgelse er gennemført ved anonyme besøg på en række tog- og metrostationer landet over (*mystery shopping*), og ved en gennemgang af togselskabernes elektroniske salgssteder (hjemmesider og apps). 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. *Mystery shopperen* blev ikke på forhånd informeret om, hvordan informationen ville præsentere sig, da vi har ønsket at skabe en situation, hvor *mystery shopperen* har søgt efter informationen på samme måde, som en interesseret passager ville gøre det. Der kan således godt have været information til stede, men den har i så fald haft en form, et udseende eller en placering, som en passager ikke normalt ville forvente. Se den efterfølgende beskrivelse. Der hvor der var information, bad vi *mystery shopperen* om at beskrive, hvordan informationen blev givet. En del *mystery shoppere* 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, perioden 26. april-7. maj 2017.

I alt er 80 stationer besøgt. På alle 80 stationer er perroner/ventesale blevet undersøgt for information om rejsetidsgaranti. 52 af stationerne har billetsalg - af disse er 47 blevet undersøgt.

Af de 80 stationer var de 70 DSB-stationer, 6 metrostationer, 1 Arriva-station og 3 stationer på Lokalbanelen. Stationer der betjenes af mere end et togselskab er undersøgt én gang for hvert selskab, og tæller derfor også én gang for hvert selskab. Det gælder f.eks. Nørreport og Helsingør station.

Besøgte stationer

Stationer m/billetsalg (billetsalg besøgt)		Stationer m/billetsalg (billetsalg ikke besøgt)	Stationer u/billetsalg	
Albertslund	Nivå	Allerød	Dybbølsbro	Skalborg
Birkerød	Nordhavn	Esbjerg	Frederiksberg	Skodsborg
Borup	Nyborg	Fredericia	Frederikssund	Solrød Strand
CPH Lufthavn	Nørrebro	Næstved	Fuglebakken	Sorø
Flintholm	Nørreport	Ølby	Glumsø	Stengården
Frederikshavn	Odense		Havdrup	Stæremosen
Glostrup	Ringsted		Hvalsø	Tommerup
Hellerup	Roskilde		Hvidovre	Vedbæk
Helsingør	Rungsted Kyst		Islev	Vrå
Herlev	Silkeborg		Kauslunde	Ørestad
Herning	Snekkersten		Klampenborg	Øresund

Hillerød	Struer		Lejre	Østerport
Holstebro	Svanemøllen		Nørre Åby	Ålholm
Horsens	Thisted		Ryparken	Aarup
Høje Taastrup	Tårnby			
Ishøj	Valby			
Kokkedal	Vanløse			
Kolding	Vejle			
København H	Vesterport			
Køge	Aarhus H			
Middelfart				

I Danmark er der i alt 503 stationer med i alt ca. 720.000 passagerer dagligt. De 80 undersøgte stationer har i alt ca. 320.000 passagerer dagligt, svarende til ca. 44 % af det totale passagertal.

Instruks til Passageragenterne

Kære «Navn»

Passagerpulsens igangsætter i dag en undersøgelse, som vi håber du vil hjælpe os med. Vi vil gerne vide, om der på togstationerne (Fjern- og regionaltog, lokaltoget, S-tog og Metro) findes information om rejsetidsgaranti. Formålet er at undersøge, om togselskaberne er blevet bedre til at give information siden vi sidst undersøgte dette i 2015 og 2016.

Alt du behøver gøre er at undersøge, om der findes information om rejsetidsgaranti på den eller de stationer, du normalt færdes på. Når du har kigget efter informationerne om rejsetidsgaranti på stationen, skal du udfylde et meget kort spørgeskema om, hvor du har set – eller ikke set informationen.

Vi vil også meget gerne have et billede tilsendt af informationen og placeringen af informationen. Du skal sende billedet til agent@fbr.dk med angivelse i emnefeltet af navnet på stationen, hvor billedet er taget, og om det er på perronen eller i kiosk/billetsalg.

Link til spørgeskema: «Link»

Vigtigt!

Der skal udfyldes et spørgeskema pr. station, så har du f.eks. besøgt to stationer, skal skemaet udfyldes to gange. Du behøver kun at udfylde spørgeskemaet en gang pr. station.

Passagerpulsens besøger selv alle stationer i København mellem Hellerup og Valby, så du behøver ikke at udfylde et spørgeskema for disse.

Du kan gå i gang med undersøgelsen allerede i dag, og du kan svare frem til og med 7. maj 2017.

Vi glæder os til at høre fra dig.

Spørgeskema til Passageragenterne

Velkommen til spørgeskemaet. Klik "næste" for at gå videre.

Hvilken station har du besøgt?

Notér:

Dato for besøg

(1) ☐ 26-04-2017

(2) ☐ 27-04-2017

(3) ☐ 28-04-2017

(4) ☐ 29-04-2017

(5) ☐ 30-04-2017

(6) ☐ 01-05-2017

(7) ☐ 02-05-2017

(8) ☐ 03-05-2017

(9) ☐ 04-05-2017

(10) ☐ 05-05-2017

(11) ☐ 06-05-2017

(12) ☐ 07-05-2017

Fandtes der billetsalg og/eller 7 Eleven kiosk på stationen?

(1) ☐ Ja

(2) ☐ Nej

(3) ☐ Ved ikke

**Fandtes der i billetsalget/kiosken information om togselskabets rejse-
tidsgaranti?**

(1) ☐ Ja, i en folder

(2) ☐ Ja, som opslag

(3) ☐ Andet, skriv selv: _____

- (4) ☐ Ikke så vidt jeg kunne se
- (5) ☐ Besøgte ikke billetsalget/kiosken

For hvilket / hvilke togselskab -er) fandtes der information om rejsetidsgaranti?

- (1) ☐ DSB
- (3) ☐ Arriva
- (4) ☐ Metro
- (5) ☐ Lokaltog (tidl. Regionstog og Lokalbansen)
- (6) ☐ Midtjyske Jernbaner
- (7) ☐ Nordjyske Jernbaner
- (8) ☐ Ved ikke

Fandtes der på stationens perroner/i ventesale information om togselskabets rejsetidsgaranti?

- (1) ☐ Ja, i en folder
- (2) ☐ Ja, som opslag
- (6) ☐ Ja, på infoskærm
- (3) ☐ Andet, skriv selv: _____
- (4) ☐ Ikke så vidt jeg kunne se
- (5) ☐ Besøgte ikke stationens perroner/ventesale

Besøgte du alle perroner/ventesale på stationen?

- (1) ☐ Ja
- (2) ☐ Nej

For hvilket / hvilke togselskab -er) fandtes der information om rejsetidsgaranti?

- (1) ☐ DSB

- (3) ☐ Arriva
- (4) ☐ Metro
- (5) ☐ Lokaltog (tidl. Regionstog og Lokalbanen)
- (6) ☐ Midtjyske Jernbaner
- (7) ☐ Nordjyske Jernbaner
- (8) ☐ Ved ikke

Hvilke perroner/ventesale besøgte du? Skriv selv:

Tak for hjælpen. Klik "næste" for at afslutte besvarelsen.

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 maj 2017. Der er undersøgt 12 hjemmesider og 3 apps.

De undersøgte enheder er:

Apps, hvor det er muligt at købe billetter til togrejser:

- DSB app
- DOT app
- Sydtrafiks app (Vestbanen)

De 8 undersøgte hjemmesider, hvor det er muligt at købe billet, enten direkte eller ved viderestilling til en anden salgsside:

- dsb.dk
- rejsekort.dk
- dinoffentligetransport.dk (viderestiller til dsb.dk)
- arriva.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)
- midttrafik.dk (viderestiller til rejseplanen.dk og dsb.dk)
- sydtrafik.dk (viderestiller 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

8. Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi arbejder for forbedringer i den kollektive transport. Og vi informerer passagererne om deres rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

Vi lytter til passagererne, laver undersøgelser og indsamler viden på tværs af transportformer, selskaber og geografi. Udgangspunktet er altid passagerernes samlede rejse, deres ønsker, behov og rettigheder.

Vi synliggør passagerernes oplevelser og behov, og vi skaber forbedringer ved at gå i dialog med selskaber, operatører og politikere.

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Eksempler på tidligere undersøgelser

- Punktlighed for tog og metro (oktober 2017)
- Rettidighed for busser (september 2017)
- Notat: S-togpassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signaler på Nordbanen (september 2017)
- 3. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (Juni 2017)
- Passagerpulsens Kundeservicepris 2017 (Maj 2017)
- Danskernes holdning til kollektiv transport (April 2017)
- Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse? (Marts 2017)
- Rejsekortet: Udvikling i kundetilfredshed (Marts 2017)
- Kendskab til Passagerpulsen (Februar 2017)
- Hvordan passagererne kontakter togselskaberne (December 2016)
- 2. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (December 2016)
- Passagerernes ønsker til stationer (December 2016)
- Tilbringer-transportens indflydelse på togpassagerernes tilfredshed (Oktober 2016)
- Forsinkelser indflydelse på togpassagerers tilfredshed (Oktober 2016)

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Studertermedhjælper: Rasmus Markussen

Kommunikationsmedarbejder: Camilla Dahl

Ansvarshavende redaktør: Afdelingschef Laura Kirch Kirkegaard

Foto: Getty Images

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpulsen@fbr.dk

Web: passagerpulsen.taenk.dk

