



Information om togselskabernes rejsetidsgarantier

Oktober 2018

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Du kan få kompensation for
kundepunktighed. Det kan

DSB Pendler Rejsetidsgaranti

- Til dig, der pendler og
- Du tilmelder dig en måned
bedst til din daglige pendling
- Du får automatisk kompensation
overholder kundepunktigheden
- Udbetalingen sker ca.

DSB Basis Rejsetidsgaranti

- Til dig, der rejser på almindelige
Rejsetidsgarantien gælder for
- bestemmelsesstationer
- Du kan vælge, om du vil have
strækning eller have p

Læs mere og tilmeld dig DSB

1.	Forord	3
2.	Baggrund	5
2.1	Formål med undersøgelsen	8
3.	Resumé og anbefalinger	9
4.	Kendskab til rejsetidsgarantierne	12
5.	Information til passagererne - stationer og i billetsalg	23
6.1	Billetkøb online	29
6.2	Hjemmesiderne generelt	35
6.3	Billetkøb på apps	39
7.	Om undersøgelsen	45
8.	Om Passagerpuls	55

1. Forord

Når vi som passagerer benytter den kollektive transport, er det med en forventning om, at vi kommer frem til vores destination til den tid, vi er blevet stillet i udsigt. Sådan skal det også være. En attraktiv kollektiv transport kræver, at vi kan stole på den.

Når vi alligevel oplever at blive forsinkede, og rejsen ikke lever op til det, vi er blevet lovet, er det derfor rimeligt, at vi bliver kompenseret. 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. At passagerne får kompensation gennem en rejsetidsgaranti kan derfor også gavne togselskaberne i form af mere loyale kunder, som føler sig retfærdigt behandlet.

Passagerer i EU har ret til at få kompensation, hvis de på deres togrejse bliver ramt af langvarige forsinkelser. I Danmark har togselskaberne indført rejsetidsgarantier, der giver passagerne bedre muligheder for kompensation ved forsinkelser end de minimumsstandarder, EU's forordning fastsætter.

Der findes flere versioner af rejsetidsgarantien: Basis-rejsetidsgaranti gælder for en lang række billetter som for eksempel kontantbilletter, mobilbilletter eller lignende. Derudover har DSB og Arriva pendler-rejsetidsgarantier, hvor indehavere af et pendlerkort kan tilmelde sig en strækning og automatisk få penge overført, når der har været forsinkelser på deres strækning. Endelig har lokalbanerne, der er ejet af de lokale trafikkselskaber, indført en rejsegaranti, der betyder, at passagererne har mulighed for at få betalt en taxa, hvis toget er mere end 20 minutter forsinket. Den samme ordning har metroen i København også.

Hvis passagererne skal have gavn af ordningerne, kræver det dog, at de kender til deres rettigheder, samt at det er nemt og tilgængeligt at få adgang til kompensationen. Passagerpulsens konstaterede imidlertid i efteråret 2015 i rapporten "Togselskabernes rejsetidsgarantier", at kun lidt over halvdelen af passagererne (54 %) i Danmark vidste, 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.

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

I forbindelse med rapporten gav vi derfor en række anbefalinger til togselskaberne, som kunne forbedre passagerernes kendskab til og brug af rejsetidsgarantien. Passagerpulsens var efterfølgende i dialog med togselskaberne om anbefalingerne, hvilket i flere tilfælde førte til forbedringer.

På den baggrund gennemførte Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk opfølgende undersøgelser i 2016 og 2017, hvor togstationer, hjemmesider og

apps blev genbesøgt for at se, om der var forbedringer i informationen om rejsetidsgarantien. Undersøgelserne viste, at information om rejsetidsgaranti på stationerne var blevet bedre, men at der stadig var plads til forbedringer. Der blev kun givet fuldstændig information¹ om rejsetidsgaranti på knap halvdelen af de undersøgte stationer i 2017, og der var stadig en række mangler på hjemmesider og apps.

Denne rapport afdækker igen selskabernes information på henholdsvis stationer, hjemmesider og apps i efteråret 2018. Derudover afdækker rapporten for første gang siden 2015 passagerernes kendskab til rejsetidsgarantierne.

Vi håber at rapporten kan være et konstruktivt bidrag til togselskabernes løbende indsats for at informere passagerne om deres rettigheder.

God læselyst.

¹ Med fuldstændig information mener vi, at der er information både på perron og ved billetsalget, hvis der er et billetsalg/kiosk.

2. Baggrund

Retten til kompensation ved forsinkelser er beskrevet i Europa-Parlamentets 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 i 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 Passagerpulsens undersøgelse af togselskabernes information om rejsetidsgaranti i 2015 sendte Passagerpuls en klage til Jernbanenævnet over, at de danske jernbaneselskaber ikke overholdt forordningens krav om information til passagererne om deres ret til kompensation.²

Jernbanenævnet, der er tilsynsmyndighed for jernbaneselskaberne, påbegyndte i forlængelse heraf et tilsyn med togselskabernes overholdelse af passagerrettighedsforordningens bestemmelser på området og gik blandt andet i dialog med Transportministeriet og DSB. I forbindelse med tilsynet bad jernbanenævnet om en række justeringer i DSB's information til passagererne både i forhold til indhold, omfang og form.

Resultatet af tilsynet med DSB blev offentliggjort i 2017³, og det har blandt andet resulteret i, at DSB har præciseret og tydeliggjort sine oplysninger om

² Se klagen her: <https://passagerpulsen.taenk.dk/hjaelp-til-din-rejse/rejsetidsgaranti-passagerpulsen-klager-over-jernbaneselskaberne>

³ 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 2017 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.

rejsetidsgaranti på hjemmesiden. Det drejer sig blandt andet om tydelig information om passagerernes ret til forplejning ved forsinkelser på over 60 minutter, samt muligheden for at få kompensation ved rejser, der omfatter lokaltog og metro. DSB har desuden indført servicestandarder for højtalerudkald, hvorefter der gives information om rejsetidsgarantien ved forsinkelser på over 30 minutter. Der også er lavet henvisninger til rejsetidsgarantien på bagsiden af billetterne.

Jernbanenævnet har desuden ført tilsyn med Arriva. Dette blev foreløbigt offentliggjort i 2018.⁴ Det fremgår her, at Arriva i forbindelse med tilsynet har præciseret sine informationer på hjemmesiden, blandt andet når det gælder muligheden for at søge om kompensation på rejser, der inkluderer rejser med andre togselskaber, forplejning ved forsinkelser på minimum 60 minutter og ansøgningsfristen for rejsetidsgaranti. Arriva har desuden ændret i vilkårene for at søge om rejsetidsgaranti, så vilkårene er i overensstemmelse med forordningen. Sidstnævnte betyder blandt andet, at Arriva har fjernet muligheden for at sætte garantien ud af kraft ved force majeure og gjort det muligt at søge om kontant kompensation i flere tilfælde end tidligere. Endeligt fremgår det, at Arriva har forbedret informationen i forbindelse med billetkøb ved at opsætte labels på billetautomater og er i gang med at revidere de interne retningslinjer for lokomotivfører med henblik på at give information via højtalerudkald ved forsinkelser på 30 minutter eller mere.

I begge tilfælde er forbedringerne et tydeligt bevis på, at togselskaberne ønsker at leve op til deres forpligtelser ifølge forordningen, og det er Passagerpulsens selvfølgelig glade for.

Passagerpulsens og DSB er imidlertid ikke enige om fortolkningen af forordningen i forhold til, hvordan der skal informeres i forbindelse med billetkøbet. DSB skriver i et høringssvar fra 2016, som Jernbanenævnet citerer i én af sine vejledende udtalelser at: *DSB er enig i forordningens forpligtigelse til at informere om rejseregler og vilkår, men ikke, at den eksplicit er knyttet til selve billetkøbet. Oplysningerne skal blot være tilgængelige. Ved billetkøb skal der informeres om, hvilke regler der gælder, men ikke gives fuldstændig information om indholdet af de regler, der gælder – det vil sige rejseregler og forordning.*

Passagerpulsens vurderer, jf. Kommissionens retningslinjer for fortolkning fra 2015, at passagererne skal have information om deres rettigheder og forpligtelser, herunder rejsetidsgarantiordningerne, på alle stationer, ved billet-salgssteder og ved billetautomater. Det gælder også, hvis passagererne for eksempel køber billet via internettet og mobil-apps. Manglende information ved billetkøbet om passagerrettighederne kan, jf. Kommissionens retningslinjer, ikke undlades med henvisning til, at passagererne 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.

⁴ Det foreløbige resultat af tilsynet blev udgivet d. 21. september 2018 i "Vejledende udtalelse om rejsetidsgarantieregler samt information til passagererne om deres rettigheder herom". Udtalelsen er endnu ikke offentliggjort på Jernbanenavnets hjemmeside.

Udtalelsen bakker op om Passagerpulsens tolkning af forordningen, som netop er, at selskaberne som minimum skal give information om, at der findes en rejsetidsgaranti. Passagerpulsens 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.

Konkret mener Passagerpulsens, at det vil være naturligt, at togselskaberne opsætter opslag/klistermærker og brochurer direkte på billetautomater, rejsekortautomater og i billetsalgene, der orienterer om passagerrettigheder og rejsetidsgaranti, og hvor uddybende information om denne kan findes. Der findes allerede eksempler på dette i Danmark og udlandet, som vist nedenfor. På samme måde bør der i forbindelse med billetkøb på hjemmesider og apps være et link eller en pop-up, der tydeligt viser passageren, at der findes passagerrettigheder og rejsetidsgaranti, og giver mulighed for at læse mere.

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



2.1 Formål med undersøgelsen

Formålet med denne undersøgelse er dels at måle passagerernes kendskab til togselskabernes rejsetidsgarantier og dels at vurdere, om togselskaberne har ændret adfærd i forhold til vores undersøgelser i efteråret 2015, foråret 2016 og efteråret 2017. Informerer de passagererne bedre og i større omfang om deres rejsetidsgarantiordninger?

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

Kendskab til rejsetidsgarantierne

- 59 % har hørt om basis-rejsetidsgarantien. I 2015 var det 54 %.
- 24 % har hørt om pendler-rejsetidsgarantien. I 2015 var det 18 %.
- Den primære kilde til kendskabet til rejsetidsgarantierne er massemedierne (TV, aviser, radio) samt venner og bekendte - ikke togselskaberne.
- Kun godt halvdelen af dem, der har oplevet en forsinkelse, der berettiger dem til basis-rejsetidskompensation, har søgt om den. De resterende mener blandt andet, at det er for besværligt at søge, og at beløbet ikke er umagen værd.
- Dem, som har søgt om basis-rejsetidsgaranti, er i de fleste tilfælde tilfredse med behandlingen af deres ansøgning.
- Det er ikke alle pendlere, der kender til pendler-rejsetidsgarantien, som er tilmeldt ordningen.
- 9 ud af 10 højfrekvente rejsende mener, at de burde blive automatisk tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien, når de køber et periodekort.
- Blandt dem, der har hørt om rejsetidsgaranti-ordningerne, er det under halvdelen, der synes, at selskaberne har løst deres informationsforpligtelse tilfredsstillende.

Information om rejsetidsgarantierne

Ved Passagerpulsens undersøgelse i maj 2017 fandt vi information om rejsetidsgaranti på 60 ud af 78 undersøgte stationer. I september 2018 var der information på 78 ud af 103 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, for eksempel 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 færd på stationen.

For eksempel viser vores opfølgende undersøgelse i 2018, at der er færre salgssteder, hvor informationen om rejsetidsgaranti er tilgængelig. Antallet er faldet til et lavere niveau end i september 2015, idet vi kun fandt information i billetsalget på 14 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 deres egen plads. Det kan betyde, at informationen ikke altid når ud til passagererne, selv om den er tilgængelig.

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 passagererne køber billet eller pendlerkort. I stedet bliver de i de fleste tilfælde henvist til en pdf med selskabernes fælles rejseregler, hvor rejsetidsgarantierne nævnes på side 21. Ved billetkøb på DOT's hjemmeside henvises der slet ikke til rejsereglerne.

Når vi ser på trafikkselskabernes hjemmesider, noterer vi os dog med tilfredshed, at der findes information om rejsetidsgarantierne på de fleste hjemmesider. Men vi mener, det er ærgerligt, at DSB og Arriva ikke henviser til rejsetidsgarantien direkte på forsiden af hjemmesiden, som de gjorde tidligere. På dsb.dk fremgår link til information om rejsetidsgaranti af undermenuen 'billet og services' nederst på siden. På arriva.dk kommer link til 'rejsetidsgaranti' først frem når menupunktet 'kundeservice' markeres. Det samme gælder en række af de andre hjemmesider.

Konklusion

Det er positivt, at det fald, der skete i kendskabet til rejsetidsgaranti fra 2007 til 2015, er stoppet, og at kendskabet nu er stigende. Det kan formentlig blandt andet tilskrives selskabernes forbedrede informationsindsats på stationerne siden 2015. Kendskabet er dog stadig for lavt og langt fra niveauet i 2007 på 88 %, kort efter at ordningerne blev indført. Det tyder på, at der er brug for, at togselskaberne styrker deres indsats for at informere om rejsetidsgarantien yderligere.

Når det gælder information på perroner og i venteområder, er niveauet stort set status quo i forhold til 2017 på tre ud af fire stationer, hvorimod der er sket en tilbagegang i informationen i billetsalg/kiosker.

På hjemmesider og i apps er informationen i forbindelse med billetsalg stadig mangelfuld, og der er kun sket få forbedringer siden 2017. I de fleste tilfælde skal passageren stadig mange sider ned i rejsereglerne for at få information om rejsetidsgaranti. Vi har dog fundet information om rejsetidsgarantien i flere apps end tidligere.

Kendskabsmålingen viser, at cirka halvdelen af dem, der har oplevet forsinkelser, som giver ret til kompensation, ikke har søgt om det. Det gælder både basis-rejsetidsgaranti og pendler-rejsetidsgarantien. Når det gælder basis-rejsetidsgarantien viser undersøgelsen, at mange af dem, der ikke har søgt, angiver, at det er for besværligt, eller at kompensationen er for lille. Når det gælder pendler-rejsetidsgarantien ønsker langt de fleste, at de automatisk tilmeldes ordningen, når de køber et pendlerkort.

Passagerpulsens anbefaler

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

Mere og bedre information

- Togselskaberne bør informere om både pendler- og basis-rejsetidsgarantien så tidligt i billetkøbet som muligt. Ved billetsalg via hjemmesider og apps kan informationen for eksempel gives som et tydeligt link eller en pop-up, der henviser direkte til rettighederne. Ved billetkøb i automater og i betjente billetsalg, bør der være information via for eksempel mærkater på automaterne og foldere eller plakater i billetsalget.
- Der bør være information om rejsetidsgarantien eller henvisning til, hvor den kan findes, direkte på billetten, uanset om den er fysisk eller digital.
- Togselskaberne bør sørge for, at der altid er synlig og forståelig information på alle stationer. Det kan for eksempel ske via foldere og opslag i

billetsalgene og ved billetautomater, plakater på perroner og i venteområder, brug af infoskærme på stationer og i tog samt foldere i togene.

- Information om rejsetidsgaranti, uanset om den er digital eller fysisk, bør sende et klart signal om "Passagerrettigheder" og adskille sig visuelt fra togselskabernes almindelige trafikinformation.
- Togselskaberne bør informere om hinandens basisrejsetidsgarantier, hvis man som passager køber billet til en rejse med flere selskaber.
- Ved basisrejsetidsgarantier bør togselskaberne informere om muligheden for kompensation ved aktuelle forsinkelser. Det kan ske via højttalere, infoskærme på stationen, i toget, opslag på for eksempel Rejseplanen.dk, Rejsekort.dk, trafikelskabernes hjemmesider og/eller gennem pressen. Vi ved, at flere selskaber – så som Metroselskabet og DSB – laver højttalerudkald, hvis der er så store forsinkelser, at rejsetidsgarantien træder i kraft. Det er positivt, men vi anbefaler, at der samtidig skal være klar information om, hvad det betyder, og hvad passagererne skal gøre for at få kompensationen.
- Selskaberne bør afsøge mulighederne for at give digital information direkte til passagerer, der er ramt af forsinkelser, som giver ret til kompensation, for eksempel via push-beskeder på billetapps eller Rejseplanens app.
- Brugere af pendlerrejsetidsgarantierne bør løbende have klar og overskuelig information om, hvad de får i kompensation og hvorfor. Det kan for eksempel ske med en service-sms med beregningen for en enkelt periode
- 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.

Gør det lettere at søge og få kompensation

- Selskaberne bør udvikle løsninger, der gør det lettere at søge om rejsetidsgaranti, for eksempel ved at gøre det muligt at søge via billetapps eller rejseplanen.dk
- Togselskaberne bør udvikle automatisk udbetaling af kompensationer ved forsinkelser til passagererne i selskabernes basisrejsetidsgarantier via rejsekortet og/eller betalingskort, når der er større nedbrud i den kollektive transport.
- Passagerer, der rejser på et pendlerprodukt, bør være automatisk tilmeldt pendlerrejsetidsgarantien på den strækning, de kører på.
- Hos de togselskaber, der giver mulighed for at søge om refusion af udgifter til en taxa, bør passagererne kunne ringe til selskabet for at få bekræftet, at garantien træder i kraft, inden man bestiller en taxa. Det er oplagt at hente inspiration hos Midttrafik, der lige nu kører en forsøgsordning.

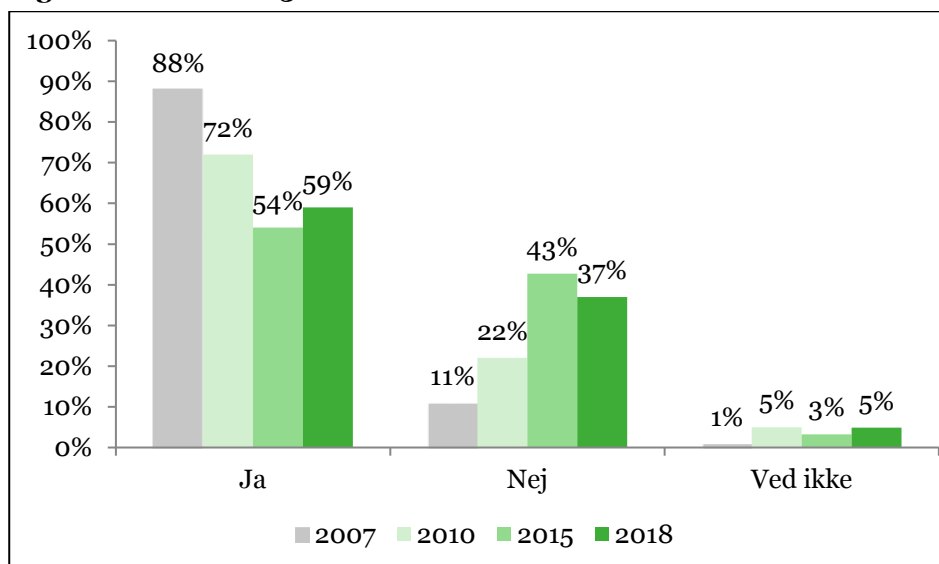
4. Kendskab til rejsetidsgarantierne

Basisrejsetidsgarantien

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

EU's passagerrettighedsforordning blev vedtaget og offentliggjort i 2007, og der var meget omtale i radio og på TV. Kendskabet til togselskabernes basis-rejsetidsgaranti var dengang meget højt, men det er faldet kraftigt siden. I 2015 var det således kun 54 %, der mente, at de havde hørt om basis-rejsetidsgarantien mod 88 % i 2007 og 72 % i 2010. I 2018 er dette resultat blevet noget forbedret, idet det nu er 59 % der svarer, at de har hørt om togselskabernes basis-rejsetidsgaranti. Se figur 1.

Figur 1 - Har du hørt om togselskabernes basis-rejsetidsgaranti, hvor togpassagerer kan få en del af billetprisen refunderet, hvis togene er mere end 30 minutter forsinket?



Base: 803 (2018) – Alle der kører med tog – uanset frekvens (Afrunding forekommer)

Det fremgår af tabel 1, at andelen, der har hørt om basis-rejsetidsgarantien, er stort set ens, uanset hvor ofte svarpersonerne rejser med toget. Der er dog en tendens til, at der blandt de svarpersoner, der rejser med toget 1-2 dage i kvartalet eller sjældnere, er færre, der har et kendskab til basis-rejsetidsgarantien.

Tabel 1 - Har du hørt om togselskabernes basis-rejsetidsgaranti, hvor togpassagerer kan få en del af billetprisen refunderet, hvis togene er mere end 30 minutter forsinket? (opdelt på rejsefrekvens med tog)

	Alle	5 dage om ugen eller mere	3-4 dage om ugen	1-2 dage om ugen	1-3 dage om måneden	1-2 dage i kvartalet	Sjældnere
Ja	59%	77%	68%	77%	67%	58%	50%
Nej	37%	16%	27%	21%	30%	40%	43%
Ved ikke	5%	6%	5%	2%	3%	1%	7%

Base: 803 – Alle der kører med tog – uanset frekvens (Afrunding forekommer)

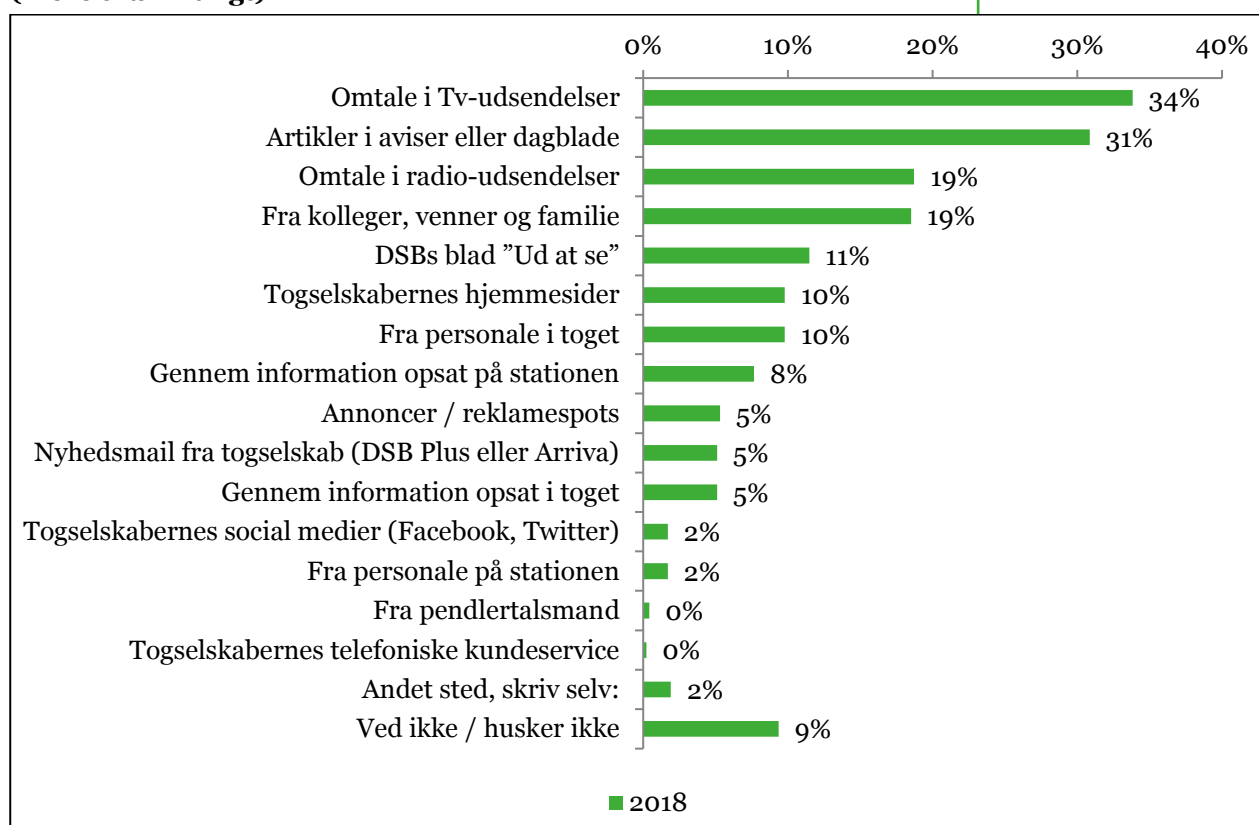
Af figur 2 fremgår det, at den primære kilde til kendskab til og viden om basis-rejsetidsgarantien ikke er togselskaberne.

De vigtigste informationskilder er TV (34 %), aviser/blade (31 %), venner og bekendte (19 %) og omtale i radioen (19 %). Femtestørste kilde til kendskabet er DSB's blad 'Ud og Se'.

Først på 6. pladsen kommer togselskabernes hjemmesider, hvor 11 % har fundet informationen. Det er dog en stigning fra 2010, hvor 7 % havde kendskab til basis-rejsetidsgarantien fra hjemmesiderne.

I 2010 havde 8 % fået deres kendskab til basis-rejsetidsgarantien 'på stationen'. I 2018 er 'Personale på stationen' (2 %), 'information opsat på stationer' (8 %) og 'information opsat i toget' (5 %) stadig kun i mindre grad kilder til kendskabet.

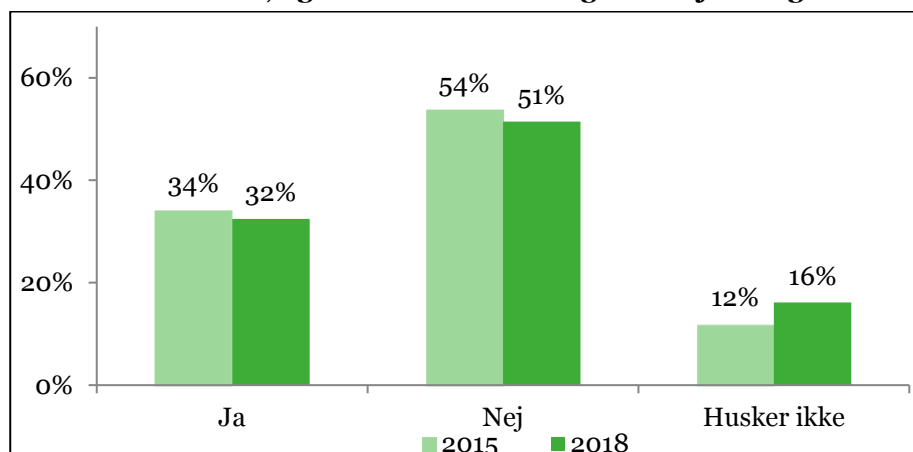
**Figur 2 - Hvor har du hørt om basis-rejsetidsgarantien?
(Flere svar muligt)**



Base 470 der kender basis rejsetidsgarantien

32 % af de, der har hørt om basis-rejsetidsgarantien, har oplevet at blive mere end 30 minutter forsinket på en togrejse og derfor at være berettiget til at søge om rejsetidskompensation. Der er lidt færre end i 2015, hvor det var 34 %, der havde oplevet at være mere end 30 minutter forsinket.

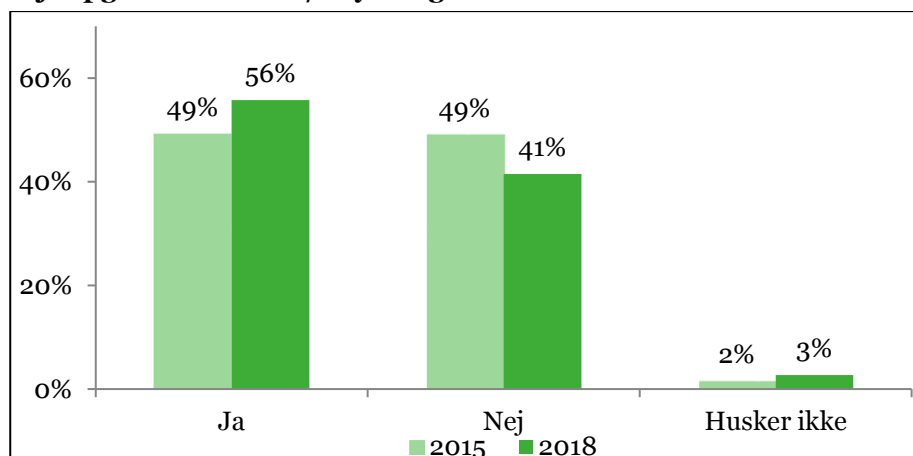
Figur 3 - Har du nogensinde oplevet, at dit tog var mere end 30 minutter forsinket, og du derfor kunne søge om rejsetidsgaranti?



Base: 453 der kender basis rejsetidsgarantien

Det er godt halvdelen af dem, der er berettigede til at søge om en kompensation, der faktisk også har søgt om basis-rejsetidskompensation. Det er en mindre stigning i forhold til 2015. Se figur 4.

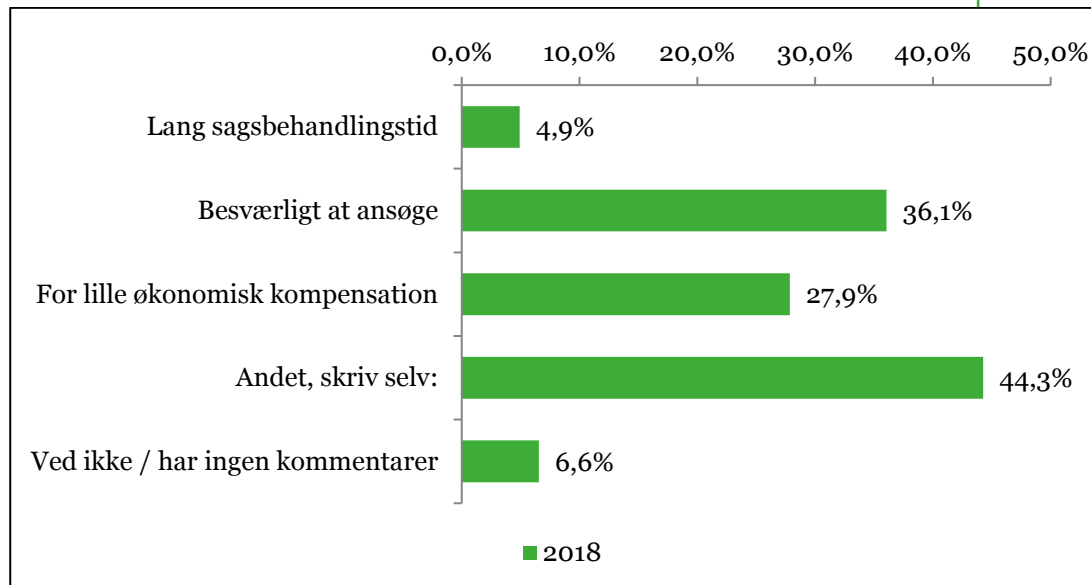
Figur 4 - Har du nogensinde søgt om at få penge tilbage fra en rejse pga. et forsinket/afløst tog?



Base: 147 der har oplevet en forsinkelse på 30 minutter eller mere

Årsagerne til, at knap halvdelen ikke søger om basis-rejsetidskompensation, er mange. Særligt nævner passagererne, at det er besværligt at ansøge, og at kompensationen er for lav. I gruppen 'andet' har passagererne blandt andet skrevet: 'havde glemt det', 'vidste det ikke dengang', 'vidste ikke hvordan man skulle gøre' og 'ønsker ikke at trække penge ud af kollektiv transport'. Se figur 5.

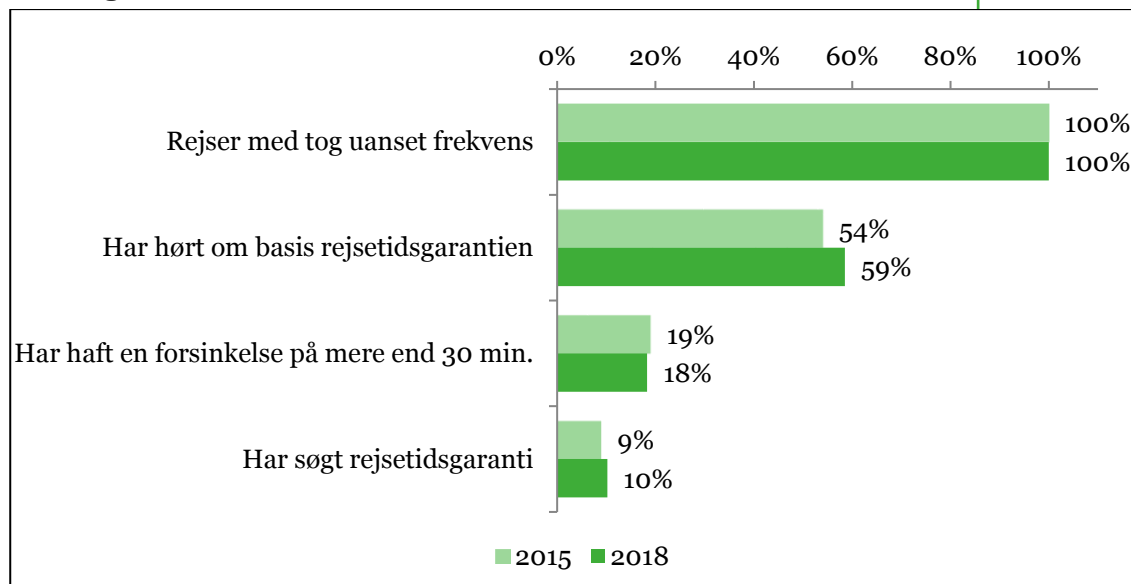
Figur 5 - Du har svaret, at du ikke har søgt om rejsetidsgaranti, selvom du har oplevet forsinkelser af mere end 30 minutters varighed. Kan du uddybe hvorfor? (Flere svar muligt)



Base: 61 passager der ikke har søgt om rejsetidsgaranti

Sammenstiller vi informationen fra de foranstående spørgsmål viser det sig, at 18 % af de danskere, der rejser med toget, uanset hvor ofte de rejser med tog, på et eller andet tidspunkt har oplevet en forsinkelse på 30 minutter eller mere, og at 10 % har søgt om rejsetidsgaranti en eller flere gange. Det er, som det fremgår af figur 6, lidt flere end i 2015.

Figur 6 – Andel der har søgt om rejsetidsgaranti (af alle der rejser med tog – uanset frekvens)

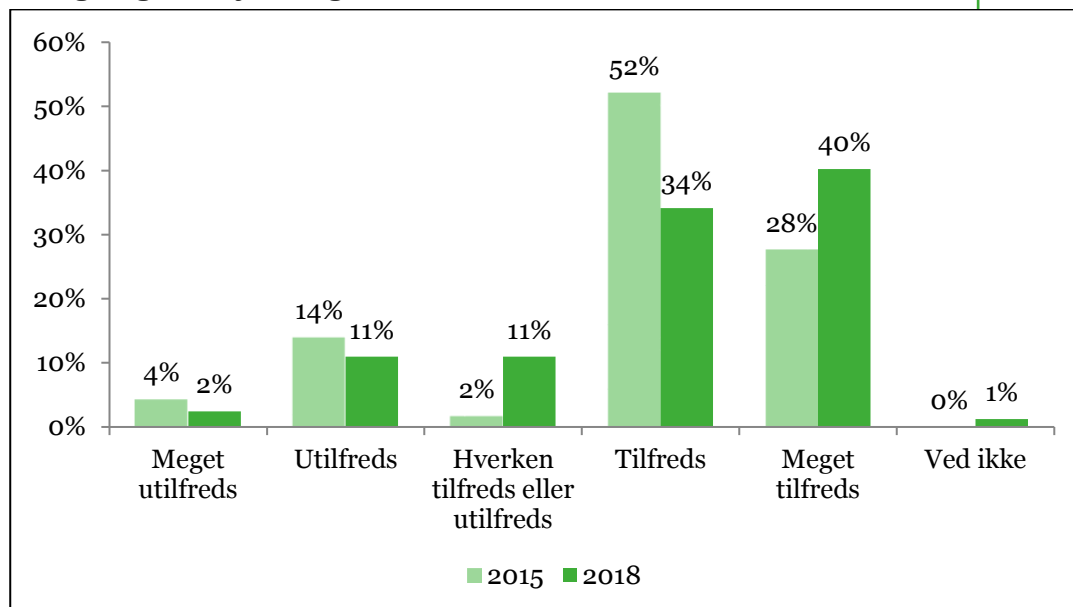


Base: 803 (2018)

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

Figur 7 viser, at 74 % af de, der har søgt om at få penge tilbage via basis-rejsetidsgarantien, er tilfredse eller meget tilfredse med togselskabets håndtering af deres ansøgning. Det er lidt færre end i 2015, men der er blevet flere af de 'meget tilfredse'. 13 % er utilfredse eller meget utilfredse, hvilket er færre end i 2015.

Figur 7 - Hvor tilfreds var du med togselskabets håndtering af din ansøgning om rejsetidsgaranti?



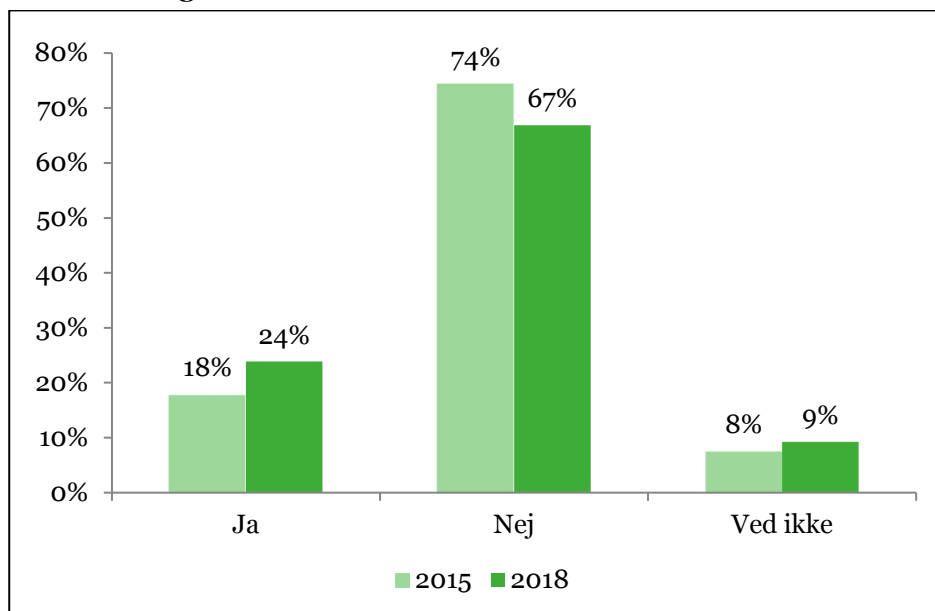
Base: 82 passagerer, der har søgt om basis rejsetidsgaranti

De, der er tilfredse med togselskabets behandling af deres ansøgning, lagde særligt vægt på, at 'det var nemt at søge erstatning' (34 af 61 = 56 %), og at de 'fik en hurtig udbetaling' (34 af 61 = 56 %). De utilfredse angav primært, at 'det var svært at dokumentere' (8 af 11 = 73 %) og at 'der var en lang sagsbehandlingstid' (3 af 11 = 27 %).

Pendlerrejsetidsgarantien

Kendskabet til pendler-rejsetidsgarantien er ikke højt målt blandt alle passagerer. 24 % angiver, at de kender til garantien, hvilket er lidt højere end i 2015.

Figur 8 - Har du hørt om pendler-rejsegarantien, hvor en del af pendlerkortets pris refunderes, hvis togene over en periode ikke kører rettidigt?



Base: 767

Ser vi på svarpersonernes rejsefrekvens med tog (tabel 2), viser det sig dog, at der blandt de, der rejser 5 eller flere dage om ugen, og de, der rejser 3-4 dage om ugen, er et markant højere kendskab. 39 % henholdsvis 41 % svarer, at de har hørt om pendler-rejsetidsgarantien, hvilket giver mening, da det er i denne gruppe, vi finder flest pendlere.

Tabel 2 - Har du hørt om pendler-rejsegarantien, hvor en del af pendlerkortets pris refunderes, hvis togene over en periode ikke kører rettidigt? (opdelt på rejsefrekvens med tog)

	Alle	5 dage om ugen eller mere	3-4 dage om ugen	1-2 dage om ugen	1-3 dage om måneden	1-2 dage i kvartalet	Sjældnere
Ja	24%	39%	41%	30%	22%	22%	22%
Nej	67%	55%	55%	62%	69%	70%	67%
Ved ikke	9%	6%	5%	8%	9%	8%	11%

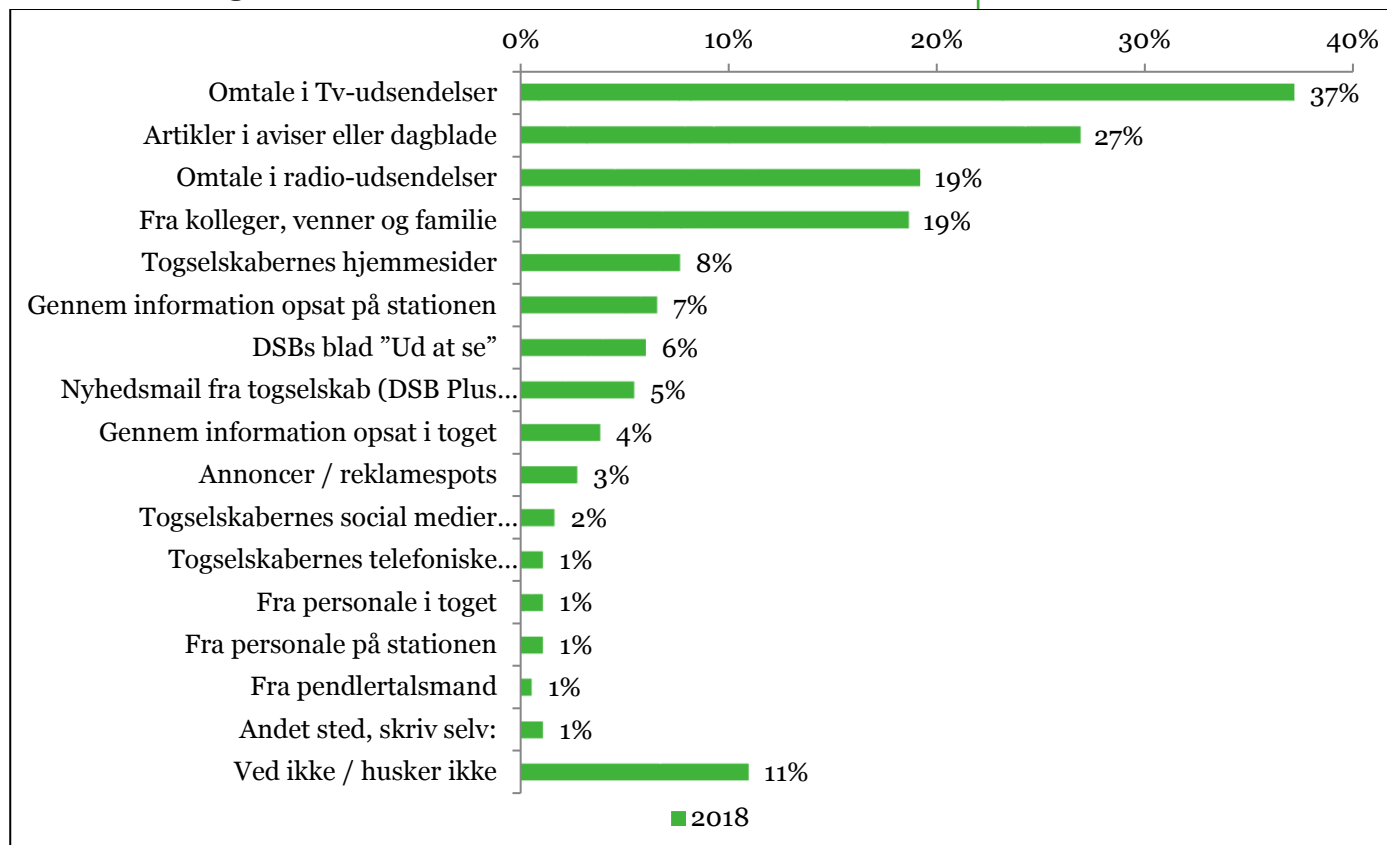
Base: 767

Af figur 9 fremgår det, at den primære kilde til kendskab til og viden om pendler-rejsetidsgarantien ikke er togselskaberne, men derimod massemedierne: TV (37 % har hørt om pendler-rejsetidsgarantien herfra), aviser/blade (27 %) og omtale i radioen (19 %). Venner og familie er en anden væsentlig informationskilde (19 %). Andelen, der har hørt om basis-rejsetidsgarantien i TV, er i øvrigt steget kraftigt fra 2010, hvor kun 20 % havde sit kendskab herfra. Der er sket en tilsvarende stor stigning i kendskab fra radioen (fra 5 % til 19 %).

Først på 5. pladsen kommer togselskabernes hjemmesider, hvor 8 % har fundet informationen, hvilket er et fald i forhold til 2010.

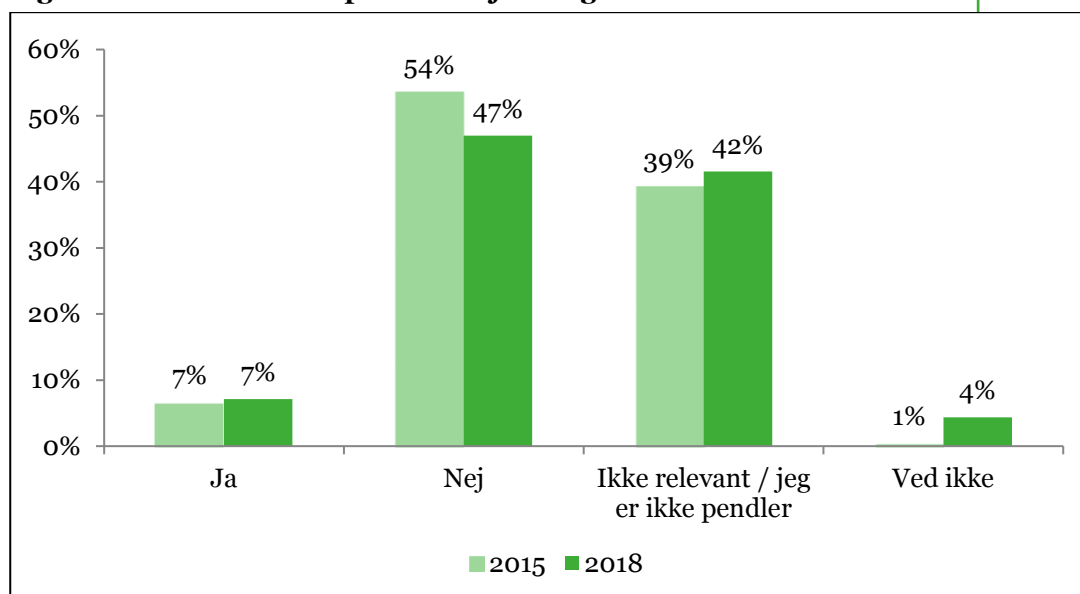
Information 'på stationen' var i 2010 en vigtig informationskilde (20 % havde hørt om ordningen herfra), men i 2018 er det kun 7 %, der har fået deres kendskab fra 'information opsat på stationen' og 1 % fra 'personale på stationen'.

Figur 9 - Hvor har du hørt om pendler-rejsetidsgarantien? (Flere svar muligt)

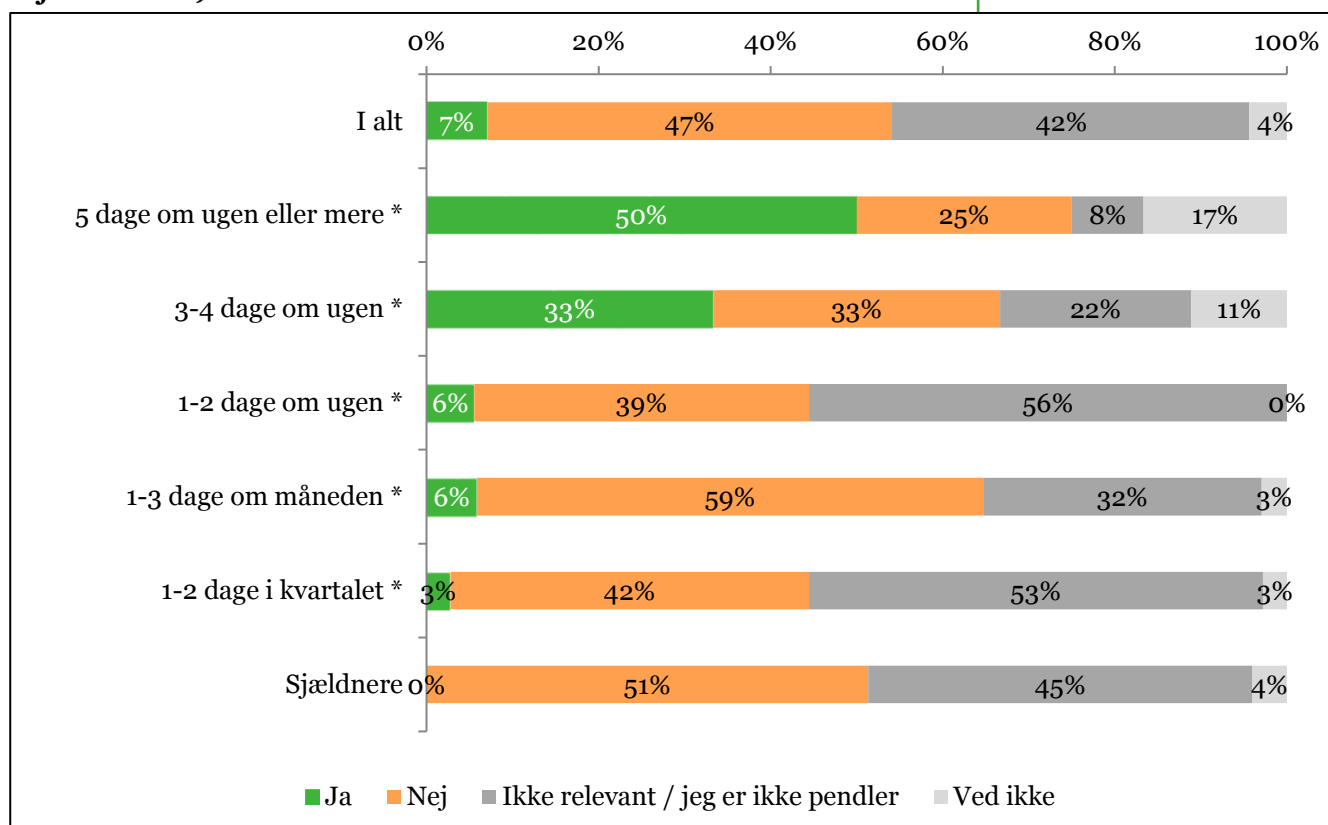


Base: 183

Af alle, der har hørt om pendler-rejsetidsgarantien, er det kun 7 %, der er tilmeldt ordningen, hvilket er på niveau med resultaterne fra 2015. Se figur 10 og 11. Forklaringen er, at mange af de togbrugere, der har hørt om garantiordningen, ikke er pendlere. Blandt de, der rejser 5 eller flere dage om ugen, er det dog kun halvdelen, der har tilmeldt sig ordningen. Blandt de, der rejser med toget 3-4 dage om ugen, er det kun en tredjedel.

Figur 10 - Er du tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien?

Base: 183

Figur 11 - Er du tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien? (opdelt på rejsefrekvens)

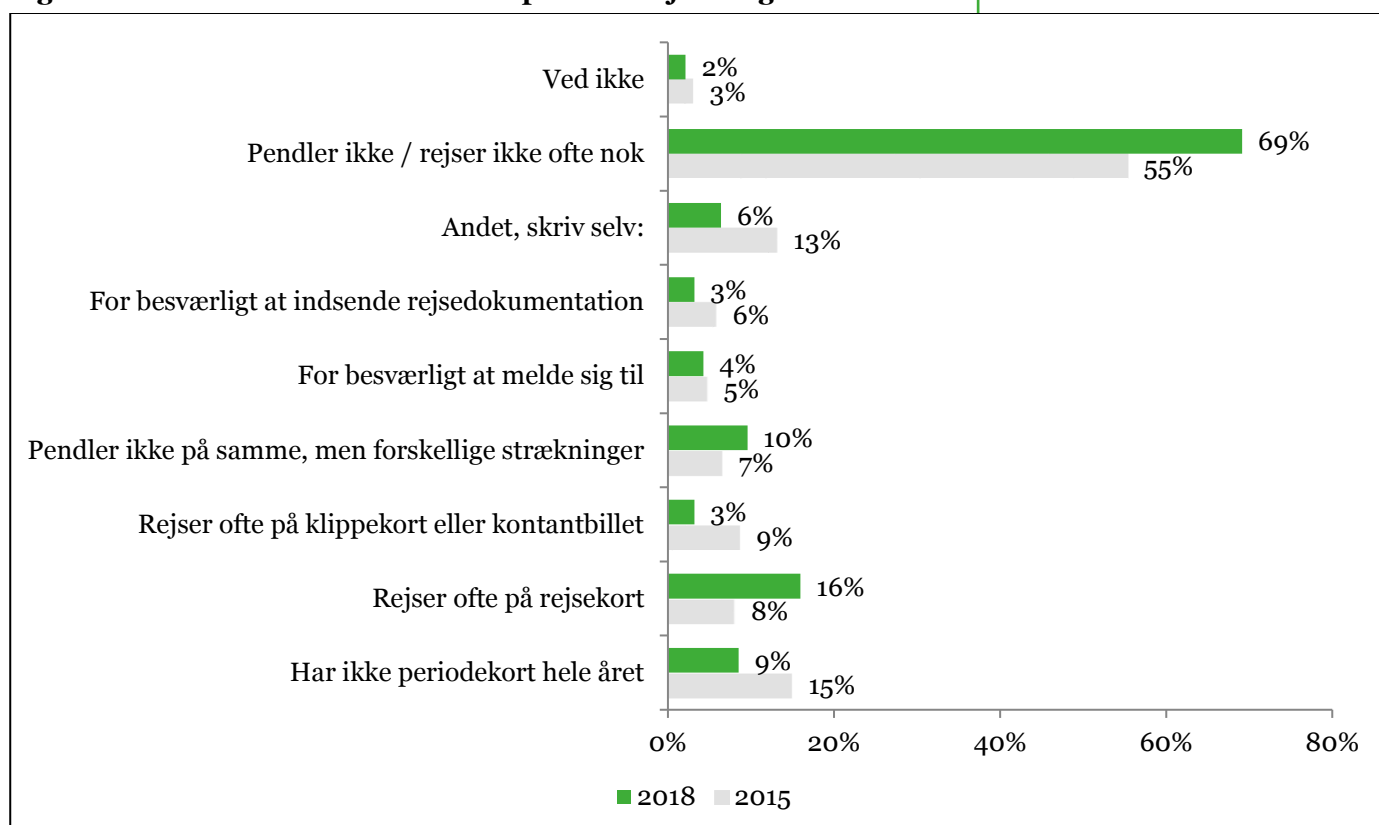
Base: 183

* = små baser

Antallet af besvarelser giver os desværre ikke mulighed for at afdække tilfredsheden med pendler-rejsetidsgarantien. Ligeledes har vi heller ikke mulighed for at afdække, om de højfrekvente passagerer er klar over, hvordan de tilmelder sig til pendler-rejsetidsgarantien. Disse baser er også for små.

Det fremgår af figur 12, at 69 % af de, der ikke er tilmeldt pendler-rejsetidsgarantiordningen, er det, fordi de ikke rejser ofte nok. Andre rejser ofte på rejsekort (16 %), og er måske ikke klar over, at de godt kan være tilmeldt ordningen selv om de benytter et rejsekort. Atter andre pendler på forskellige strækninger (10 %) eller ikke hele året (9 %). Basen er relativt lille, men der er indikationer på, at flere kunne benytte sig af ordningen, hvis de havde et bedre kendskab til den.

Figur 12 - Hvorfor er du ikke tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien?



Base: 94 (2018)

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

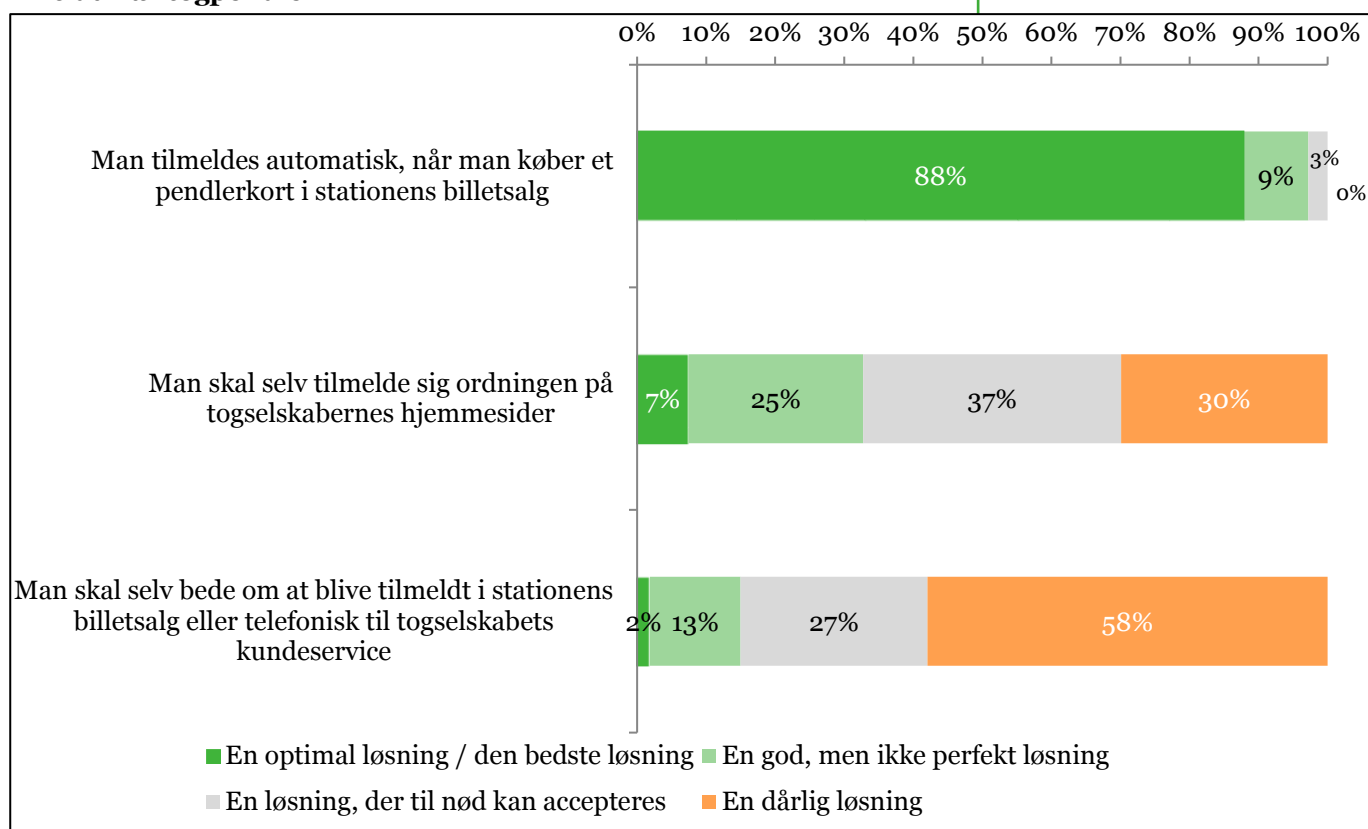
Som opfølgning på ovenstående har vi spurgt alle, der rejser med tog mindst 1 gang om ugen om, hvordan de helst ser, at tilmeldingen sker til pendler-rejsetidsgarantien, hvis de var pendlere.

Vi opstillede tre alternative måder, som vi bad dem om at bedømme. Se figur 13.

Det fremgår klart, at passagererne vil foretrække, at de blive automatisk tilmeldt når de køber et periodekort – uanset om der er tale om et abonnement eller bare et enkeltstående køb. 88 % mener, at det er den optimale løsning.

Mindst attraktivt er det, hvis man skal henvende sig personligt i et billetsalg eller skal ringe til kundeservice for at blive tilmeldt en ordning. 58 % mener, at det er en dårlig løsning.

Figur 13 - Nedenfor er listet tre forskellige måder, at blive tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien. Vi vil bede dig om at vurdere disse fire måder i forhold til hvordan du helst ville tilmeldes ordningen, hvis du var togpendler



Base: 107

Tilfredshed med togselskabernes information om basis- og pendler-rejsetidsgaranti

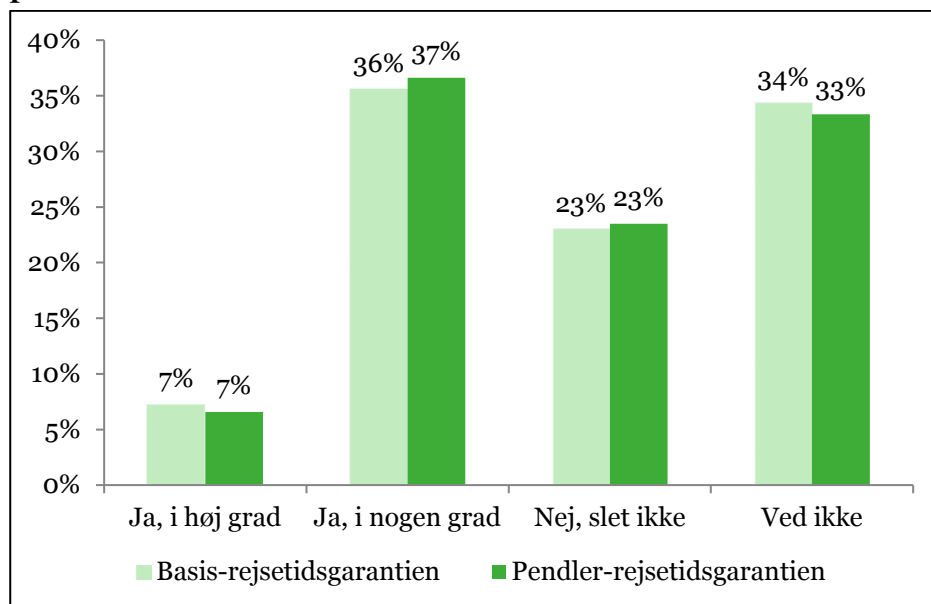
De personer, der har hørt om basis-rejsetidsgarantien henholdsvis pendler-rejsetidsgarantien, er blevet spurgt, om de synes togselskaberne har løst opgaven med at informere om basis-rejsetidsgarantien henholdsvis pendler-rejsetidsgarantien på tilfredsstillende vis. Vi har valgt at vise resultaterne for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

Det fremgår af figur 14, at det er ret få (7 %), der synes at togselskaberne 'i høj grad' har løst opgaven tilfredsstillende, men at en forholdsvis stor gruppe (36 % henholdsvis 37 %) synes, at togselskaberne 'i nogen grad' har løst opgaven tilfredsstillende. Det betyder, at cirka halvdelen af de, der har hørt om rejsetidsgarantiordningerne, enten ikke synes, at togselskaberne har løftet deres informationsopgave 'godt', eller at de har svaret 'ved ikke'.

Som nævnt tidligere har de fleste, der har hørt om de to ordninger, hørt om ordningerne fra andre kilder end togselskaberne selv.

De personer, der har svaret, at de ikke har hørt om togselskabets basis-rejsetidsgaranti (37 % 'har ikke hørt om') henholdsvis pendler-rejsetidsgaranti (67 % 'har ikke hørt om'), kan selvfølgelig ikke udtale sig om, hvordan togselskaberne har informeret. Da de ikke har hørt om ordningerne, tyder det på, at informationen ikke når bredt nok ud.

Figur 14 - Mener du, at togselskaberne har løst opgaven med at informere om basis-rejsetidsgarantien/pendler-rejsetidsgarantien på tilfredsstillende vis?



Base: 470 (basis), 183 (pendler)

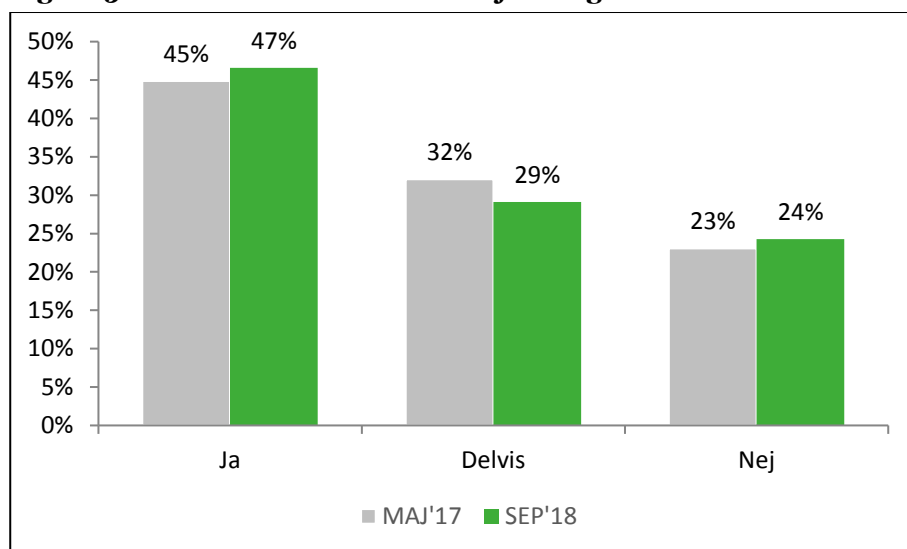
5. Information til passagererne - stationer og i billetsalg

Samlet

Passagerpulsens opfølgende undersøgelse i september 2018 viser, at der i de fleste tilfælde er information til passagererne om rejsetidsgarantierne, men at denne ikke findes alle de steder på stationerne, hvor det bør kunne forventes.

Ser vi på det samlede resultat af vores stationsbesøg, viser det sig, at vi på 26 af de 103 besøgte stationer⁵ (24 %) ikke fandt information om togselskabernes rejsetidsgarantiordninger. Det er stort set på niveau med maj 2017, hvor der på 18 ud af 78 besøgte stationer (23 %) ikke var information.

Figur 15 - Findes information om rejsetidsgaranti



Base: 103 stationer (2018)

På 48 ud af de 103 stationer (47 %) var der information de steder, hvor der var mulighed for det, det vil sige både på stationen og i billetsalget, hvis der var sådan et. Resultatet svarer til situationen i 2017, men er dårligere end i februar 2016, hvor der var 'fuld' information på 59 % af de undersøgte stationer. I 2018 dækker det over, at der er 17 stationer, hvor der er information i såvel billetsalg som på perronen. På 31 stationer uden billetsalg er der information på perronen, og vi lader dette tælle med som 'fuld' information. I ni tilfælde har *mystery shopperne* ikke besøgt billetsalget, selv om det har været der. I disse tilfælde har vi antaget, at der var information i billetsalget.

Blandt de stationer, hvor vores *mystery shoppere* i september 2018 ikke fandt information, er:

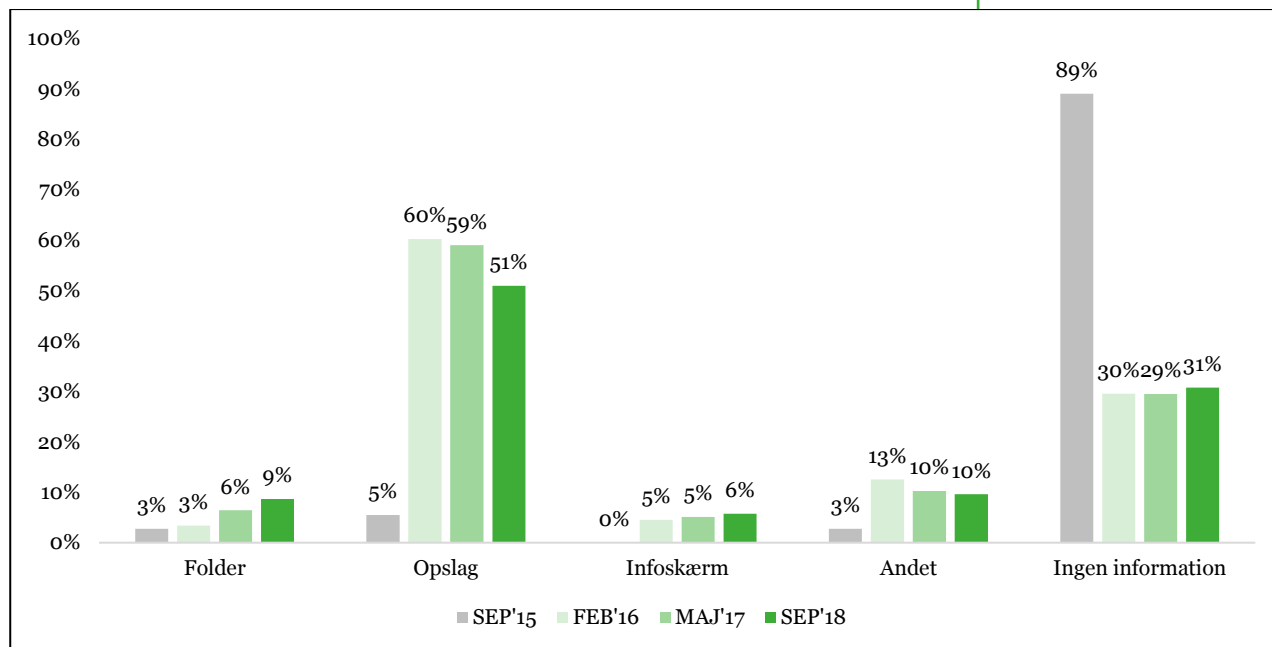
- Holbæk
- Høje Tåstrup (Fjern- og Regionaltog)
- Roskilde
- Silkeborg
- Struer
- Sønderborg
- Ørestad (Fjern- og Regionaltog)

⁵ Vi har besøgt hver station en gang for hvert togselskab der betjener stationen. Aarhus H tæller fx således 3 gange med i statistikken, da den betjenes af DSB, Arriva og Aarhus Letbane. Vi har i alt besøgt 80 forskellige stationer og opgjort det som sammenlagt 103 besøg

Information på perroner og i venteområder

Ud af de 103 undersøgte stationers perroner (inklusive venteområder) fandt vi information på cirka 7 ud af 10 stationer. Det er på niveau med undersøgelsen fra maj 2017.

Figur 16 - Findes information om rejsetidsgaranti på perron/i ventesal?



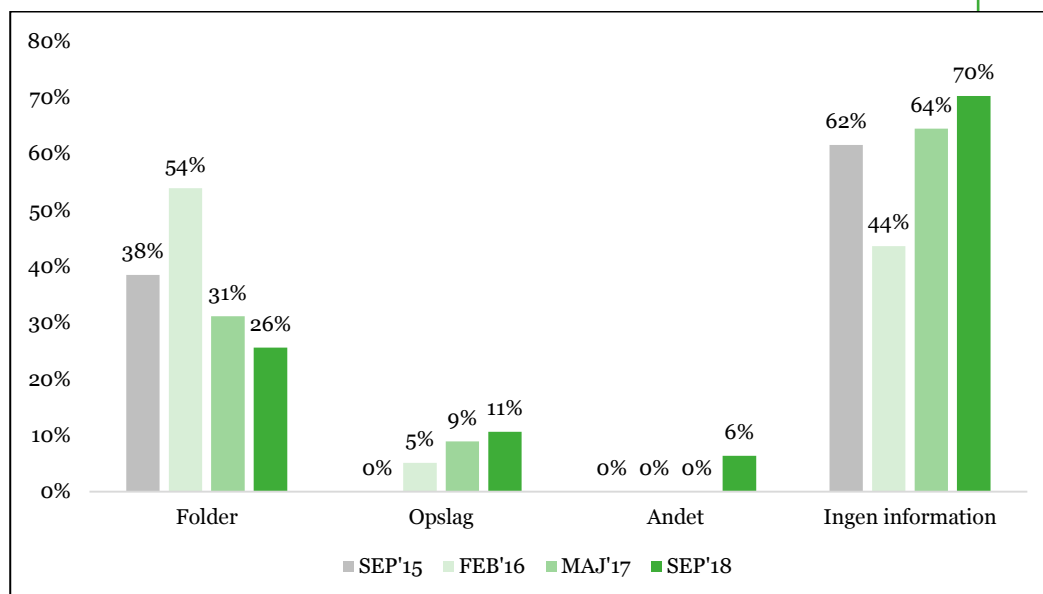
Base: 73 (2015) / 88 (2016) / 78 (2017) / 103 (2018) stationer

Af de 103 besøgte stationer var de 47 uden billetsalg/kiosk. Det betyder, at den eneste mulighed for at købe billet på stationen er i en billetautomat, eller at det ikke er muligt at købe billet på stationen. Ved besøgene på disse 47 stationer fandt vi information om rejsetidsgaranti på de 31 (66 %), hvilket er på niveau med undersøgelsen i maj 2017.

Information i billetsalg/kiosk

På 47 af de 56 stationer med billetsalg/kiosk besøgte vi billetsalget for at se, om der var information om rejsetidsgarantierne. Det var der i 14 af de 47 billetsalg (30 %). I 12 ud af de 14 tilfælde var informationen tilgængelig i form af foldere med information.

Figur 17 - Findes information om rejsetidsgaranti i billetsalg/kiosk?



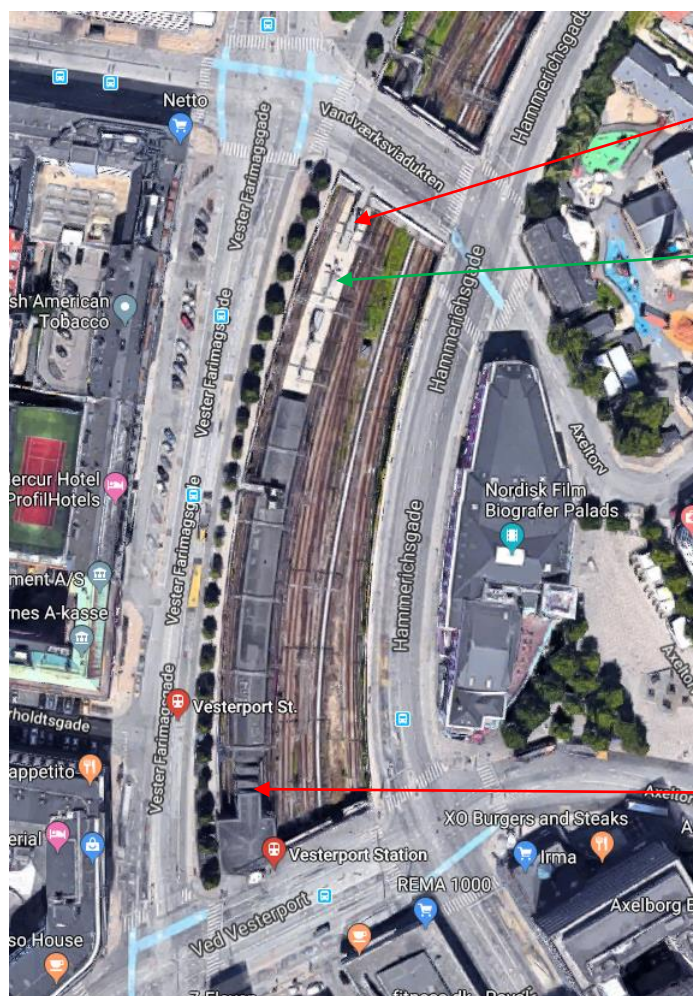
Base: 26 (2015) / 39 (2016) / 45 (2017) / 47 (2018) stationer

Sammenlignet med undersøgelsen i maj 2017 er der tale om en svag tilbagegang i tilgængeligheden af information om rejsetidsgaranti i billetsalgene. I forhold til 2016 er det en ret kraftig tilbagegang.

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

På Nørreport Station var der for eksempel et opslag på vej ned til S-togsperronen, men ingen information ved fjernogsperronerne.

På Vesterport var der på undersøgelsestidspunktet kun information om rejsetidsgaranti i form af et opslag ved 'bagtrappen' (mod Kampmannsgade), der benyttes af færrest passagerer. Der var ingen information i billetsalget/kiosken eller i nærheden af 'hovedtrappen' (mod Gl. Kongevej).



'Bagtrappe'

Opslag hér

'Hovedtrappe'

Ingen information
hér

Foto: Google

Information om rejsetidsgarantien på stationerne – opgjort pr. togselskab

Nogle af de undersøgte stationer bliver kun betjent af ét togselskab, andre bliver betjent af flere. For eksempel bliver Nørreport Station betjent af DSB Fjern- og Regionaltog, DSB S-tog og Metroen. I de tilfælde, hvor en station betjenes af flere togselskaber, er der lavet en separat registrering af stationen for hvert togselskab. Det er sket ud fra den antagelse, at en passager, der skal med Metroen fra Nørreport, ikke kan forventes at orientere sig om rejsetidsgaranti i de områder af stationen, der betjenes af DSB Fjern- og Regionaltog og DSB S-tog. Samme tilgang er for eksempel benyttet på Aarhus H, der betjenes af DSB Fjern- og Regionaltog, Arriva og Letbanen.

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 3, at der for de fleste togselskaber er stationer, hvor vi ikke fandt information om rejsetidsgarantierne. I mange tilfælde gælder desuden, at der oftest kun var information på perronen og ikke i billetsalget/kiosken, selv om det fandtes på stationen. Det betegner vi som 'delvis' information.



Tabel 3 - Resultat af stationsbesøg fordelt på selskaber maj 2017

Selskab	Stationer undersøgt	Stationer m/billetsalg	Fuld information	Delvis information	Ingen information
Arriva Tog	7	4	2	1	4
DSB Fjerntog	39	22	18	12	9
DSB S-tog	28	21	11	13	4
Lokaltog	11	5	6	1	4
Metro	10	2	6	1	3
Midttrafik	5	1	4	1	0
Nordjyske Jernbaner	3	1	1	1	1

Note: Hvis stationen ikke har billetsalg, og der findes information på perronen, indgår stationen i 'fuld information'. Hvis der er billetsalg på stationen, men dette ikke er besøgt, antages det, at der er information i billetsalget. Tabellen viser således 'best case'.

6. Information til passagererne – billetkøb online og på app

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 inde på hjemmesiden og i visse tilfælde som en del af et større dokument om forretningsbetingelser.

I 2016 og 2017 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.

I september 2018 har Passagerpuls'en igen undersøgt de hjemmesider og apps, som blev undersøgt i september 2015, april 2016 og maj 2017. Vi undersøgte, om der var information om rejsetidsgarantier for togrejser inden for 4 kategorier:

- 1) 4 hjemmesider, hvor man direkte kan købe billetter: dsb.dk, arriva.dk, dinoffentligetransport.dk og nordjyllandstrafikselskab.dk.
- 2) 8 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) 6 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 8 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 Passagerpuls'ens tolkning af EU-forordningens krav om, at passagerne skal oplyses om deres rettigheder i form af rejsetidsgaranti direkte i forbindelse med køb af billet. Sydtrafiks app er den eneste, som giver direkte information i handelsbetingelserne.

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

6.1 Billetkøb online

Vores nye undersøgelse i september 2018 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 trafikselskabernes fælles landsdækkende rejseregler, som er gældende fra 15. januar 2017. I disse henvises der igen til alle selskabernes rejsetidsgarantier. Man skal dog ned på s. 21 i reglerne, før rejsetidsgarantierne nævnes.

DOT henviser slet ikke til rejsereglerne i forbindelse med købet.

Undersøgelsen i år indbefatter også arriva.dk og nordjyllandstrafikskab.dk, hvor du også kan købe billet til henholdsvis Arrivas og Nordjyske Jernbaners togstrækninger.

I forbindelse med køb af billet på arriva.dk henvises der ligesom hos DSB ikke til rejsetidsgarantien, men til de fælles rejseregler. I bunden af handelsbetingelserne i forbindelse med køb af billet hos Nordjyllands Trafikskab nævnes det, at du kan finde informationer om rejsetidsgaranti på nordjyllandstrafikskab.dk. Rejsetidsgarantien beskrives ikke nærmere, og der er intet link.

Billetkøb på hjemmesider	Status april 2016	Status maj 2017	Status september 2018
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.	Ingen ændring
DOT	Ingen direkte information i forbindelse med køb i de betingelser man bedes acceptere.	Ingen ændring	Ingen ændring
Arriva	Ikke undersøgt tidligere	Ikke undersøgt tidligere	Ingen direkte information om rejsetidsgarantien. Under punktet "anvendelsesområde" henvises der til de fælles landsdækkende rejseregler ved link. Klikker man på linket downloades pdf-filen med rejsereglerne, hvor rejsetidsgarantien nævnes på side 22.
NT	Ikke undersøgt tidligere	Ikke undersøgt tidligere	Ingen direkte information. Nederst i handelsbetingelserne, der skal accepteret i forbindelse med køb af billet nævnes det at "information om rejsegaranti mv. fremgår af Nordjyllandstrafikskab.dk"

Billetkøb på dsb.dk

Inden du godkender betalingen, skal du godkende salgsbetingelser for print-selv-billet. Der er desuden et link til de fælles landsdækkende rejseregler.

Betaling

Betal og godkend bestilling



KORTNUMMER

UDLØBSDATO

Måned

År

KONTROLCIFRE

DIT PENGEINSTITUT



Kortnummer



Kontrolcifre

Vigtigt:

Denne Print Selv-billet kan ikke ændres eller tilbagebetales.

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

[Fælles landsdækkende rejseregler](#)

Din bestilling og pris

UDREJSE

Freitag 14. sep 2018, 13:00 - 14:30

Fra København H

Til Odense St.

Standard billet
1 voksen

278 kr.

Pris i alt

278 kr.

[Fortsæt](#)

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

Menu

Søg

Log ind



Salgsbetingelser Print Selv

Salgsbetingelser Print Selv

Disse salgsbetingelser indeholder information om indsamling og brug af personoplysninger i forbindelse med dit billetkøb, betaling, gyldighed, ændringer og refusion.

Personoplysninger

Når du køber en billet, beder DSB om de personoplysninger, der er nødvendige for, at vi kan udstede billetten til dig og efterfølgende kontrollere billetten, når du rejser.

De oplysninger, vi behandler, er oplysning om din email-adresse og de 4 sidste cifre på det kort, du har valgt at benytte som legitimation i forbindelse med rejsen.

DSB er dataansvarlig efter persondatalovgivningen. Oplysningerne indsamles med hjemmel i persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra b) og er nødvendige for, at vi kan opfylde vores aftale med dig.

Oplysninger registreret hos DSB i forbindelse med dit køb vil blive gemt i løbende år + 5 år i overensstemmelse med bogføringslovens regler. Andre oplysninger vil blive slettet senest 3 år, efter din sag er afsluttet.

DSB benytter i forbindelse med sin IT-drift bl.a. databehandlere, som overfører data til tredjelande, dvs. lande uden for EU/EØS. Læs mere om DSB's databehandling og dine rettigheder i DSB's privatlivspolitik [her](#).

Betaling

Print Selv Billetter i DSB Netbutik skal betales online med betalingskort

Gyldighed, ændringer og refusion

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.

Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange/DSB 1' Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales. Hvis du køber dine DSB Orange/DSB 1' Orange-billetter og Pladsbilletter hver for sig, kan du ændre og tilbagebetale dine Pladsbilletter. Bemærk, du kan ikke ændre eller tilbagebetale dine Pladsbilletter med DSB Orange Bornholm.

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 billetten 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
Klippekort
Rejser til udlandet
Rejser over Øresund
DSB Rejsetidsgaranti
Find billetter og services

Rejsende

Pendlere
Voksne
Børn
Ung og studerende
Ældre og pensionister
Erhverv
Cykler
Grupper
Turister
Handicappede
Hunde



Trykker du på linket til de fælles rejseregler, præsenteres du for denne side, hvor du øverst finder et link til de fælles landsdækkende rejseregler.

 Menu
  Søg
  Log ind
 

Færre tog mellem Aarhus – Fredericia – Esbjerg fra 17. september til og med 30. september [Læs mere](#)

Forside > Om DSB > Virksomheden > Forretningsbetingelser >

Rejseregler

Fælles landsdækkende rejseregler

Alle trafikselskaber i Danmark har ét sæt Fælles landsdækkende rejseregler, uanset om du rejser med bus, tog eller metro. Rejsereglerne udgives af DSB, Arriva Tog og Metroselskabet I/S, samt Trafikselskabet Movia, BAT, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab.

Rejseregler:

- [Fælles landsdækkende rejseregler](#)
- [Vejledning i brug af kort og billetter på Sjælland, Lolland, Falster og Møn](#)
- [Se kort over DSB omstigningsområder i Hovedstadsområdet](#)
- [Landsdækkende zonekort](#)
- [Zonekort for Sjælland, Lolland, Falster og Møn](#)
- [Joint National Travel Regulations \(Fælles landsdækkende rejseregler - engelsk version\)](#)

Tidligere udgaver af vores forretningsbetingelser / fælles rejseregler:

- [Fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia september 2014](#)
- [Forretningsbetingelser november 2012](#)
- [Forretningsbetingelser med rettelse 2014](#)
- [Forretningsbetingelser 1. januar - 14. september 2014](#)
- [Fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia 27. oktober 2015 - 16. januar 2016](#)

Tidligere vejledninger:

- [Vejledning i brug af kort og billetter - bus, tog og metro i Hovedstadsområdet](#)
- [Vejledning i brug af kort og billetter - bus, tog og metro i Hovedstadsområdet 2014](#)

Øvrige emner

- › Rejseregler
- › Ordensregler
- › Brug af dsb.dk
- › Brug af DSB Plus
- › Køb af billetter online
- › Brug af cookies på dsb.dk og dsbplus.dk
- › Tog i Danmark - tilbagebetaling
- › Handelsbetingelser Udland
- › Handelsbetingelser for Ungdomskort
- › Persondata
- › DSB Rejsetidsgaranti

I rejsereglerne finder du information om alle rejsetidsgarantiordningerne på s. 21. Der er desuden information om EU's jernbanepassagerforordning.

14. Driftsforstyrrelser

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af

- Rejsetidsgaranti for rejser med Arriva, Nordjyske Jernbaner og DSB inkl. S-tog, eller
- Rejsegaranti for rejser med trafiksselskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus) eller
- Rejsegaranti for rejser med Metro eller
- Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (jævnfør nedenfor afsnit 14.2)

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



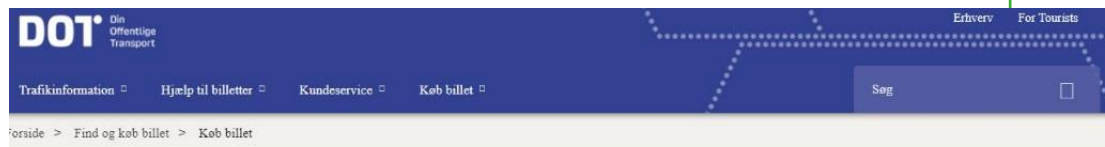
- Midttrafik rejsegaranti
- Nordjyllands Trafikselskabs rejse- og rejsetidsgaranti
- BAT rejsegaranti

14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro og lokalbaner)

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder artikel 17 ved transport i tog (herunder lokalbanetog) og metro. Der henvises til uddrag

Billetkøb på dinoffentligetransport.dk

Ved køb af mobilbilletter via dinoffentligetransport.dk bliver du bedt om at acceptere et sæt handelsbetingelser for DOT Mobilbillet. Her nævnes rejse-tidsgarantierne ikke. Ved købet henvises der heller ikke til de fælles lands-dækkende rejseregler.



Mobilbillet online

Brug denne funktion til at købe billetter til 2-8 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.

Sjælland ▼

Din bestilling

Du er ved at bestille følgende:

Fra: Fasanvej St. (Metro)

Afsejsezone: 2

Antal zoner: 8

Billetteype: Voksen

Takstområde: Sjælland

Pris: kr. 84,00

Til mobilnummer: 40608795

Betaling: Ukendt

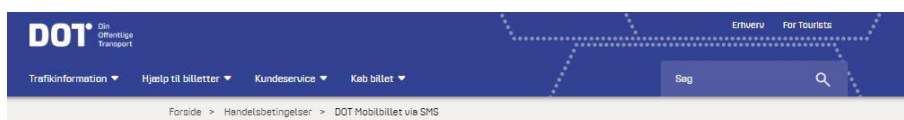
Gyldig fra: 14. sep 2018 kl. 14:57

Dankort ▼

☐ Gem kortoplysninger til senere brug

☐ Ja, jeg accepterer betingelserne

Fortsæt Tilbage



Handelsbetingelser for DOT Mobilbillet via SMS

Version 1.2, 19. maj 2019

DOT Mobilbillet er billetter til bus, tog og Metro, som købes via SMS (ved at sende en SMS til nummer 1415) eller på www.dinoffentligetransport.dk/billetkøb (DOTs hjemmeside) og leveres på mobiltelefonen som SMS. Der kan købes billetter til området Sjælland, Lolland, Falster og Møn.

DOT Mobilbillet udbydes af Din Offentlige Transport (DOT) og er ejet af DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup, CVR nr. 25050053. DOT er et samarbejde mellem trafikelskaberne DSB, Movia og Metroselskabet. Samarbejdet mellem DOT og DSB betyder, at dit køb af mobilbilletter foretages hos DSB og ikke DOT, og DSB er derfor dataansvarlig.

Behandling af dine personoplysninger

Når du køber en DOT mobilbillet via SMS til 1415 eller på www.dinoffentligetransport.dk/billetkøb, indsamler DSB oplysninger om dig og din rejse med det formål at kunne foretage salget af billetter. Vi indsamler og opbevarer kun de data, der er nødvendige for, at vi kan behandle dit køb og levere de produkter, du har bestilt, herunder opkræve betaling, føre kontrol af billetter under din rejse og servicere dig ved henvendelse til kundeservice.

Disse data indsamler vi

Følgende personoplysninger behandles af DSB ved udstedelse af en DOT Mobilbillet: Telefonnummer, dit teleselskab og betalingskortoplysninger (kun for køb på hjemmesiden). Derudover gemmer vi din købshistorik i form af billetter og ordrenummer, startzone, antal zoner på billetter, gyldigheden på den købte billet samt transaktionsnummer.

Når du betaler med betalingskort, registreres oplysninger om dit betalingskort kun hos DIBS Payment Services A/S, som er DSB's leverandør af betalingsløsninger. Alle overførsler af betalingskorttransaktioner sker krypteret og i overensstemmelse med de regler, der fastsættes af betalingskortudbydere.

Dine oplysninger gemmes af DSB og DSB's databehandlere i løbende år plus 5 år, fra dit køb er foretaget, da DSB er omfattet af bogføringsloven, herunder reglerne om opbevaring af bogføringsmateriale.

Oplysningerne indsamles med hjemmel i persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra b), da oplysningerne er nødvendige for, at vi kan opfylde vores aftale med dig.

Databehandlere og videregivelse

Oplysninger, som indsamles og behandles af DSB, opbevares dels hos DSB, dels hos DSB's leverandører af databehandling (herefter kaldet "databehandlere"). DSB benytter ikke databehandlere, som overfører data til tredjelande, dvs. lande uden for EU/EDS.

Dine oplysninger videregives til Metroselskabet, Metroservice, Movia og DOT med det formål, at de kan behandle dit køb, herunder føre kontrol af billetter under din rejse og servicere dig ved henvendelse til kundeservice. Herudover videregives dine transaktions- og bankoplysninger til Nets, Handelsbanken eller dit teleselskab, da disse formidler din betaling af den købte billet.

Udørende køb på DOTs hjemmeside benyttes Rejseplanen i forbindelse med fremsøgning af rejser og startzoner. Der sker udelukkende en anonymiseret udveksling af geokoordinater i den forbindelse.

Hvis du ønsker at vide mere

Hvis du ønsker at få videregivet hvordan dine oplysninger bliver behandlet eller du ønsker at høre hvoraf af dine rettigheder

6.2 Hjemmesiderne generelt

De fleste hjemmesider er har henvisninger til rejsetidsgarantierne enten direkte på forsiden eller i faner/undermenuer. Kun hos DOT og Nordjyske Jernbaner har rejsetidsgarantien et tydeligt, selvstændigt hovedpunkt på forsiden.

Information hjemmesider	Status april 2016	Status maj 2017	Status september 2018
DSB.dk	Pendler-rejsetidsgarantien er fremhævet på forsiden, og rejsetidsgarantien fremgår af undermenupunkt på forsiden.	Pendler-rejsetidsgarantien er ikke længere fremhævet på forsiden, men fremgår stadig af undermenuen 'billetter og services' nederst på siden.	Ingen ændring.
Rejsekort.dk	Der er kommet en side med links til trafiksselskabernes rejsetidsgarantier. Siden kan findes nederst på forsiden under overskriften 'Det med småt'	Ingen ændring.	Ingen ændring.
Dinoffentlig-transport.dk	Der er et menupunkt om rejsetidsgarantien under fanen 'kundeservice' med information om rejsetidsgaranti-ordninger for de medvirkende trafiksselskaber 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.	Ingen ændring.
Arriva.dk **)	Henvisning på forsiden	Der er ingen direkte henvisning på forsiden. Rejsetidsgaranti er dog et punkt under fanen 'kundeservice'	Ingen ændring.
m.dk (Metro-selskabet)	Ikke henvisning på forsiden, men info i undermenupunkt på fane.	Ingen ændring	Ingen ændring
Lokaltog.dk *)	Henvisning på forsiden	Ingen ændring	Rejsegarantien er ikke længere fremhævet som et selvstændigt punkt på forsiden, men findes stadig nederst på forsiden under overskriften 'kontakt'
Midttrafik.dk	Henvisning på forsiden	Ingen ændring	Information står under 'Kundeservice' (link på forsiden)
Mjba.dk *)	Ingen information om rejsegaranti.	Ingen ændring	Ingen ændring
Nordjyllands-trafiksselskab.dk	Henvisning på forsiden	Ingen ændring	Information står under 'Kundeservice' (link på forsiden)
Njba.dk *)	Information står under 'Kundeinformation' (link på forsiden)	Der er nu kommet en henvisning som et af hovedpunkterne på forsiden	Ingen ændring
Sydtrafik.dk	Henvisning på forsiden	Ingen ændring	Information står under 'Kundeservice' (link på forsiden)
Vestbanen.dk *)	Ingen information om rejsegaranti.	Ingen ændring	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

DSB's hjemmeside

Pendlerrejsetidsgarantien er stadig ikke længere fremhævet på forsiden af hjemmesiden som tidligere, men rejsetidsgaranti fremgår stadig af undermenuen 'billetter og services' nederst på siden og menuen i siden, som du kan trykke frem.

The screenshot shows the DSB website homepage. At the top, there is a search bar with the text "Find rejse og pris i Danmark". Below the search bar, there are four main navigation tabs: "Trafikinformation", "Kundeservice og kontakt", "Billetter og services", and "DSB Plus". The "Billetter og services" tab is currently selected. The main content area features several promotional tiles, including "DSB Orange", "DSB Erhverv", "DSB Plus", and "Vind". A sidebar on the left contains a list of links for finding travel and prices, and a section for "Rejsende" (Travelers) with various filters. The footer contains a list of links for "Billetter og services" and "Rejsende".

Find rejse og pris i Danmark

FRA: Station / stoppested / vej / by / lokalitet

TIL: Station / stoppested / vej / by / lokalitet

Find rejse og pris

Trafikinformation

Kundeservice og kontakt

Billetter og services

DSB Plus

Rejsende

Rejseskort

Pendler- og Periodekort

Enkelt- og returbilletter

DSB 1

DSB Orange

Klippedkort

Rejser til udlandet

Rejser over Øresund

DSB Rejsetidsgaranti

Find billetter og services

Kortplaner

Priser og zoner

Aktuelle kampagner

Om DSB

DSB

DSB Orange

Bestil din billet i god tid. Rejs billigst uden for myldretiden. Fra Odense-København fra 99,- og Aarhus-København fra 99,-.

Køb din togetur til udlandet. Køb DSB Orange Europa til fx Hamborg fra 220 kr. Eller hvad med en Interrailtur? Få inspiration og køb online her.

DSB Erhverv

Ring til os

DSB Plus

Vind

DSB Plus i Vind koncert- og togbilletter. Deltag i konkurrencen om koncertbilletter til Skive eller Infernal samt togbilletter til...

Afsted om 5 minutter? DSB Ungdomsbilletter. 25% rabat.

Afsted om 2 måneder? DSB Orange. 75% rabat.

Job i DSB | Vi søger klargøringsstøttere. Nu kan du blive klargøringsstøttere i DSB! Så kan du være med til at levere tog til siden. Søg allerede nu.

Er du 16-25 år? Så har vi altid en billig billet til dig. Du kan nemlig altid spare 25-75% på dine rejser med DSB.

Fyldt 65 år og skal rejse over Storebælt? Så kan du nu vælge mellem 3 forskellige slags billetter, der giver dig rabat på rejser over Storebælt.

Togtrafikken lige nu og på sigt. Få det fulde overblik over den aktuelle tografik, uforudsete hændelser og planlagte sporarbejder i den kommende tid.

DSB

Find rejse og pris

Trafikinformation

Kundeservice og kontakt

DSB Plus

Erhverv

Billetter og services

Rejsende

Pendlere

Voksne

Børn

Unge og studerende

Ældre og pensionister

Erhverv

Cykler

Grupper

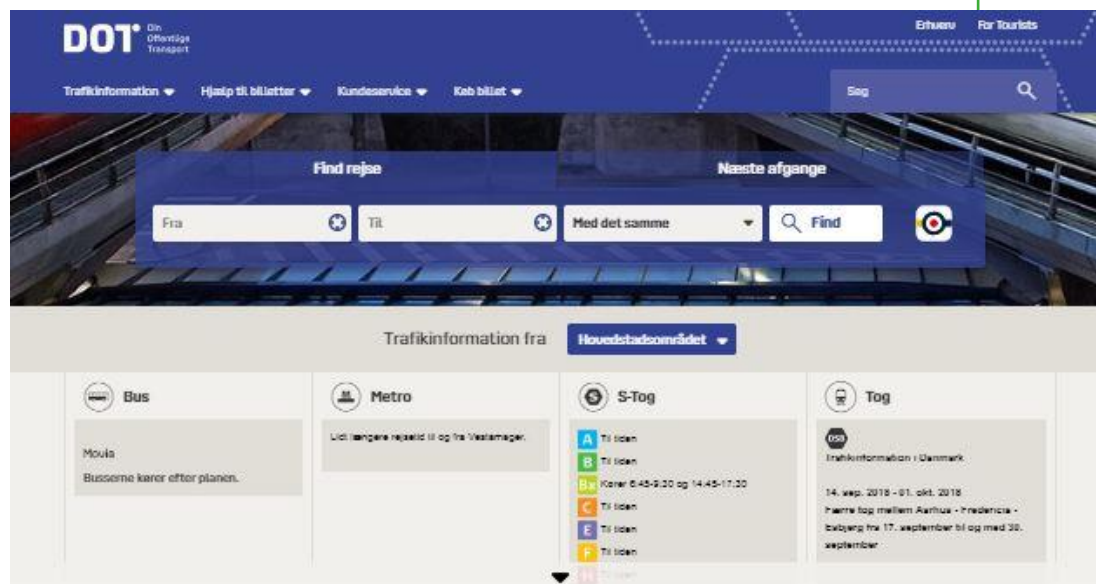
Turister

Handicappede

Hunde

DOT's hjemmeside

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



Nyt Bynet fra sommeren 2018

Når Cityringen åbner i sommeren 2018 træder Nyt Bynet i kraft. Få overblikket over Nyt Bynet og læs hvad det betyder for din rejse med bus, tog og metro.



Klar Beaked

Vores digitale tjenester er designet til at gøre det nemt for dig at bruge offentlig transport - Se her, hvordan du nemt kan planlægge din næste rejse.



Pendler tjek

Tjek om du kan pendle hurtigere, billigere, sundere og renere. Tag et pendler tjek her.



Der er gang i den offentlige transport

Den offentlige transport på Sjælland bliver fornyet som aldrig før. Få overblikket her.



Rejsegaranti

Hvis bussen, toget eller metroen er forsinket, kan du i mange tilfælde få kompensation. Læs om rejsegaranti her.

Om os
Nyheder
Cookiepolitik
Privatlivspolitik
Handelsbetingelser



Den Offentlige Transport | TEL: 2015 2000

Det er efter Passagerpulsens mening en forbedring.

Arriva's hjemmeside

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

Arriva-billetter

Arriva YourWay
Rejs ekstra billigt på udvalgte billetter
[Læs mere](#) **Køb**

Arriva OneDay
Rejs hele dagen i Arrivas tog
[Læs mere](#) **Køb**

Enkeltbillet
Enkeltbillet til Arrivas strækninger
[Læs mere](#) **Køb**

[Vis alle billetter](#)

Køreplaner

Aarhus - Skjern →

Aarhus - Struer →

Struer - Skjern →

[Vis alle køreplaner](#)

Spørgsmål til Kundeservice? **Tog** **Bus**



Konkurrence
Pendlerkort i Arriva App
Vind 3 måneders pendlerkort ved køb eller fornyelse.



Nyhed
Buslinje 2A skal køre på el
Arriva har vundet en stor del af Movias A17 udbud. Heriblandt 2A.



Nyhed
DriveNow fylder 3 år
Fødselsdagen fejres med historisk flotte tal.



Billetter
Rabat til unge rejsende
Du kan rejse billigt med toget med forskellige ungdomstilbud.

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 september 2018 viser, at der stadig ikke er specifik information om rejsetidsgarantien hos DSB og DOT. I disse apps bliver der ikke informeret direkte 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 hjemmeside, og der er et link til de fælles landsdækkende rejseregler.

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

NT har fået en ny app, hvor rejsetidsgarantien nævnes i bunden af de betingelser, der skal accepteres i forbindelse med køb af billet. Garantien nævnes under punktet "rejseregler", og der nævnes, at de kan findes på Nordjyllands Trafikselskabs hjemmeside. Garantien beskrives ikke nærmere end ved navn, og der fremgår intet direkte link til reglerne.

I år har vi også undersøgt Midttrafiks app, da passagerer her kan købe billet til Lemvigbanen og Letbanen. I betingelserne, der skal accepteres i forbindelse med køb af billet, er hverken rejsegarantien eller de fælles rejseregler nævnt.

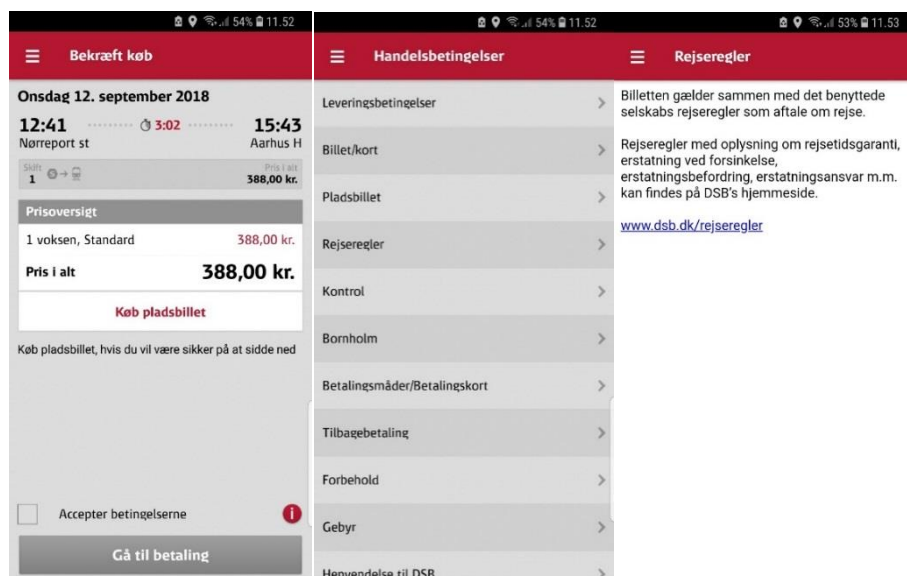
Apps med billetkøb	Status april 2016	Status maj 2017	Status september 2018
DSB	I forbindelse med køb af billet accepteres 'Rejseregler' som et selvstændigt punkt i handelsbetingelserne. Der er link til DSB's hjemmeside, hvor man kan finde information om forretningsbetingelserne.	Ingen ændring siden april 2016 bortset fra, at der nu linkes til de fælles landsdækkende rejsebetingelser, hvor alle togselskabernes rejsetidsgarantier omtales.	Ingen ændring.
Arriva Tog	Ikke undersøgt tidligere	Ikke undersøgt tidligere	Ingen information - hverken i forbindelse med billetkøb eller i handelsbetingelser. Under menuen i "information"-fanen findes en fane dedikeret til rejsetidsgarantien, der både oplyser kort om hvad garantien består i og linker til mere information om rejsetidsgarantien. Klikker man på linket får man en besked om at siden ikke længere findes.
DOT	Ingen information - hverken i forbindelse med billetkøb, i handelsbetingelser eller andre steder.	Ingen ændring.	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.	I forbindelse med køb i appen bedes man acceptere handelsbetingelserne. I bunden af betingelserne nævnes rejsetidsgarantien i forbindelse med rejsereglerne og der nævnes, at de kan findes på Nordjyllands Trafikselskabs hjemmeside. Garantien beskrives ikke nærmere end ved navn og der fremgår intet direkte link til reglerne.

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.	Der findes nu også et link til Arriva Togs Rejsetidsgaranti i forbindelse med kørsel på Vestbanen.
Midttrafik	Ikke undersøgt tidligere	Ikke undersøgt tidligere	Ved køb af billetter på Midttrafiks mobilapp, bliver man bedt om at acceptere et sæt betingelser. I betingelserne er hverken rejsegarantien eller de fælles rejseregler nævnt. Under "kundeservice"-fanen i menuen, er der en selvstændig rejsegarantifane. Herunder findes både beskrivelse af hvad rejsegarantien dækker indenfor midttrafik, links til DSB og Arrivas rejsetidsgarantier, samt de fælles passagerrettigheder. Midttrafiks rejsegaranti, dækker også flexbus, lemvigbanen og letbanen under samme vilkår som busserne i midttrafik.

Billetkøb på DSB's app

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

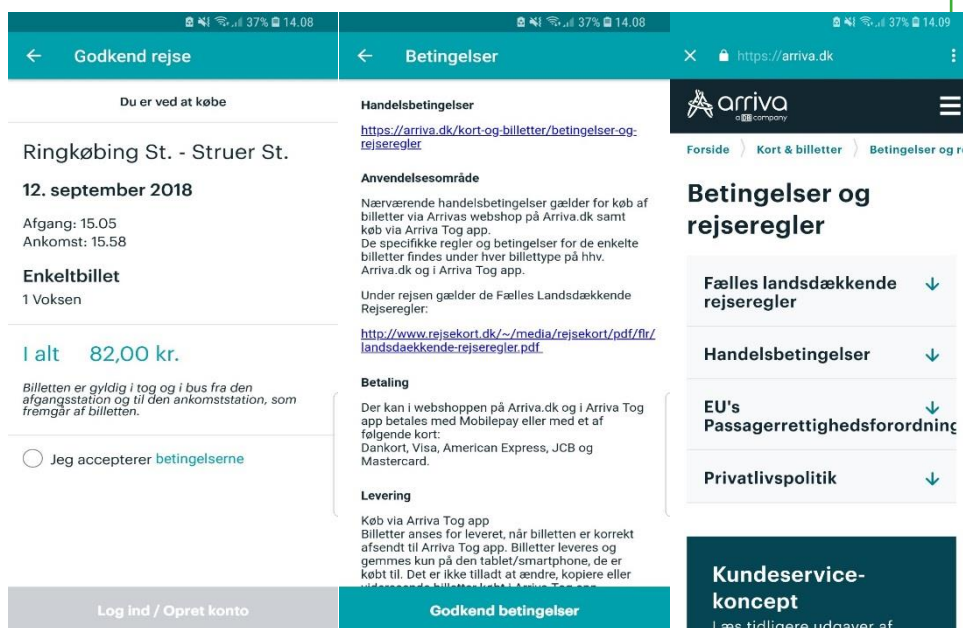
Rejsetidsgarantien er ikke et selvstændigt punkt i betingelserne. Men under punktet 'rejseregler' er der en henvisning til de fælles landsdækkende rejseregler. Det fremgår, at du blandt andet her kan finde oplysninger om rejsetidsgaranti. Ud over dette er der ingen information om rejsetidsgarantien.



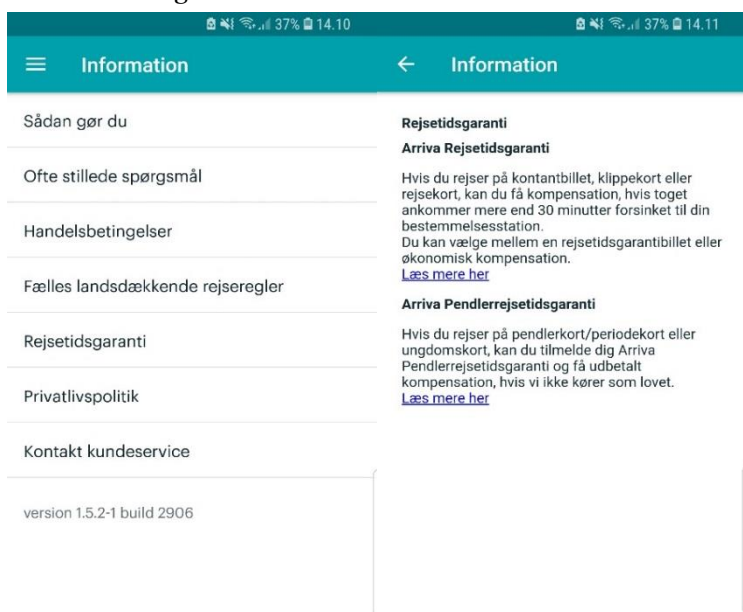
Billetkøb på Arriva Tog's billetapp

Ved billetkøb bedes passageren acceptere betingelserne. Rejsetidsgarantien nævnes ikke i betingelserne, men der henvises til informationer om betingelser og rejseregler på Arrivas hjemmeside. Følger du det første link, kan du i oversigten finde et link til siden med de fællesrejseregler.

På denne side er det beskrevet, hvad de fælles rejseregler er, men rejsetidsgarantien nævnes ikke. Der findes et link til at downloade pdf'en med de fællesrejseregler, hvori rejsetidsgarantien står beskrevet på side 21.



I menuen under "information" findes en fane dedikeret til rejsetidsgarantien, der både oplyser kort om, hvad garantien består i, og linker til mere information om rejsetidsgarantien. Klikker du på linket, får du dog en besked om, at siden ikke længere findes.



Billetkøb på DOT's billettapp

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

The screenshot shows the DOT Mobilbilletter app interface. The top bar is dark blue with 'Din bestilling' and 'Handelsbetingelser' tabs. Below the tabs, it says 'Du er i zone 1'. The main content area is divided into two columns. The left column shows the ticket selection: '4 zoner', 'Voksen 48,00 kr.' (with a quantity of 1), and 'Barn 24,00 kr.' (with a quantity of 0). The total price is 'Pris: 48,00 kr.'. Below this is a DSB logo and a masked card number 'XXXXXXXXXX4761'. At the bottom of the left column is a checkbox 'Jeg accepterer handelsbetingelserne' and a 'KØB BILLET' button. The right column is titled 'Handelsbetingelser for DOT Mobilbilletter app' and includes the version 'Version 2.8, 17. maj 2018'. The text describes the app's use in the Sjælland, Lolland, Falster, and Møn regions and mentions its ownership by DSB. It also states that the app is a joint venture between DSB, Movia, and Metrosekskabet. A section titled 'Behandling af dine personoplysninger' explains that DSB collects personal data for the purpose of selling tickets and that only the data necessary for this purpose is stored.

Din bestilling **Handelsbetingelser**

Du er i zone 1 Du er i zone 1

4 zoner

Voksen 48,00 kr. - 1 +

Barn 24,00 kr. - 0 +

Pris: 48,00 kr.

XXXXXXXXXXXX4761 >

☐ Jeg accepterer handelsbetingelserne ⓘ

KØB BILLET

Handelsbetingelser for DOT Mobilbilletter app

Version 2.8, 17. maj 2018

Handelsbetingelser for salg af mobilbilletter i området Sjælland, Lolland, Falster og Møn via DOT Mobilbilletter app'en til Android og iOS smartphones (herefter kaldet "enhed"). App'en udbydes af Din Offentlige Transport (DOT) og er ejet af DSB, Telogade 2, 2630 Taastrup, CVR nr. 25050053. DOT er et samarbejde mellem trafiksselskaberne DSB, Movia og Metrosekskabet. Samarbejdet mellem DOT og DSB betyder, at dit køb af mobilbilletter foretages hos DSB og ikke DOT, og DSB er derfor dataansvarlig.

Behandling af dine personoplysninger

Når du køber en mobilbillet i DOT Mobilbilletter app, indsamler DSB oplysninger om dig og din rejse med det formål at kunne foretage salget af billetten. Vi indsamler og opbevarer kun de data, der er

Midttrafiks mobilapp

Ved køb af billetter på Midttrafiks mobilapp, bliver passageren bedt om at acceptere et sæt betingelser. I betingelserne er hverken rejsegarantien eller de fælles rejseregler nævnt.

The screenshot shows the Midttrafik app interface. At the top, there are two tabs: "GODKEND KØB" (selected) and "ACCEPTÉR BETINGELSER". Below the tabs, the screen is divided into two main sections.

Left Section: DU ER VED AT KØBE

BILLETTYPE: VOKSEN- ENKELTBILLET

FRA: AARHUS H
 START ZONE: AARHUS CENTRUM {4301}
 ZONER I ALT: 5
 AFREJSE: 12. SEP. 18 KL. 13.53
 GYLDIG TIL: 12. SEP. 18 KL. 16.08
 PRIS I ALT: 50,00 DKK
 BETALING: MOBILEPAY

Gyldig til Midttrafiks busser, Letbanen og Lemvigbanen.

Below this, there are two checkboxes: "GEM I MINE FAVORITKØB" and "ACCEPTÉR BETINGELSER" (with an info icon). A large red button labeled "GODKEND KØB" is at the bottom.

Right Section: Handelsbetingelser

Med Midttrafik app kan du købe enkeltbilletter, klippekort, pendlerkort og øvrige billetter til Midttrafiks busser, Letbanen, Flexbus og Lemvigbanen.

Enkeltbilletter, klippekort og øvrige billetter købt i app'en kan **ikke** bruges i Arriva og DSB tog.

Pendlerkort med startgyldighed fra 18. marts 2018 kan benyttes i Midttrafiks busser, Letbanen, Lemvigbanen og i Arriva og DSB tog.

Pendlerkort med startgyldighed før 18. marts 2018 kan, udover Midttrafiks busser, Letbanen og Lemvigbanen, bruges i Arriva og DSB tog, hvis togrejsen ikke krydser en grænse mellem Midttrafiks tidligere [takstområder](#).

Det drejer sig om følgende grænser:

- Fra Skanderborg til Horsens
- Fra Ulstrup til Bjerringbro
- Fra Silkeborg til Engesvang
- Fra Skive til Vinderup

Du kan bruge Midttrafik app på iPhone, iPad og iPod touch med iOS version 9.0 eller nyere. Og Android versionen 4.2.1 eller nyere.

I menuen under "Kundeservice" findes en selvstændig fane, der omhandler rejsegarantien. Herunder findes både beskrivelser af, hvad rejsegarantien dækker indenfor Midttrafik, links til DSB og Arrivas rejsetidsgarantier, samt de fælles passagerrettigheder. Midttrafiks rejsegaranti dækker også flexbus, Lemvigbanen og Letbanen under samme vilkår som busserne i Midttrafik.

The screenshot shows the Midttrafik website. At the top, there is a navigation bar with "KUNDESERVICE" and a search icon. Below the navigation bar, there is a sidebar menu on the left and a main content area on the right.

Left Sidebar: HAR DU BRUG FOR HJÆLP?

Vi har samlet de vigtigste informationer her.

- SÅDAN GØR DU
- MIDTTRAFIK LIVE
- HANDELSBETINGELSER
- SPØRGSMÅL OG SVAR
- PRIVATLIVSPOLITIK
- PRIVATLIVSPOLITIK ENGELSK
- REJSEGARANTI
- KONTAKT OS
- ENGLISH

Main Content Area: Rejsegarantien gælder også, når du bruger Midttrafik app

Midttrafiks rejsegaranti omfatter alle busser i Midttrafiks område, Letbanen, Flexbus og Lemvigbanen.

Midttrafiks rejsegaranti dækker udgifter til bil eller taxa, hvis vi er skyld i, at du er mere end 20 minutter forsinket til dit rejsemål.

[Læs mere om rejsegarantien](#)

Har du spørgsmål eller brug for hjælp, kan du kontakte Midttrafik Kundecenter på 70 210 230.

[Læs om Arrivas rejsetidsgaranti](#)

[Læs om DSB's rejsetidsgaranti](#)

[Buspassagerers rettigheder - Forordning \(EU\) nr. 181/2011](#)

Right Sidebar: Rejsegaranti

Rejsegaranti er din sikkerhed for, at du når frem i tide.

Midttrafiks rejsegaranti dækker udgifter til bil eller taxa, hvis vi er skyld i, at du er mere end 20 minutter forsinket til dit rejsemål. Der er dog visse undtagelser, læs mere under "Hvornår gælder rejsegarantien ikke?".

Du bestemmer selv, om du vil tage en taxa eller køre i bil for at indhente forsinkelsen.

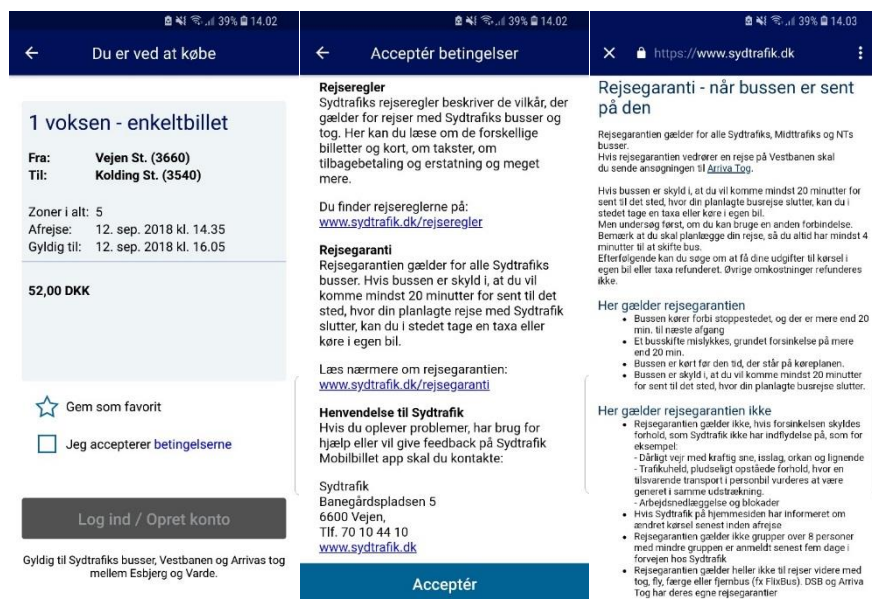
Du kan bruge rejsegarantien, når du rejser med Midttrafiks busser, Letbanen eller Lemvigbanen.

Sådan bruger du rejsegarantien

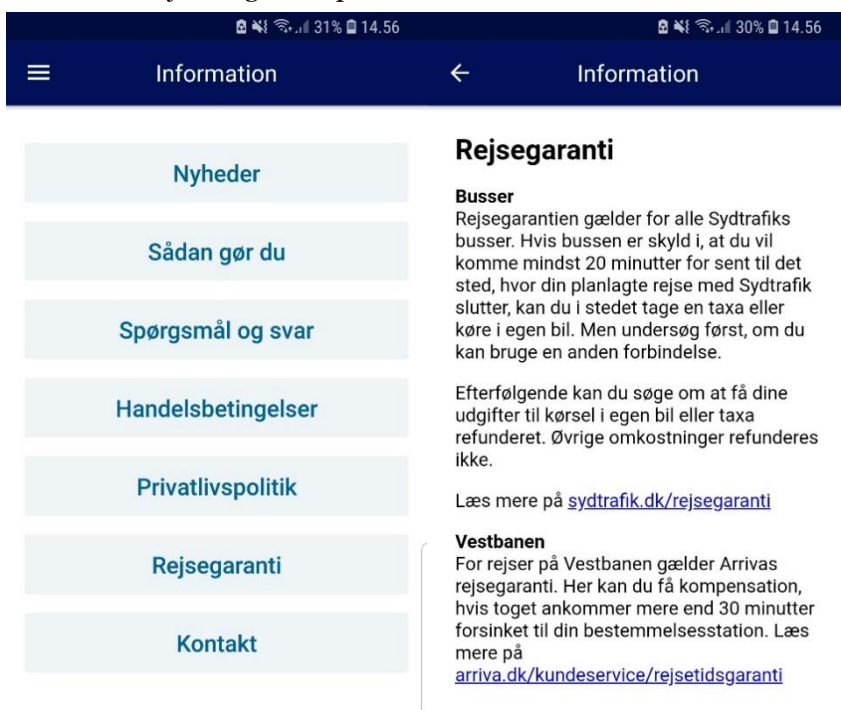
Sydtrafiks mobilapp

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

Der er desuden et link til den side, hvor du kan søge om rejsetidsgaranti. Garantien beskrives dog kun som omhandlende busser, selvom du også kan bruge appen til at købe billetter til Vestbanen.



På appen er der desuden information om rejsegarantien flere steder. Ordningen har sit eget punkt under 'information'. Her findes der også informationer om Arrivas rejsetidsgaranti på Vestbanen.



7. Om undersøgelsen

I forbindelse med denne rapport er der blevet lavet en undersøgelse af kendskabet til togselskabernes rejsetidsgaranti. Denne delundersøgelse er blevet lavet på et web-baseret befolkningspanel.

Desuden er der blevet gennemført en undersøgelse af togselskabernes information til passagererne om rejsetidsgarantierne på stationer, hjemmesider og billetsalgs-apps. Dataindsamlingen til denne del-undersøgelse er gennemført ved anonyme besøg på en række tog-, metro- og letbanestationer landet over (*mystery shopping*), og ved en gennemgang af togselskabernes elektroniske salgssteder (hjemmesider og apps).

Kendskabsundersøgelsen

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

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

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

Faktaboks:

Feltperiode: 3. september – 10. oktober 2018

Bruttosample: 3.541

Opnåede besvarelser: 917

Svarprocent: 26 %

Frasorteret efter kvalitetskontrol og fordi de aldrig rejser med tog: 114

Nettostikprøve: 803

Nettostikprøven på 803 besvarelser betyder, at den maksimale statistiske usikkerhed på Totaler er +/- 3,5 % points.

Der er anvendt filter, så de respondenter der hverken bruger tog eller anden kollektiv transport er sorteret fra. Netto giver det 803 brugbare respondenter ud af de 917 besvarelser.

Kvalitetssikring af dataindsamling

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

Sampling

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

Opsætning af spørgeskema og test

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

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

Pilottesten forløb planmæssigt og uden konstatering af fejl.

Udsendelse og rykkerprocedure

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

Der er blevet udsendt 1 rykker.

Datarens- og kontrol

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

Vi foretog kvalitetskontrollen med udgangspunkt i følgende kriterier:

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

Vejning af stikprøven

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

Nettostikprøven på 917 besvarelser fra Forbrugerpanelet er derfor blevet vejet i forhold til befolkningen fordeling på køn, alder og region ud fra de seneste tilgængelige befolkningsdata fra Danmarks Statistik, så de samlede resultater giver et retvisende billede af målgruppens kendskab til, og brug af, jernbaneselskabernes rejsetidsgaranti ordninger.

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

Stationsbesøgene (*mystery shopping*)

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. Nogle *mystery shoppere* har 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 12. september til 10. oktober 2018.

I alt er 80 stationer besøgt. Flere af disse stationer betjenes af mere end et togselskab. I alt har vi således undersøgt 103 stationer/togselskaber. På alle 103 stationer er perroner/ventesale blevet undersøgt for information om rejsetidsgaranti. 56 af stationerne har billetsalg - af disse er 47 blevet undersøgt.

Af de 103 stationer var de 39 DSB Fjern- og Regionalstationer, 28 S-tog-stationer, 10 metrostationer, 7 Arriva-station, 11 stationer på Lokalbanen, 3 på Nordjyske Jernbaner og 5 på Midttrafiks baner.

Besøgte stationer

Station	Selskab
Albertslund	DSB S-tog
Alken	Arriva Tog
Allerød	DSB S-tog
Aulum	DSB FR
Birkerød	DSB S-tog
Borup	DSB FR
Brønderslev	DSB FR
Brønderslev	NJBA
Carlsberg	DSB S-tog
Christianshavn	Metro
CPH Lufthavn	DSB FR
Dokk1	Midttrafik
Dybbølsbro	DSB S-tog
Espergærde	DSB FR
Fasanvej	Metro
Flintholm	Metro
Flintholm	DSB S-tog
Fredericia	DSB FR

Frederiksberg	Metro
Gilleleje	Lokaltog
Glostrup	DSB S-tog
Greve	DSB S-tog
Grønnehave	Lokaltog
Hellebæk	Lokaltog
Hellerup	DSB FR
Hellerup	DSB S-tog
Helsingør	Lokaltog
Helsingør	DSB FR
Herning	Arriva Tog
Herning	DSB FR
Hillerød	DSB S-tog
Hillerød	Lokaltog
Holbæk	DSB FR
Holbæk	Lokaltog
Holstebro	DSB FR
Horsens	DSB FR
Humblebæk	DSB FR
Hvalsø	DSB FR
Hvidovre	DSB S-tog
Høje Taastrup	DSB FR
Høje Taastrup	DSB S-tog
Højstrup	Lokaltog
Ikast	Arriva Tog
Ishøj	DSB S-tog
Islands Brygge	Metro
Kokkedal	DSB FR
Kolding	DSB FR
Kongens Nytorv	Metro
Korsør	DSB FR
København H	DSB FR
København H	DSB S-tog
Køge	DSB FR
Køge	Lokaltog
Køge	DSB S-tog
Lisbjergskolen	Midttrafik
Lufthavnen	Metro
Lyngby	DSB S-tog
Malmparken	DSB S-tog

Marienlyst	Lokaltog
Nivå	DSB FR
Nordhavn	DSB S-tog
Nørre Alslev	DSB FR
Nørreport	Metro
Nørreport	DSB FR
Nørreport	DSB S-tog
Odense	DSB FR
Oluf Palmes Alle	Midttrafik
Randers	DSB FR
Roskilde	DSB FR
Rungsted Kyst	DSB FR
Silkeborg	Arriva Tog
Sjælør	DSB S-tog
Skovbrynet	DSB S-tog
Skovlunde	DSB S-tog
Snekkersten	DSB FR
Snekkersten	Lokaltog
Stenhus	Lokaltog
Struer	Arriva Tog
Struer	DSB FR
Svanemøllen	DSB S-tog
Sydhavn	DSB S-tog
Sønderborg	DSB FR
Thisted	Arriva Tog
Thisted	DSB FR
Tommerup	DSB FR
Valby	DSB FR
Valby	DSB S-tog
Vejle	DSB FR
Vesterport	DSB S-tog
Vrå	DSB FR
Vrå	NJBA
Ølby	DSB S-tog
Ørestad	Metro
Ørestad	DSB FR
Øresund	Metro
Østerport	DSB FR
Østerport	DSB S-tog
Aalborg	DSB FR

Aalborg	NJBA
Aarhus H	Arriva Tog
Aarhus H	DSB FR
Aarhus H	Midttrafik
Aarhus Universitet (Ringgade)	Midttrafik

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, lokaltog, S-tog, Metro og Letbanen) findes information om rejsetidsgaranti. Formålet er at undersøge, om togselskaberne er blevet bedre til at give information siden vi sidst undersøgte dette i 2017.

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 peronen 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 og togselskab.

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 10. oktober 2018.

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) ☐ 12-09-2018
- (2) ☐ 13-09-2018
- (3) ☐ 14-09-2018
- (4) ☐ 15-09-2018
- (5) ☐ 16-09-2018
- (6) ☐ 17-09-2018
- (7) ☐ 18-09-2018
- (8) ☐ 19-09-2018
- (9) ☐ 20-09-2018
- (10) ☐ 21-09-2018
- (11) ☐ 22-09-2018
- (12) ☐ 23-09-2018
- (13) ☐ 24-09-2018
- (14) ☐ 25-09-2018
- (15) ☐ 26-09-2018
- (16) ☐ 27-09-2018
- (17) ☐ 28-09-2018
- (18) ☐ 29-09-2018
- (19) ☐ 30-09-2018
- (20) ☐ 03-10-2018
- (21) ☐ 08-10-2018
- (22) ☐ 09-10-2018
- (23) ☐ 10-10-2018

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 rejse-
tidsgaranti?**

- (1) ☐ DSB
- (3) ☐ Arriva Tog
- (4) ☐ Metro
- (5) ☐ Lokaltog (Lokalbanerne på Sjælland og Lolland-Falster)
- (6) ☐ Midtjyske Jernbaner (Lemvigbanen)
- (7) ☐ Midttrafik (Aarhus Letbane)
- (8) ☐ Nordjyske Jernbaner
- (98) ☐ Ved ikke

**Fandtes der på stationens perroner/i ventesale information om togsel-
skabets 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 rejse-
tidsgaranti?**

- (1) ☐ DSB
- (3) ☐ Arriva
- (4) ☐ Metro
- (5) ☐ Lokaltog (Lokalbanerne på Sjælland og Lolland-Falster)
- (6) ☐ Midtjyske Jernbaner (Lemvigbanen)
- (7) ☐ Midttrafik (Aarhus Letbane)
- (8) ☐ Nordjyske Jernbaner
- (98) ☐ 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 september 2018. Der er undersøgt 13 hjemmesider og 6 apps.

De undersøgte enheder er:

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

- Arriva Tog app
- DSB app
- DOT app
- Sydtrafik app (Vestbanen)
- Midttrafik app (Letbanen & Lemvigbanen)
- Nordjyllands trafikelskab app (Nordjyske Jernbaner)

De 10 undersøgte hjemmesider, hvor det er muligt at købe billet, enten direkte eller ved videregivelse til en anden salgsside:

- dsb.dk
- arriva.dk
- nordjyllandstrafikelskab.dk
- dinoffentligetransport.dk
- rejseplanen.dk (viderelever til dsb.dk, dinoffentligetransport.dk og nordjyllandstrafikelskab.dk)
- m.dk (metroselskabet – viderelever til dinoffentligetransport.dk)
- lokaltog.dk (viderelever til dinoffentligetransport.dk)
- midttrafik.dk (viderelever til rejseplanen.dk og dsb.dk)
- sydtrafik.dk (viderelever til rejseplanen.dk og dsb.dk)
- rejsekort.dk

De 3 undersøgte sider, hvor det ikke er muligt at købe billetter online:

- mjba.dk (Midtjyske Jernbaner)
- nj.dk (Nordjyske Jernbaner)
- vestbanen.dk

8. 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

- Passagerernes ønsker til kundeservice (oktober 2018)
- Unge og kollektiv transport (september 2018)
- Driftsforstyrrelser og årsager i Metroen (august 2018)
- Ansvar for og årsager til togforsinkelser (august 2018)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved stationer og i tog/metro, juli 2018
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved busstoppesteder og i busser, juli 2018
- Passagerernes oplevelser med sporarbejder på rejsen (juni 2018)
- Udviklingen i togpassagerers tilfredshed i Danmark og UK (juni 2018)
- 5. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (juni 2018)
- Passagerernes brug af og tilfredshed med rejsekortet (maj 2018)
- Passagerernes brug af andre billettyper end rejsekort (april 2018)
- Passagerernes oplevelse af sammenhæng i køreplaner (februar 2018)

Du kan se endnu flere af de undersøgelser, vi har lavet på vores hjemmeside passagerpulsen.taenk.dk/undersogelser

Redaktion

Ansvarshavende redaktør: Afdelingschef Laura Kirch Kirkegaard

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Studertermedhjælper: Casper Frøkjær Juul

Politisk medarbejder: Rasmus Markussen

Kommunikationsmedarbejder: Christina Vejsgaard Koch

Foto: Anette Sønderby Madsen

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



Spør
Track
←  26



Din sikkerhed 
**Gå ikke ind i
toget, når dørene
lukker**

**Så hjælper du os med
at nasse på dig**



Du kan køre med os 

Du kan få kompensation for din
kundeservice. Det kan du

DSB Pendler Rejsetidsgaranti

- Til dig, der pendler og rejser
- Du tilmelder dig en målesæt til din daglige pendling
- Du får automatisk kompensation, hvis du overholder kundepunktigheden
- Udbetalingen sker ca. 1 måned efter

DSB Basis Rejsetidsgaranti

- Til dig, der rejser på almene
- Rejsetidsgarantien gælder på alle bestemmelsesstationer
- Du kan vælge, om du vil have kompensation for strækning eller have pengene tilbage

Læs mere og tilmeld dig DSB