



Togselskabernes rejsetidsgarantier

Februar 2022

FORBRUGERRÅDET TÆNK



**PASSAGER
PULSEN**

Indhold

Indledning og formål	3
Formålet med undersøgelsen	3
Læsevejledning og vigtige begreber	4
Konklusion og anbefalinger	5
Resumé	7
Baggrund: Togpassagerers rettigheder i EU-lovgivningen	9
Rejsetidsgarantierne: Kendskab, brug og tilfredshed	11
Basis Rejsetidsgarantien	11
Pendler Rejsetidsgarantien	16
Tilfredshed med togselskabernes information om Basis og Pendler Rejsetidsgaranti	20
Information til passagererne: Stationer og billetsalg	23
Generelt	23
Information i billetsalg	24
Information på perroner og i venteområder	26
Information om Rejsetidsgarantien på stationerne opgjort pr. togselskab	29
Information til passagererne: Billetkøb online og i app	30
Billetkøb på hjemmesider	30
Billetkøb i apps	48
Information til passagererne: Hjemmesiderne generelt	57
Om undersøgelsen	69
Kendskabsundersøgelse	69
Test af hjemmesider og apps	69
Besøg på stationer	69
Om Passagerpuls	71
Bilag A: Spørgeskema, kendskabsundersøgelse	72

Indledning og formål

Køber du en vare, som du ikke får, eller som er væsentligt anderledes end det, du har betalt for, skal du kompenseres eller have pengene retur. Det er klart. Det gælder også, hvis varen er en tur med toget, og du bliver mere end 30 minutter forsinket, eller hvis dit tog bliver aflyst. I det tilfælde kan du som passager benytte dig af togselskabernes rejsetidsgaranti¹. Det er dog langt fra alle passagerer, som benytter sig af deres ret til at blive kompenseret, når der er knas i togtrafikken.

Skal passagererne kunne bruge de rettigheder, som de som passagerer i EU er sikret, kræver det, at de ved, hvad de har ret til. Derfor skal togselskaber gøre en indsats for at informere om rettighederne og gøre informationen let tilgængelig. Det kan eksempelvis ske gennem push-beskeder eller mails, som da DSB i slutningen af 2021 sendte en mail til 15.000 forsinkede rejsende, der sad fast i juletrafikken². Et ret simpelt greb som formentlig har sat et positivt aftryk hos de berørte passagerer.

Siden vores seneste undersøgelse på området i 2018 er togpassagerernes kendskab til Basis Rejsetidsgaranti steget fra 59 % til 61 %. Det tyder på, at togselskaberne er blevet bedre til at informere passagererne, hvilket er glædeligt. Samtidigt er passagerernes kendskab til Pendler Rejsetidsgaranti dog faldet fra 24 % til 20 %. Det betyder alt i alt, at en stor del af togpassagererne stadig ikke kender deres ret til kompensation eller refusion i forbindelse med forsinkelser og aflysninger.

Undersøgelsen her viser desuden, at selvom passagerernes kendskab til rejsetidsgarantien er steget en smule i 2021, benytter langt fra alle af de berettigede passagerer sig af garantien. Selv hvis passagererne kender til deres ret til at få penge tilbage, er det altså ikke sikkert, at de gør brug af den. Under halvdelen af de passagerer, der i 2021 har været så forsinkede, at de havde krav på kompensation, har søgt om det. Det skyldes, at de enten ikke vidste, hvordan de skulle ansøge, at det er besværligt at søge, eller at kompensationen er for lille i forhold til indsatsen.

Rettidighed og information er to af de vigtigste parametre for passagererne i den kollektive transport³. Det er forudsætninger for passagerernes tillid til operatørerne og for en god oplevelse. Hvis de to forudsætninger udfordres, fx hvis toget er meget forsinket eller helt bliver aflyst, og du ikke bliver oplyst om dine rettigheder, udfordres tilliden og opbakningen til den kollektive transport. Det kan betyde færre passagerer, og det er et problem for både den grønne omstilling, trængslen på vejene og i sidste ende samfundsøkonomien.

Selvom togselskaberne overordnet set har forbedret deres information om rejsetidsgaranti, ser Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk stadig behov for ændringer på området. Rettidigheden bør fortsat være hovedfokus; men i de tilfælde, hvor forsinkelser eller aflysninger opstår, mener Passagerpulsens fortsat, at der er behov for at indføre automatisk udbetaling af rejsetidsgaranti, så passagererne får det, de har ret til. Det vil være med til at skabe tillid hos passagererne og kan medvirke til, at flere vælger kollektiv transport til.

Formålet med undersøgelsen

Formålet med denne undersøgelse er dels at måle passagerernes kendskab til togselskabernes rejsetidsgarantier og dels at vurdere, om togselskaberne har ændret deres kommunikation til passagererne i forhold til vores undersøgelser i 2015, 2016, 2017 og 2018. Informerer de passagererne bedre og i større omfang om deres rejsetidsgarantiordninger?

¹ Togselskaberne tilbyder to former for rejsetidsgaranti; Basis Rejsetidsgaranti og Pendler Rejsetidsgaranti. Denne undersøgelse behandler, ligesom tidligere undersøgelser på området, begge ordninger.

² DSB havde mulighed for at identificere de berørte passagerer, fordi de havde pladsbillet jf. de daværende corona-restriktioner.

³ Se Passagerpulsens befolkningsundersøgelse fra 2018: <https://passagerpulsens.taenk.dk/vidensbanken/undersogelse-togpassagerers-tilfredshed-med-rejsen>

Undersøgelsen er gennemført i slutningen af 2021 – på den anden side af corona-nedlukningen, men hvor der stadig var færre passagerer end i tidligere år.

Vi har haft fokus på den information, togselskaberne giver passagererne i forbindelse med billetkøbet og på deres rejse, hvad enten passagererne køber billetten på stationen, fx i en kiosk eller en automat, eller digitalt via togselskabernes hjemmesider eller apps. For det er det, togselskaberne er forpligtet til jf. EU's togpassagerrettighedsforordning.

Vi har derfor ligesom tidligere besøgt stationer landet over for at undersøge, om der er information om rejseregler og rejsetidsgarantien der, 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, at resultaterne i denne undersøgelse kan anvendes til at forbedre passagerernes kompensationsordninger og deres kendskab til dem. Undersøgelsen skal ses som et konstruktivt bidrag til togselskabernes fortsatte arbejde på området. Undersøgelsen omfatter jernbaneselskaberne DSB, Metroselskabet, Arriva Tog, Nordjyske Jernbaner, Lokaltog, Vestbanen, Midtjyske Jernbaner og Letbanen i Aarhus.

Læsevejledning og vigtige begreber

Undersøgelsen kommer ind på flere begreber i forbindelse med togpassagerernes muligheder for kompensation.

Nogle steder i rapporten vil du støde på ordet 'Rejsetidsgaranti', mens du andre steder vil møde ordet 'Rejsegaranti'. Det skyldes, at selskaberne bruger forskellige terminologier. Generelt gælder dog, at 'Rejsetidsgaranti' handler om refusion eller kompensation i form af kontanter eller en ny billet. Mens 'Rejsegaranti' er en ret til at tage en taxa eller køre i privatbil til destinationen, hvis toget er forsinket.

Derudover vil du støde på begreberne Basis Rejsetidsgaranti og Pendler Rejsetidsgaranti. Basis Rejsetidsgaranti er for passagerer, som:

- Rejser med billet, Pendler20 eller rejsekort
- Rejser med fjern-, regional eller S-tog i Danmark
- Og er blevet mere end 30 minutter forsinket til sin bestemmelsesstation.

Pendler Rejsetidsgaranti er for passagerer, som pendler og rejser på et kort, som gælder i mindst 30 dage.

Rejsetidsgaranti

'Rejsetidsgaranti' handler om refusion eller kompensation i form af kontanter eller en ny billet.

Rejsegaranti

'Rejsegaranti' er passagerernes ret til at tage en taxa eller køre i privat bil til den station, hvor togrejsen slutter, hvis toget er forsinket.

Konklusion og anbefalinger

Trafikselskaberne er overordnet set blevet bedre til at informere om rejsetidsgarantien på stationerne, men passagerernes generelle kendskab til og ikke mindst brug af togselskabernes rejsetidsgarantier er lavt. Det gælder især Pendler Rejsetidsgaranti. Informationsniveauet på stationer og venteområder er højere i 2021, end det var i 2018, men på halvdelen af de undersøgte stationer mangler der stadig komplet information.

Ved billetkøb på hjemmesider og i apps er der ikke sket væsentlige forbedringer. Der mangler nemlig stadig direkte henvisninger til Rejsetidsgaranti i købsforløbet. Brugeren skal godkende togselskabernes salgsbetingelser for at afslutte købet, men heller ikke her er informationen om Rejsetidsgaranti direkte tilgængelig. I stedet kan brugeren åbne et link til en ny hjemmeside, hvor der i nogle tilfælde er et link til information om Rejsetidsgaranti. I andre tilfælde henviser hjemmesiden til de 'Fælles Landsdækkende Rejseregler' – et dokument på 34 sider. Først på side 26 kan brugeren finde information om Rejsetidsgaranti med henvisninger tilbage til de respektive selskabers hjemmesider.

Passagererne skal med andre ord ofte gøre sig store anstrengelser for at finde information om Rejsetidsgaranti – både når de køber billetten på stationen, men i høj grad også på digitale enheder. Da en stigende andel af billetsalget sker online og via apps, kan manglen på information hér være en del af forklaringen på, at så få kender til rejsetidsgarantien og dermed ikke ved, hvordan de søger om kompensation.

På den baggrund mener vi fortsat, at togselskaberne ikke lever op til deres informationspligt i henhold til EU-forordningen om jernbanepassagerers rettigheder. Den foreskriver nemlig klart, at passagererne skal have information om deres rettigheder, når "kontrakten indgås", altså når de køber billetten.

Vores undersøgelse viser også fortsat et klart behov for at øge kendskabet til ordningerne; men da vi kan se, at selskaberne generelt informerer bredt, er der måske i højere grad brug for at informere i tilfælde af de konkrete forsinkelser. Samtidigt er tilfredsheden med selskabernes håndtering af ansøgningerne om rejsetidsgaranti generelt faldet, hvilket kunne tyde på, at der her er behov for, at selskaberne sætter ind og strammer op. En højere grad af automatisering ville desuden gøre det mere enkelt for forsinkede passagerer at benytte rejsetidsgarantien.

I forbindelse med den generelle information om rejsetidsgaranti anbefaler Passagerpuls:

- at togselskaberne informerer om rejsetidsgaranti 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 fysisk information om rejsegarantierne, fx mærkater på automaterne og foldere eller plakater i billetsalget.
- at der på fysiske og digitale billetter er information om rejsetidsgarantien eller henvisning til, hvor informationen kan findes.
- at togselskaberne også fremadrettet sørger for, at der altid er synlig og forståelig information, fx foldere, opslag og infoskærme på perroner, i ventesale, billetsalg og i tog, så passagererne kan orientere sig om deres rettigheder i ventetiden og under selve rejsen. Det er især vigtigt, fordi mange rejser på rejsekort og ikke længere køber billet til den enkelte rejse.
- at information om rejsetidsgaranti sender et klart signal om, at det omhandler passagerrettigheder og desuden adskiller sig visuelt fra togselskabernes almindelige trafikinformation.

- at togselskaberne informerer om hinandens rejsetidsgarantier og EU's passagerrettighedsforordning, hvis man som passager køber billet til en rejse med flere selskaber.
- at togselskaberne lader sig inspirere af hinandens gode informationsløsninger. Kompensationsreglerne er komplicerede at forstå, og selskaberne kunne med fordel kigge på, om de kan bruge nye, kommunikative greb i formidlingen, som vil gøre det lettere for passagererne at orientere sig i deres rettigheder. Fx bør information om rejsetidsgarantierne fremgå af selvstændige informationssider og dokumenter i stedet for alene at henvise til de fælles landsdækkende rejseregler, der for de fleste er helt uoverskuelige.

Ved aktuelle forsinkelser og udbetaling af kompensation anbefaler Passagerpuls:

- at togselskaberne aktivt informerer om muligheden for kompensation ved aktuelle forsinkelser. Fx via højtalere eller infoskærme på stationen og i toget. Informationen bør suppleres med informationsopslag på trafikkselskabernes, Rejsekortets og Rejseplanens hjemmeside. Vi anbefaler, at der samtidigt gives klar information om, hvad det betyder, og hvad passagererne skal gøre for at få kompensationen.
- at togselskaberne udvikler muligheder for at give digital information direkte til passagerer, der er ramt af forsinkelser, som giver ret til kompensation. Det kunne ske via sms, personlige mails og push-beskeder på billetapps eller Rejseplanens app. DSB sendte fx mails til forsinkede passagerer med pladsbillet i juletrafikken og har indført push-beskeder til DSB Plus-kunder gennem deres app. Sådanne tiltag ser vi gerne yderligere udbredt.
- at togselskaberne udvikler løsninger, der gør det lettere at søge om rejsetidsgaranti fx ved at indsætte direkte links til ansøgningsskemaet i de digitale billetter.
- at togselskaberne automatisk yder kompensation efter Basis Rejsetidsgaranti i alle tilfælde, hvor det kan lade sig gøre. Det kan fx være ved forsinkede afgang, hvor der er købt og kontrolleret pladsbilletter, som kun kan benyttes på specifikke tog. Valg af automatisk udbetaling, økonomisk kompensation eller erstatningsbillet kan evt. ske i købsprocessen. Det vil spare passagererne for arbejdet med ansøgning, og togselskaberne for administration.
- at togselskaberne arbejder på at udvikle automatisk udbetaling af kompensationer til passagererne med rejsekort ved større nedbrud i den kollektive transport, hvor passagerernes rejsemønster og check ind/ud historik indikerer, at de er blevet påvirket i en sådan grad, at de er berettiget til kompensation. Det vil spare passagererne for arbejdet med ansøgning, og selskaberne en masse administration.
- at togselskaberne, der tilbyder rejsegaranti, gør det muligt for forsinkede passagerer at få bekræftet retten til rejsegaranti og refusion af udgifter til en taxa eller kørsel i privat bil, inden de bestiller en taxa. Det kunne fx ske ved at give passagererne mulighed for at ringe til togselskabet. Det er oplagt at hente inspiration hos Midttrafik: www.midttrafik.dk/kundeservice/rejsegaranti/

I forbindelse med Pendler Rejsetidsgaranti anbefaler Passagerpuls desuden:

- at passagerer med pendlerkort automatisk bliver tilmeldt Pendler Rejsetidsgaranti på deres pendlerstrækning, eller at de som minimum får tilbuddet som led i købsprocessen.
- at brugere af pendlerrejsetidsgarantierne løbende får klar og overskuelig information om, hvad de får i kompensation og hvorfor. Det kan for eksempel ske med en service-sms med beregningen af kompensationen for den enkelte periode.

Resumé

Her får du et resumé af de væsentligste resultater i undersøgelsen. Du finder hele undersøgelsen fra side 11 og frem.

Moderat kendskab til togselskabernes Rejsetidsgarantier

Moderat kendskab til togselskabernes rejsetidsgarantier: 61 % af de adspurgte havde hørt om Basisrejsetidsgarantien, hvilket er lidt højere end i 2018. 20 % havde hørt om Pendlerrejsetidsgarantien, hvilket er noget lavere end i 2018.

Moderat brug af Basisrejsetidsgarantien

Under halvdel (45 %) af dem, der nogensinde har oplevet en forsinkelse på mere end 30 minutter, havde brugt Basisrejsetidsgarantien, hvilket er lavere end i 2018 (56 %). De primære årsager er manglende viden om, hvordan man ansøger (61 %), samt at det er besværligt at ansøge (29 %).

Tilfredsheden med selskabernes håndtering af ansøgning om Basisrejsetidsgarantien er faldet

Tilfredsheden med selskabernes håndtering af ansøgninger om Basisrejsetidsgarantien faldt fra 3,95 i 2018 til 3,74 i 2021, målt på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er 'meget utilfreds' og 5 er 'meget tilfreds'.

Faldende brug af Pendlerrejsetidsgarantien

Blot 3 % af de adspurgte var i 2021 tilmeldt Pendlerrejsetidsgarantien mod 7 % i 2018. De vigtigste årsager er, at man ikke er pendler (51 %), samt lavt kendskab til, hvordan man tilmelder sig ordningen. Blot 6 % vidste, hvordan man tilmelder sig ordningen mod 13 % i 2018.

Passagererne foretrækker automatisk tilmelding til Pendler Rejsetidsgaranti

76 % af de adspurgte mener, at automatisk tilmelding til Pendlerrejsetidsgarantien i forbindelse med køb af periodekort er den mest optimale løsning. Det samme var tilfældet i 2018 og tidligere år.

Tilfredsheden med selskabernes information om Rejsetidsgaranti er stigende

59 % af de adspurgte svarede, at selskaberne 'i nogen grad' eller 'i høj grad' har løst opgaven med at informere om Basisrejsetidsgarantien på tilfredsstillende vis. Det er en stigning på 16 procentpoint sammenlignet med 2018. Det tilsvarende resultat for Pendlerrejsetidsgarantien er 53 %, hvilket er en stigning på 9 procentpoint sammenlignet med 2018.

Informationsniveauet om rejsetidskompensation på stationer og i billetsalg er forbedret

Der fandtes komplet information på 50 % af de besøgte stationer sammenlignet med 47 % i 2018. Særligt positivt er det dog, at kun 7 % af de besøgte stationer slet ikke havde information om Rejsetidsgaranti sammenlignet med 24 % i 2018. Det forbedrede informationsniveau gælder både billetsalg og perroner/venteområder.

Informationsniveauet ved billetkøb på hjemmesider er stadig mangelfuldt

Undersøgelsen af selskabernes hjemmesider viser, at der stadig ikke gives information om Rejsetidsgaranti direkte i forbindelse med køb af billet. Den kan dog findes ved aktivt at søge andre steder på hjemmesiderne og/eller ved at gennemlæse de Fælles Landsdækkende Rejseregler på Rejskortets hjemmeside.

Informationsniveauet ved billetkøb i apps er stadig mangelfuldt

Der gives heller ikke information om Rejsetidsgaranti direkte ved billetkøb i selskabernes apps. Også her kan informationen kun fremfindes ved aktivt at følge links til de Fælles Landsdækkende Rejseregler eller links til specifikke steder på selskabernes respektive hjemmesider.

Det generelle informationsniveau på hjemmesiderne kan forbedres

På flere af selskabernes hjemmesider mangler der direkte henvisning til Rejsetidsgaranti på forsiden. DSB, Midttrafik og NT skal dog fremhæves som de positive undtagelser. Generelt savnes på alle hjemmesider en mere tydelig fremhævelse af, hvilke regler der gælder på hhv. rejser med ét og samme selskab, og de regler, der gælder, når man køber en billet hos et togselskab, der omfatter en togrejse med mere end ét togselskab.

Baggrund: Togpassagerers rettigheder i EU-lovgivningen

Retten til kompensation ved forsinkelser og aflysninger er foreløbigt beskrevet i Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 (i det efterfølgende benævnt 'EU-forordningen')⁴. Her står der, hvilke rettigheder og forpligtelser jernbanepassagerer har i EU-landene og dermed også i Danmark. Det omfatter både internationale togtrejser og rejser med regional- og lokaltog samt metro i Danmark. I juli 2015 udsendte EU-kommissionen desuden en fortolkning af EU-forordningen, da det viste sig, at de enkelte medlemslande fortolkede ordlyden forskelligt.

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."

Sådan fortolker EU-kommissionen rettigheden

"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 befodringskontrakten 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 kompensation⁵. Jernbanenævnet, der er tilsynsmyndighed for jernbaneselskaberne, påbegyndte i forlængelse heraf et tilsyn med togselskabernes

⁴ Forordningen erstattes pr. 7. juni 2023 EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

⁵ Se klagen her: <https://passagerpulsens.taenk.dk/hjaelp-til-din-rejse/rejsetidsgaranti-passagerpulsens-klager-over-jernbaneselskaberne>

overholdelse af passagerrettighedsforordningens bestemmelser på området og gik blandt andet i dialog med Transportministeriet, DSB og Arriva.

I forbindelse med tilsynet med DSB bad Jernbanenævnet om en række justeringer i passagerinformationernes indhold, omfang og form. Resultatet af tilsynet med DSB blev offentliggjort i 2017⁶ og resulterede i, at DSB præciserede og tydeliggjorde sine oplysninger om rejsetidsgaranti på hjemmesiden. Det drejede 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 indførte desuden servicestandarder for højtalerudkald, hvorefter der gives information om rejsetidsgarantien ved forsinkelser på over 30 minutter. Der blev også lavet henvisninger til rejsetidsgarantien på bagsiden af billetterne.

Resultatet af tilsynet med Arriva blev offentliggjort i 2018⁷. Det fremgår her, at Arriva i forbindelse med tilsynet præciserede 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 ændrede desuden i vilkårene for at søge om rejsetidsgaranti, så vilkårene er i overensstemmelse med forordningen. Sidstnævnte betyder blandt andet, at Arriva fjernede muligheden for at sætte garantien ud af kraft ved force majeure og gjorde det muligt at søge om kontant kompensation i flere tilfælde end tidligere. Endeligt fremgår det, at Arriva forbedrede informationen i forbindelse med billetkøb ved at opsætte labels på billetautomater og gik i gang med at revidere de interne retningslinjer for lokomotivførere 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.

Der har dog tidligere hersket tvivl om fortolkningen af forordningen i forhold til, hvordan og ikke mindst hvor der skal informeres i forbindelse med billetkøbet. På baggrund af kommissionens retningslinjer for fortolkning fra 2015, er det Passagerpulsens vurdering, at passagererne skal have information om deres rettigheder og forpligtelser, herunder rejsetidsgarantiordningerne, på alle stationer, ved billetsalgssteder og ved billetautomater. Det gælder også, hvis passagererne for eksempel køber billet via internettet og mobil-apps, som det i højere og højere grad er tilfældet. Manglende information ved billetkøbet om passagerrettighederne kan dog, jf. Kommissionens retningslinjer, ikke undlades med henvisning til, at passagererne kan læse om rettighederne på en given hjemmeside.

Af den kommende EU-forordning 2021/782 af 29. april 2021 fremgår det derfor også af betragtning 6, at: "Eftersom det på visse moderne formater af billetter ikke er fysisk muligt at trykke oplysninger, bør de oplysninger, der er påkrævet ved denne forordning, kunne gives på andre måder".

På samme måde fremgår det af artikel 30, at:

"Jernbanevirksomheder og stationsledere oplyser på passende vis passagererne, også i tilgængelige formater i overensstemmelse med bestemmelserne i direktiv (EU) 2019/882⁸ og forordning (EU) nr. 1300/2014⁹ på stationen, i toget og på deres websted om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning og om kontaktoplysninger for det eller de organer, der er udpeget af medlemsstaterne, i henhold til artikel 31." Forhåbentligt kan de reviderede regler gøre det klarere for både trafikskaber og passagerer, når det træder i kraft den 23. juni 2023.

⁶ 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.

⁷ Jernbanenævnets vejledende udtalelse om Arrivas rejsegaranti af 21. september 2018.

⁸ Direktiv (EU) 2019/882 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester.

⁹ Forordning (EU) nr. 1300/20146 (om interoperabilitet gældende for tilgængelighed for handicappede og bevægelseshæmmede personer i EU's jernbanesystem).

Rejsetidsgarantierne: Kendskab, brug og tilfredshed

I dette afsnit finder du resultaterne af kendskabsundersøgelsen, som vi gennemførte i Forbrugerrådet Tænks onlinepanel i efteråret 2021. For nærmere information om spørgeskemaundersøgelsen, herunder indsamlingsperiode, spørgsmål, sampling m.v., finder du i afsnittet "Om undersøgelsen".

Basis Rejsetidsgarantien

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.

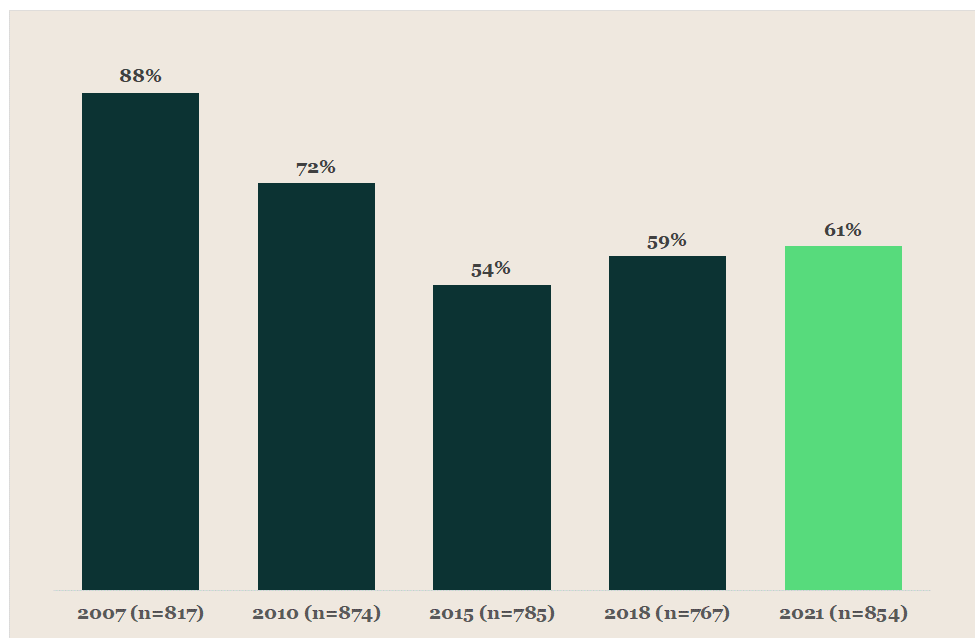
Kendskab til Basis Rejsetidsgarantien

EU's Passagerrettighedsforordning blev vedtaget og offentliggjort i 2007, og der var megen 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 og igen i 2021 er resultat dog noget forbedret. I 2021 svarer 61 %, at de har hørt om togselskabernes Basis Rejsetidsgaranti. Der er dog stadig tale om et signifikant fald i kendskabet siden 2010. 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? Udvikling i andel der har svaret "Ja" 2007-2021.

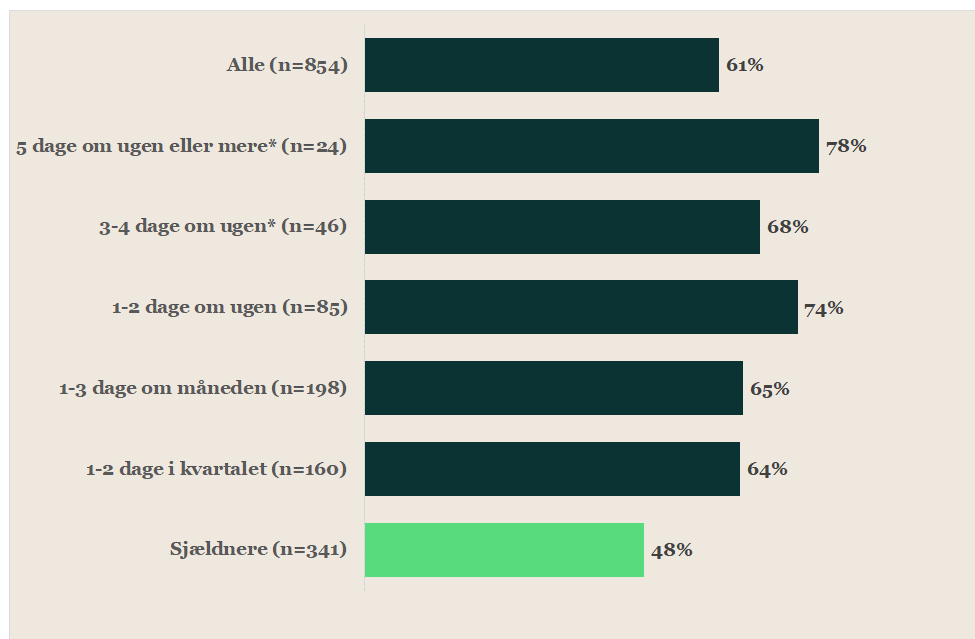
Filter: Alle der kører med tog.



I [Figur 2](#) fremgår det, at andelen, der i 2021 har hørt om Basis Rejsetidsgarantien, er ret ens for dem, der rejser med toget 1-2 dage i kvartalet eller oftere. Der er en lille tendens til et fald, jo sjældnere man rejser; men det lille antal besvarelser gør, at tendensen er usikker. Kendskabet er dog markant lavere blandt dem, der rejser sjældnere end 1-2 dage i kvartalet.

Figur 2: Har du hørt om togselskabernes Basis Rejsetidsgaranti, hvor togpassagerer kan få en del af billetprisen refunderet, hvis togene er mere end 30 minutter forsinket? Andel der har svaret "Ja" i 2021 krydset med "Hvor ofte rejser du med tog?"

Filter: Alle der kører med tog.



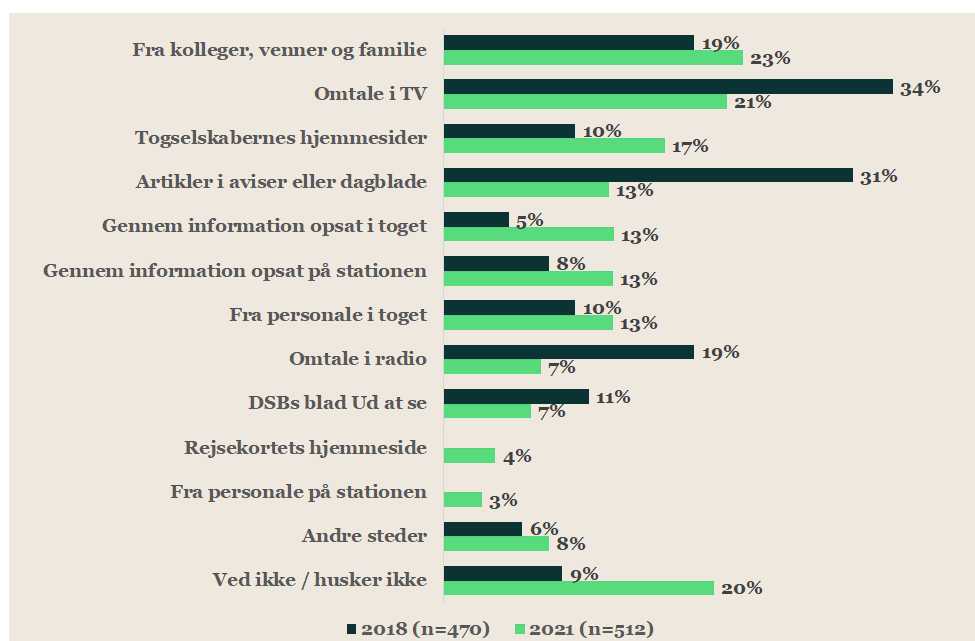
*) Små basestørrelser

Information om Basis Rejsetidsgarantien

Som det fremgår af Figur 3, er de primære informationskilder "kolleger, venner og familie" (23%), "omtale i tv" (21%) samt "togselskabernes hjemmesider (17%) i 2021.

Figur 3: Hvor har du hørt om Basis Rejsetidsgarantien? Udvikling 2018-2021

Filter: Alle der har hørt om Basis Rejsetidsgarantien.



Sammenlignet med undersøgelsen i 2018 er der i 2021 sket en stigning i "togselskabernes hjemmesider" som kilde (10 % til 17%), "gennem information opsat i toget" (5 % i 2018 til 13 % i 2021) og "gennem information opsat på stationen" (8 % i 2018 til 13 % i 2021) som kilder til information om togselskabernes rejsetidsgarantier.

Omvendt er der sket et markant fald i "artikler i aviser eller dagblade" (31 % i 2018 til 13 % i 2021), "artikler i aviser og dagblade" (31 % i 2018 til 13 % i 2021) og "omtale i radio" (19 % i 2018 til 7 % i 2021).

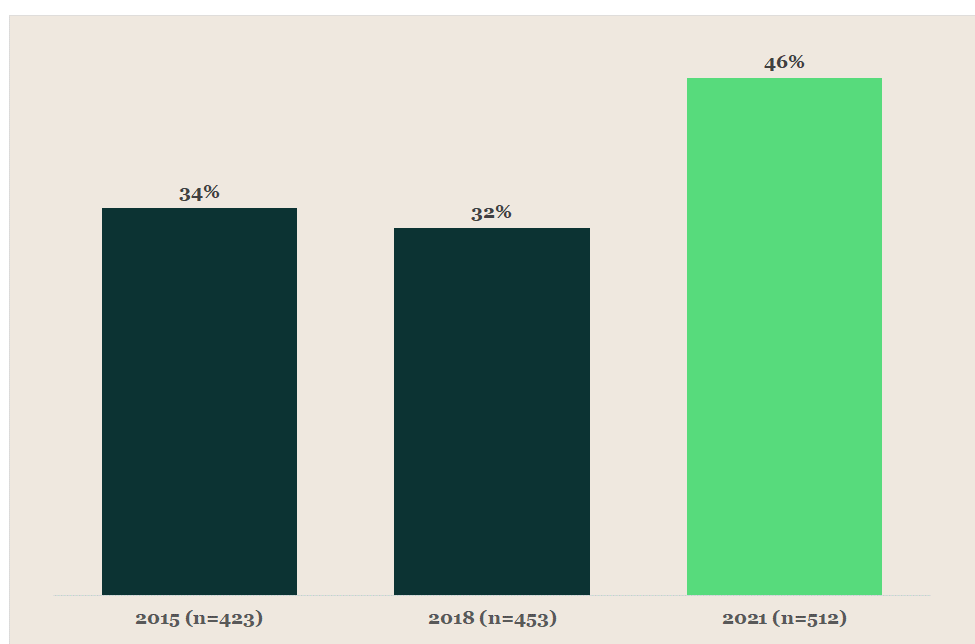
Resultaterne indikerer, at togselskaberne siden 2018 har haft en vis succes med at øge kendskabet til rejsetidsgarantien ved at give direkte information der, hvor togpassagererne færdes.

Oplevelser med togforsinkelser og brug af Basis Rejsetidsgarantien

Der er sket en markant stigning i andelen af togpassagerer, der har oplevet forsinkelser på mere end 30 minutter fra 2018 til 2021, som det fremgår af **Figur 4** nedenfor. I 2021 havde 46 % haft en oplevelse med et tog, der var mere end 30 minutter forsinket, mod 32 % i 2018.

Figur 4: Har du nogensinde oplevet, at dit tog var mere end 30 minutter forsinket, og du derfor kunne søge om Rejsetidsgaranti? Udvikling 2015-2021 i andelen, der har svaret "Ja".

Filter: Alle der har hørt om Basis Rejsetidsgarantien.



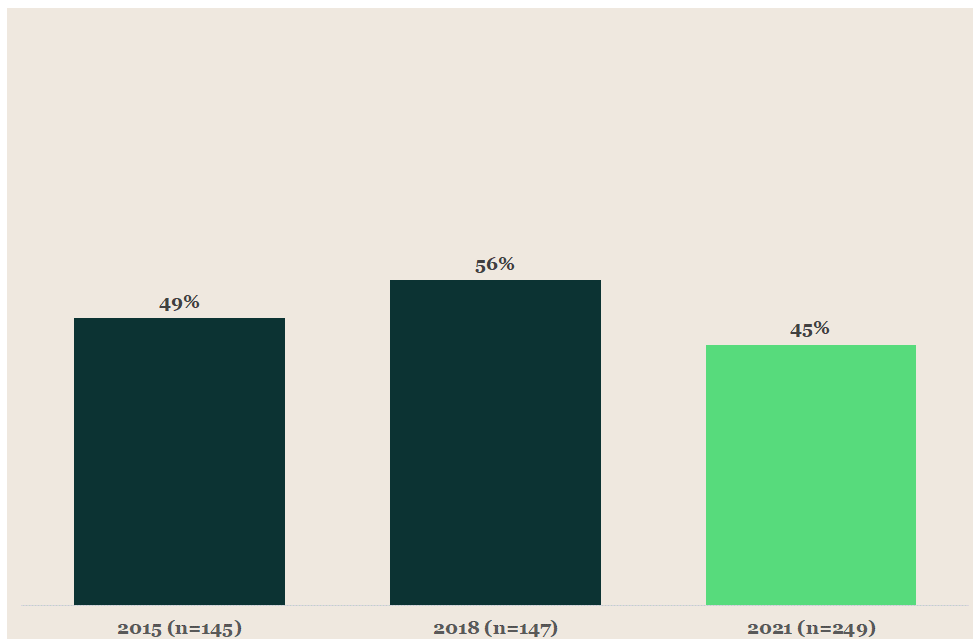
DSB er den største togoperatør i Danmark med flest passagerer. Ser man på DSB's samlede kundepunktlighed¹⁰ på Fjernbanen og S-banen i perioden 2018-2021, er der ikke sket et generelt fald i togenes rettidighed. Der har dog i hele perioden jævnligt været større sporarbejder og sporspæringer på både Fjernbanen og S-banen. Det kan være en medvirkende årsag til stigningen i andelen, der har oplevet forsinkelser på mere end 30 minutter.

Ser man på andelen, der har søgt om at få penge tilbage pga. et forsinket eller aflyst tog, er der sket et fald fra 56 % i 2018 til 45 % i 2021, som det ses i **Figur 5**.

¹⁰ DSB definerer deres kundepunktlighed således: "For at være punktlig skal et Fjern- & Regionaltog være fremme med kunderne inden for tre minutter efter planlagt ankomst i forhold til køreplanen. I opgørelsen af punktigheden indgår, hvor mange kunder der bliver berørt af en forsinkelse." Kilde: <https://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/rettidighed/fjern-og-regionaltogs-rettidighed/>

Figur 5: Har du nogensinde søgt om at få penge tilbage fra en rejse pga. et forsinket / aflyst tog? Udvikling 2015-2021 i andelen, der har svaret "Ja".

Filter: Har hørt om Basis Rejsetidsgarantien og oplevet en forsinkelse på mere end 30 minutter.

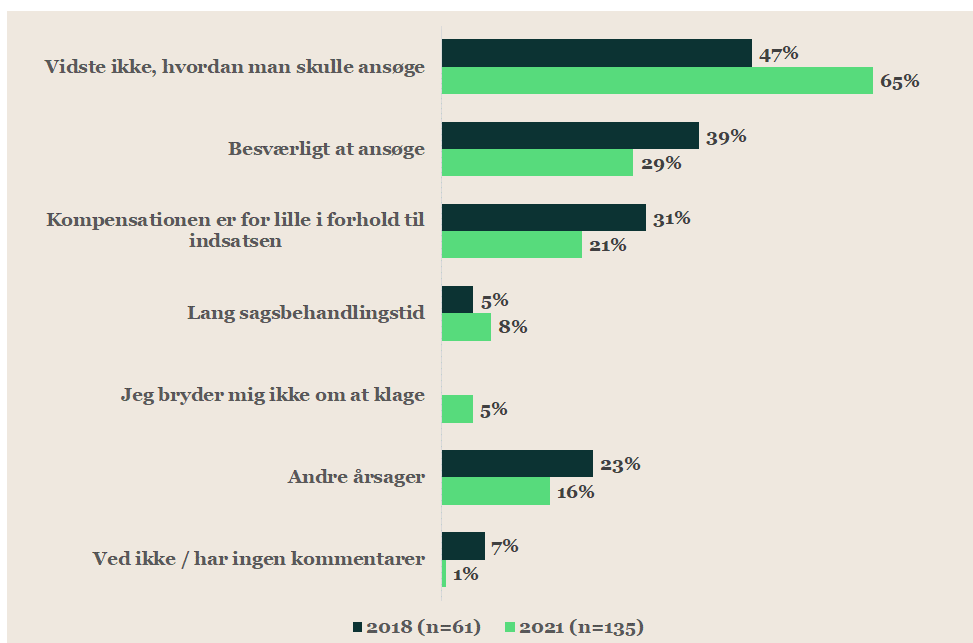


En af forklaringerne på, at der fra 2018 til 2021 er sket et fald i andelen, der ansøger, kan ligge i, at der i samme periode også er sket en stigning i andelen, der mangler kendskab til ansøgningsproceduren.

Som det ses i **Figur 6**, er andelen, der har forklaret den manglende ansøgning om Rejsetidsgaranti med, at de "ikke vidste, hvordan man skulle ansøge", således steget fra 47 % i 2018 til 65 % i 2021.

Figur 6: 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? Udvikling 2018-2021.

Filter: Har ikke søgt om Rejsetidsgaranti, selvom der er oplevet en forsinkelse på mere end 30 minutter.

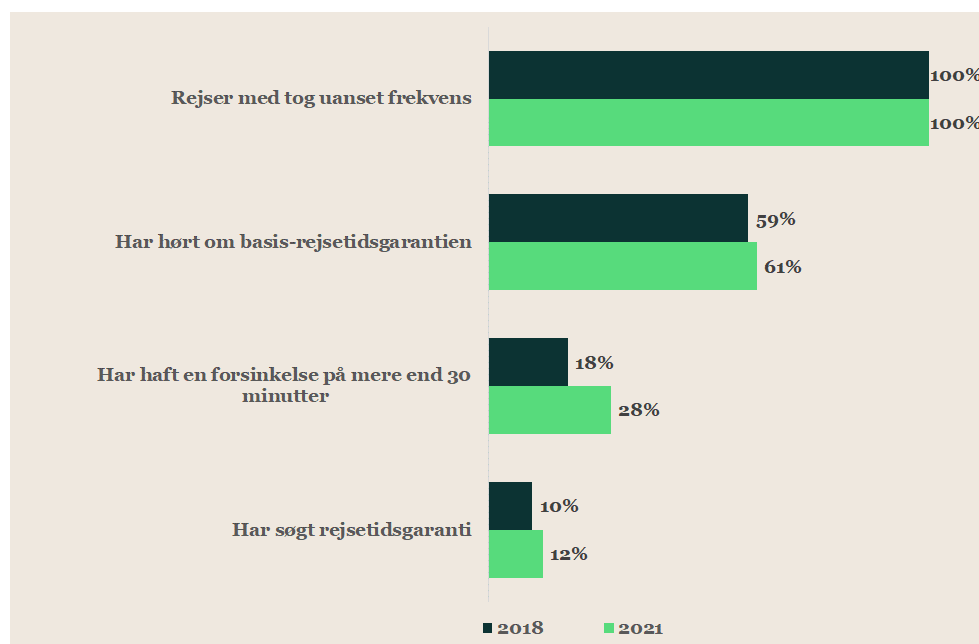


Derimod er der sket et fald fra 39 % til 29 % i andelen, der har angivet, at det er "besværligt at ansøge", ligesom der også er sket et fald fra 31 % til 21 % i andelen, der har svaret, at "kompensationen er for lille i forhold til indsatsen". Vi kan dog ikke entydigt konkludere, om passagererne har en oplevelse af, at togselskaberne har gjort det nemmere at ansøge, da udviklingen kan hænge sammen med, at en mindre andel i 2021 havde kendskab til ansøgningsproceduren.

Under "andre årsager" har en lille håndfuld i 2021 angivet som årsag, at de har fået en ny billet i stedet for at ansøge om kontant kompensation.

Sammenstiller vi informationen fra de foregående spørgsmål, viser det sig, at 28 % 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 12 % har søgt om rejsetidsgaranti en eller flere gange. Det er, som det fremgår af **Figur 7**, 2 procentpoint flere end i 2018.

Figur 7: Andel der har søgt om Basis Rejsetidsgaranti, udvikling 2018-2021.



Forsigtigt skønnet svarer det til, at **ca. 565.000 danskere over 18 år** en eller flere gange har søgt om Basis Rejsetidsgaranti hos et af togselskaberne. Men det viser også, at endnu flere har oplevet en forsinkelse, der har berettiget dem til at søge kompensation, uden at de har søgt om den.

Tilfredshed med Basis Rejsetidsgarantien

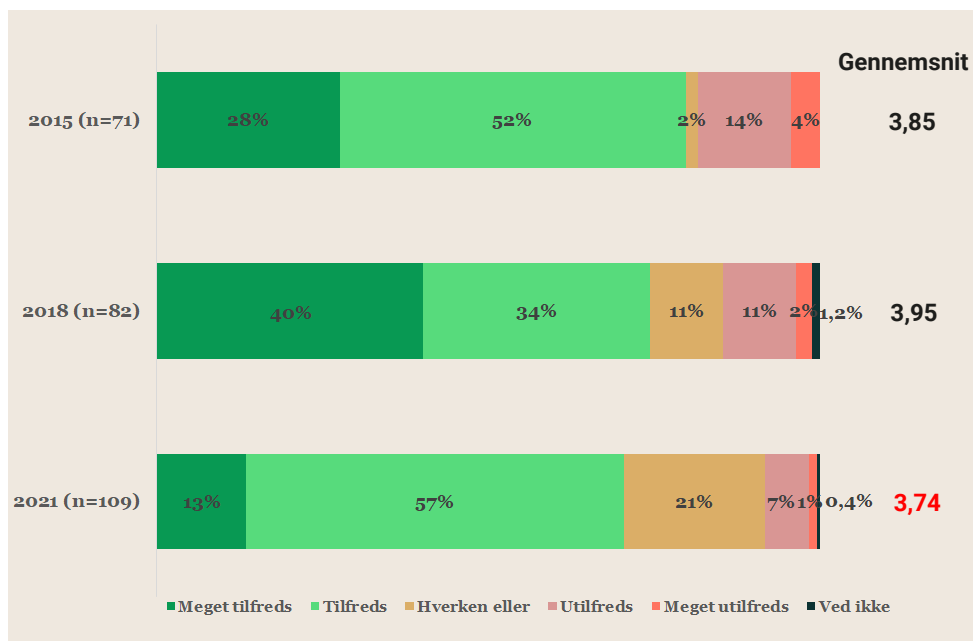
Figur 8 viser, at 70 % af dem, der har søgt om at få penge tilbage via Basis Rejsetidsgarantien, er tilfredse eller meget tilfredse med togselskabets håndtering af deres ansøgning. Det er lidt færre end i både 2015 og 2018, men der er blevet markant færre af de 'meget tilfredse'. 8 % er utilfredse eller meget utilfredse, hvilket er færre end i både 2015 og 2018.

Omregnes skalaen til et gennemsnit¹¹, er der dog samlet set sket et fald i tilfredsheden fra 3,95 i 2018 til 3,74 i 2021 på en skala fra 1 til 5.

¹¹ Skalaen er omregnet til et gennemsnit på en skala fra 1 til 5 ved at tildele værdien 1 til "meget utilfreds", 2 til "utilfreds", 3 til "hverken eller", 4 til "tilfreds" og 5 til "meget tilfreds". "Ved ikke" er udeladt af beregningen. En højere værdi er bedre.

Figur 8: Hvor tilfreds var du med togselskabets håndtering af din ansøgning om Rejsetidsgaranti? Udvikling 2015-2021.

Filter: Har søgt om Basis Rejsetidsgaranti.



Der er desværre for få besvarelser til at sige noget sikkert om årsagerne til utilfredshed med togselskabets håndtering af ansøgninger om Rejsetidsgaranti.

Omvendt er de primære årsager til, at passagererne er "tilfreds" eller "meget tilfreds" med togselskabets håndtering af ansøgningen, at de "fik refunderet billetten/rejsen" (68 %), at det er "nemt at søge erstatning" (33 %) og "hurtig udbetaling" (22 %).

Pendler Rejsetidsgarantien

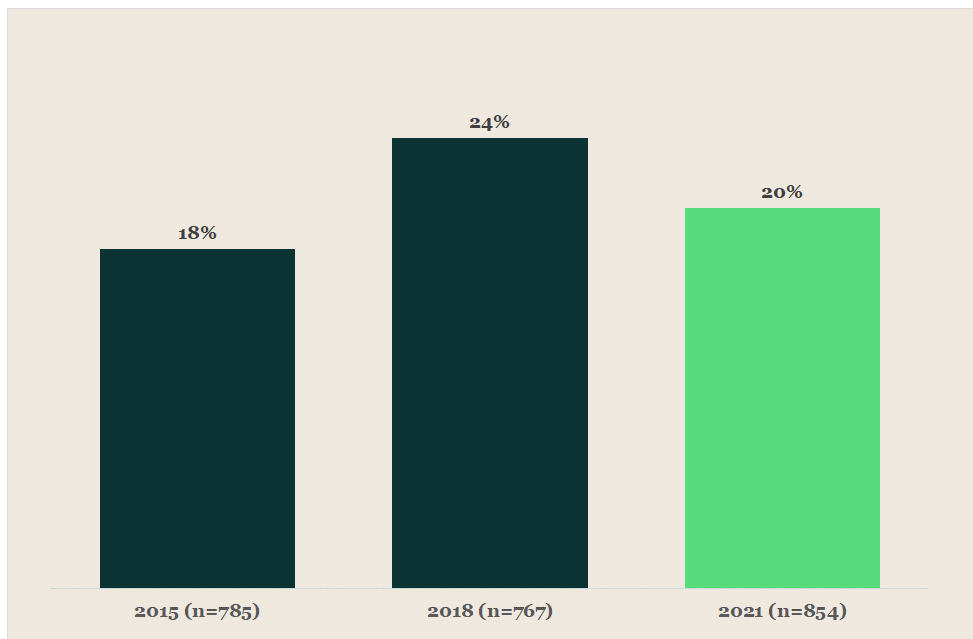
Alle deltagere i undersøgelsen, der kører med tog, uanset hvor hyppigt de kører med tog, er blevet spurgt om deres kendskab til togselskabernes Pendler Rejsetidsgaranti.

Kendskab til Pendler Rejsetidsgarantien

Kendskabet til Pendler Rejsetidsgarantien er ikke højt målt blandt togpassagerer. 20 % angiver, at de kender til garantien, hvilket er lidt lavere end i 2018.

Figur 9: Har du hørt om pendler-rejsetidsgarantien, hvor en del af pendlerkortets pris refunderes, hvis togene over en periode ikke kører rettidigt? Udvikling i andel, der har svaret "Ja" 2015-2021.

Filter: Alle der kører med tog.



I modsætning til kendskabet til Basis Rejsetidsgarantien er der i 2021 ingen tydelig sammenhæng mellem kendskab og rejsefrekvens med tog. De, der rejser ofte med toget, har ikke et større kendskab end dem, der rejser sjældnere. Denne udvikling er overraskende, idet der var en klar sammenhæng i 2018, hvor de, der rejste 3-4 dage om ugen med toget, havde et større kendskab end de øvrige togpassagerer.

Af **Figur 10** fremgår det, at de fleste har deres kendskab til Pendler Rejsetidsgarantien fra "omtale i tv-udsendelser" (23 %), "artikler i aviser eller dagblade" (18 %), "omtale i radio-udsendelser" (13 %), "togselskabernes hjemmesider" (12 %) og "fra kolleger, venner og familie" (12 %).

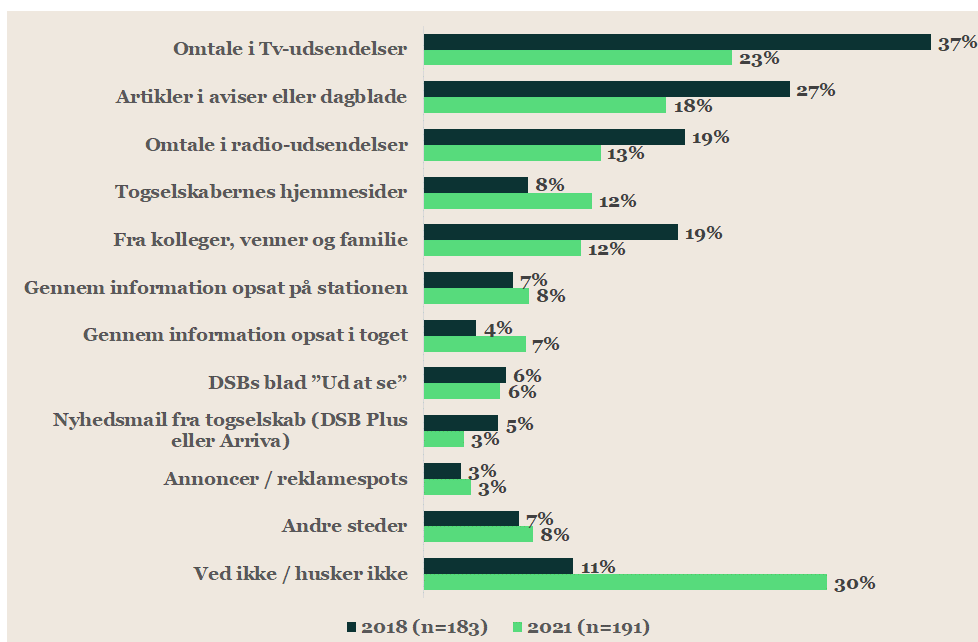
Sammenlignet med 2018 er der sket et markant fald i de tre første, mediebaserede informationskilders betydning, mens der omvendt er sket en stigning i betydningen af "togselskabernes hjemmesider" som informationskilde.

Tilsvarende er der også sket en lille stigning i betydningen af information opsat i toget og på stationen, hvilket også var tilfældet for Basis Rejsetidsgarantien.

Med til historien hører, at hele 30 % i 2021 ikke havde nogen klar erindring om, hvorfra deres kendskab til Pendler Rejsetidsgarantien stammer, hvilket er en markant højere andel end i 2018.

Figur 10: Hvor har du hørt om Pendler Rejsetidsgarantien? Udvikling 2018-2021

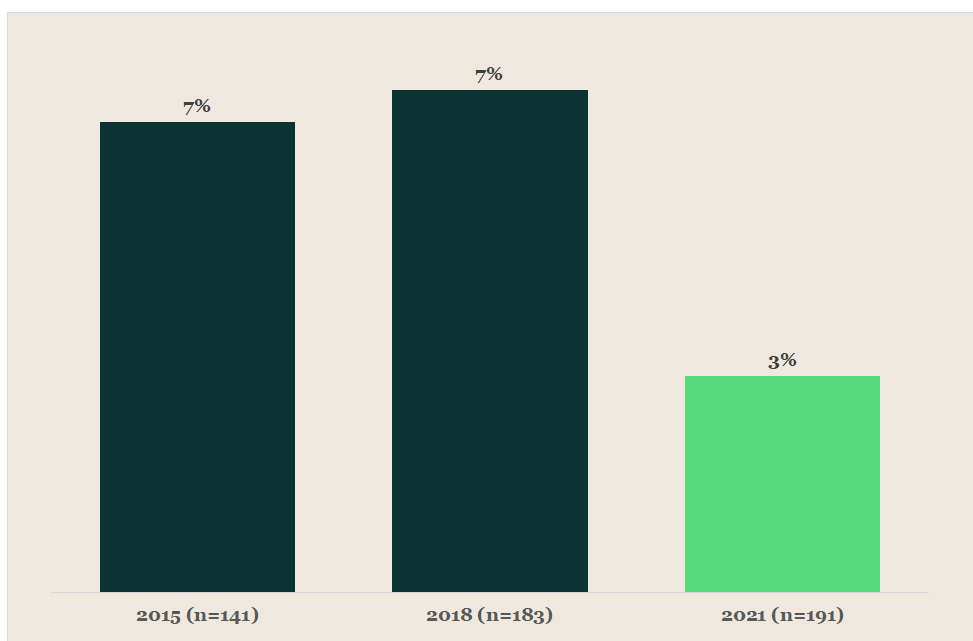
Filter: Har hørt om Pendlerrejsetidsgarantien.



Blandt dem, der er bekendt med Pendler Rejsetidsgarantien, er det kun 3 %, der har svaret, at de var tilmeldt i 2021. Det er lavere end i 2018, men det er uklart, om der er tale om et signifikant fald pga. den statistiske usikkerhed.

Figur 11: Er du tilmeldt Pendler Rejsetidsgarantien? Udvikling i andel der har svaret "Ja" 2015-2021.

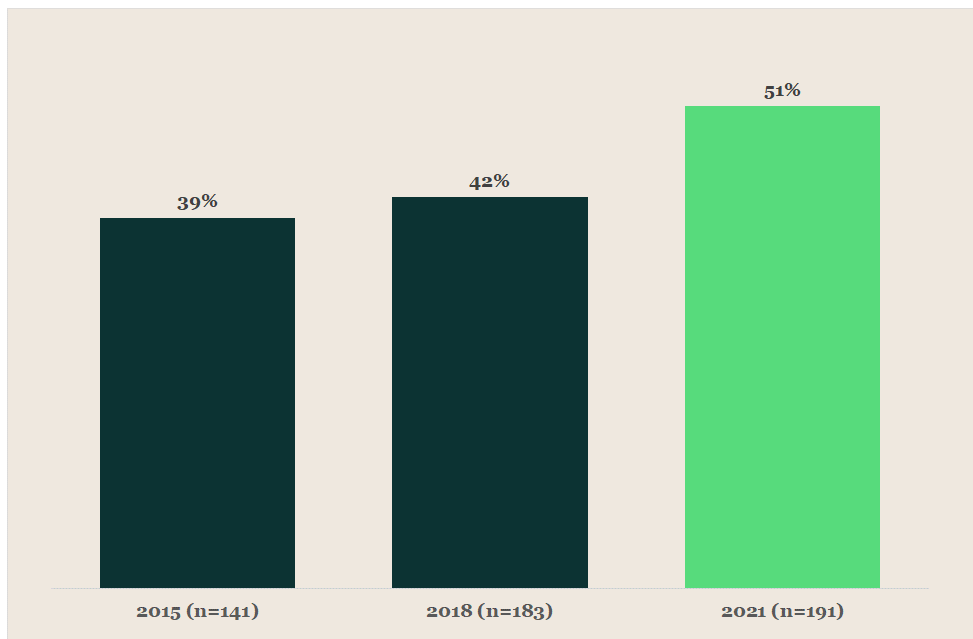
Filter: Har hørt om Pendlerrejsetidsgarantien.



Den faldende tilmelding til Pendler Rejsetidsgarantien i 2021 sammenlignet med 2015 og 2018 kan hænge sammen med en **signifikant stigning på 9 procentpoint til 51 %** i andelen, der har svaret "ikke er relevant / jeg er ikke er pendler" som årsag til, at de ikke er tilmeldt. Se [Figur 12](#).

Figur 12: Er du tilmeldt Pendler Rejsetidsgarantien? Udvikling i andel, der har svaret "Ikke relevant / Jeg er ikke pendler" 2015-2021.

Filter: Har hørt om Pendlerrejsetidsgarantien.



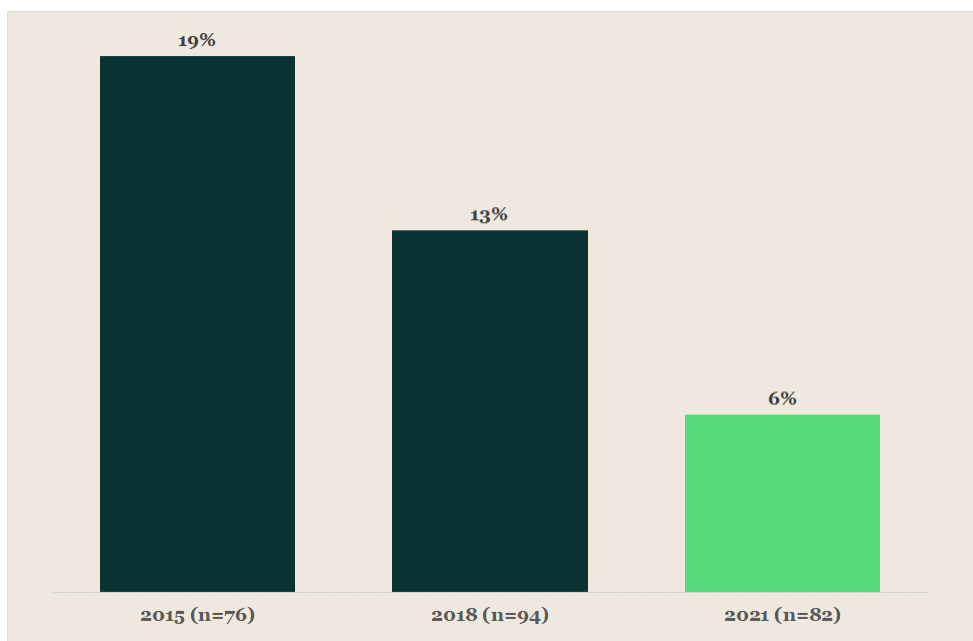
Vi har spurgt alle dem, der har svaret, at de er pendlere og har hørt om Pendler Rejsetidsgarantien, men ikke er tilmeldt, om de ved, hvordan man tilmelder sig Pendler Rejsetidsgarantien.

Som det ses i

Figur 13 er andelen, der ved, hvordan man bliver tilmeldt Pendler Rejsetidsgarantien, meget lav. Udviklingen viser desuden et fald fra 2018 til 2021, omend tendensen ikke er helt entydig pga. statistisk usikkerhed.

Figur 13: Ved du, hvordan man bliver tilmeldt Pendler Rejsetidsgarantien? Udvikling i andel, der har svaret "Ja" 2015-2021.

Filter: Har hørt om Pendler Rejsetidsgarantien, og er pendler, men er ikke tilmeldt.



Manglende kendskab til eller manglende relevans er de primære årsager til, at passagererne ikke har tilmeldt sig ordningen.

Manglende relevans kan dels hænge sammen med, at den enkelte passager rejser for lidt til, at det kan betale sig at købe et pendlerkort, og dels et rejsemønster, hvor den enkelte passager ikke rejser fast på de strækninger, som Arriva og DSB har defineret, og som man skal angive, når man tilmelder sig Pendler Rejsetidsgarantien.

Ovenstående tyder på, at passagererne mangler viden om Pendler Rejsetidsgarantien, både generelt og mere konkret i forhold til, hvordan man tilmelder sig ordningen.

Som opfølgning har vi derfor spurgt alle, der rejser med tog **mindst 1 gang om ugen**, hvordan de helst ser, at tilmeldingen skete til Pendler Rejsetidsgarantien, hvis de var pendlere. Vi opstillede tre måder, som vi bad dem bedømme.

Som det fremgår af

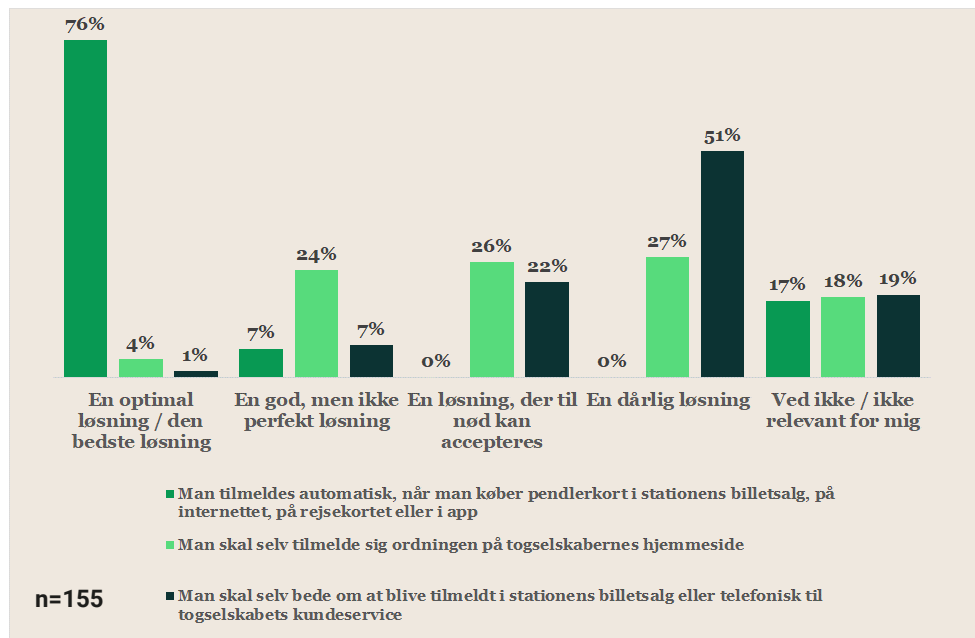
Figur 14, er der en klar præference for **automatisk tilmelding til Pendler Rejsetidsgarantien**, når passagererne køber et pendlerkort, uanset om der er tale om et abonnement eller et enkelt køb. 76 % mener, at det er den optimale løsning.

Det er mindst attraktivt for passagererne, hvis de aktivt skal bede om at blive tilmeldt i stationens billetsalg eller telefonisk.

Resultatet viser samme tendens som i 2015 og 2018.

Figur 14: Vi vil bede dig om at vurdere disse fire måder i forhold til, hvordan du helst ville tilmeldes ordningen, hvis du var togpendler.

Resultater for 2021, filter: Rejser med tog mindst 1 dag om ugen



Tilfredshed med togselskabernes information om Basis og Pendler Rejsetidsgaranti

De personer, der har hørt om hhv. Basis og Pendler Rejsetidsgarantien, er blevet spurgt, om de synes, at togselskaberne har løst opgaven med at informere om de to rejsetidsgarantier på tilfredsstillende vis.

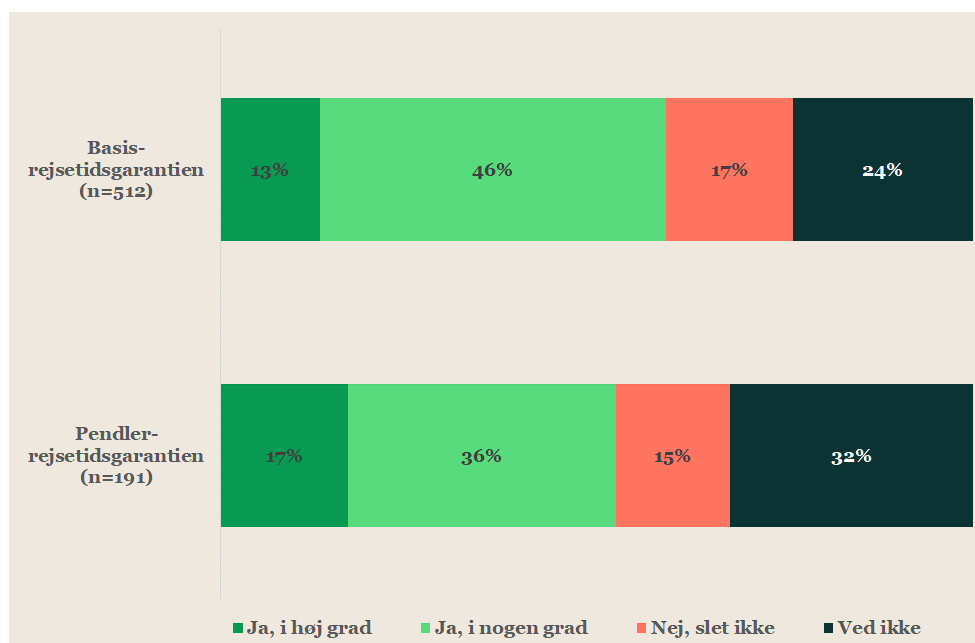
Vi har valgt først at vise 2021-resultaterne for de to spørgsmål sammen for at sammenligne tilfredsheden med de to rejsetidsgarantiordninger. Dernæst vises udviklingen i perioden 2015-2021 for hhv. Basis- og Pendler Rejsetidsgarantien.

Det fremgår af [Figur 15](#), at tilfredsheden med togselskabernes information om hhv. Basis- og Pendler Rejsetidsgarantien er ret ens. 59 % synes i 2021, at togselskaberne "i høj" eller "i nogen grad" har løst opgaven med at informere om Basis Rejsetidsgarantien på tilfredsstillende vis mod 53 % for Pendler Rejsetidsgarantien.

For begge ordninger er det dog ret få (13 % hhv. 17 %), der synes at togselskaberne 'i høj grad' har løst opgaven tilfredsstillende, men at en forholdsvist stor gruppe (46 % hhv. 36 %) synes, at togselskaberne 'i nogen grad' har løst opgaven tilfredsstillende. Det betyder, at 41-47 % af dem, der har hørt om rejsetidsgarantiordningerne, enten ikke synes, at togselskaberne har løftet deres informationsopgave 'godt', eller at de har svaret 'ved ikke'.

Figur 15: Mener du, at togselskaberne har løst opgaven med at informere om hhv. Basis- og Pendler Rejsetidsgarantien på tilfredsstillende vis? Resultater for 2021.

Filter: Har hørt om hhv. Basis- og Pendler Rejsetidsgarantien.

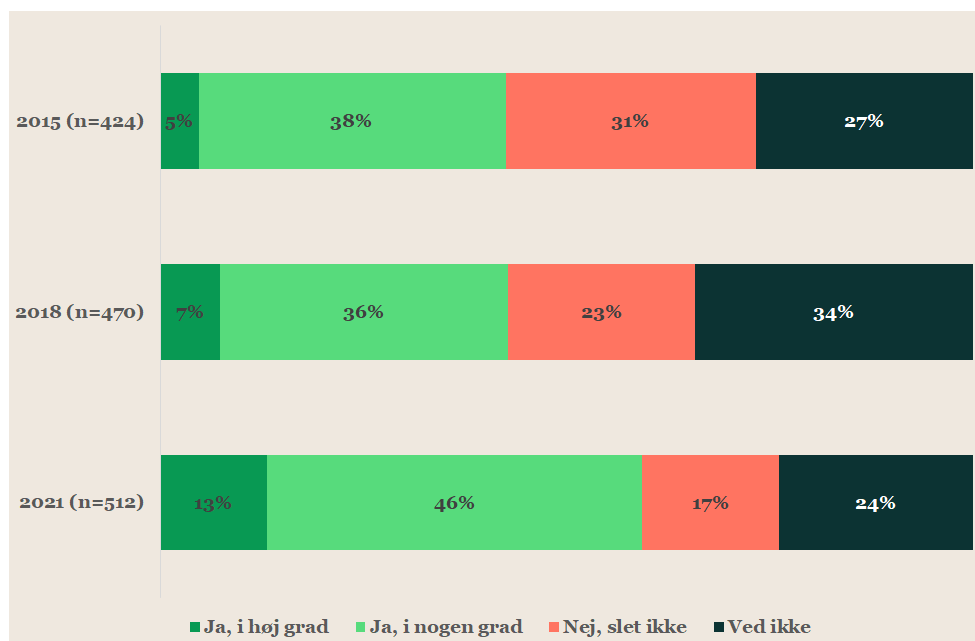


Tilfredsheden med information om hhv. Basis- og Pendler Rejsetidsgarantien er dog steget i perioden 2018 til 2021.

I [Figur 16](#) fremgår det, at markant flere (59 %) synes, at togselskaberne "i høj" eller "i nogen" grad har løst opgaven med at informere om Basis Rejsetidsgarantien på tilfredsstillende vis sammenlignet med 2015 og 2018 (43 %). Det er især glædeligt, at andelen, der har svaret "i høj grad" er steget markant fra 7 % i 2018 til 13 % i 2021.

Figur 16: Mener du, at togselskaberne har løst opgaven med at informere om Basis Rejsetidsgarantien på tilfredsstillende vis? Udvikling 2015-2021.

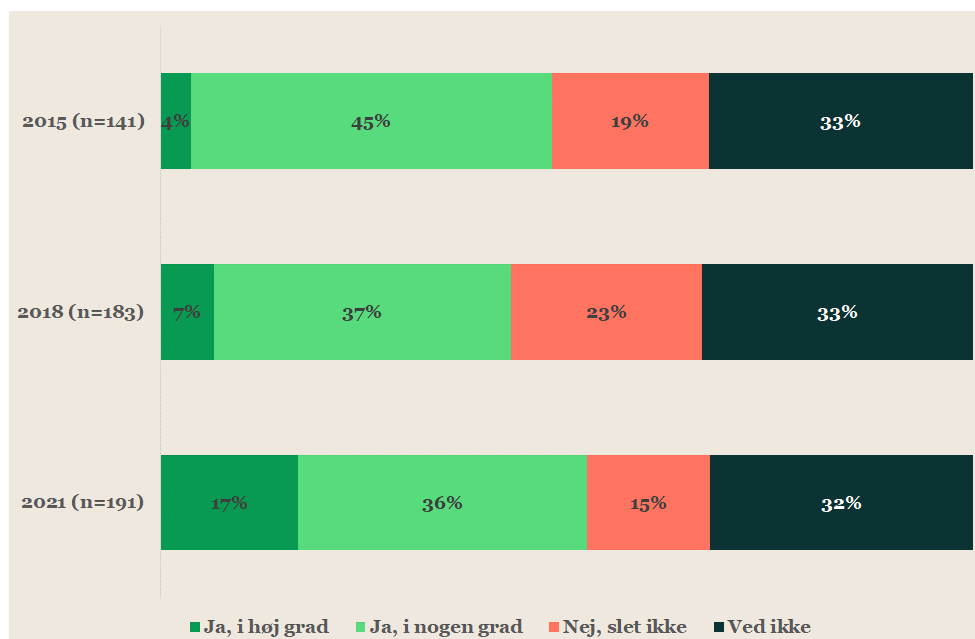
Filter: Har hørt om Basis Rejsetidsgarantien.



Den samme udvikling ses for Pendler Rejsetidsgarantien, som det ses i **Figur 17**. Her ser vi, at der også i 2021 er flere (53 %), der synes, at togselskaberne "i høj" eller "i nogen" grad har løst opgaven med at informere om Pendler Rejsetidsgarantien på tilfredsstillende vis sammenlignet med 2015 (49 %) og 2018 (43 %). Også her er det glædeligt, at andelen, der har svaret "i høj grad" er steget markant fra 7 % i 2018 til 17 % i 2021.

Figur 17: Mener du, at togselskaberne har løst opgaven med at informere om Pendler Rejsetidsgarantien på tilfredsstillende vis? Udvikling 2015-2021.

Filter: Har hørt om Pendler Rejsetidsgarantien.



Som nævnt tidligere har de fleste, der har hørt om de to ordninger, hørt om ordningerne fra andre kilder end togselskaberne selv, hvilket peger i retning af, at togselskabernes egen information, på trods af en stigning i tilfredsheden med selskabernes informationsindsats, stadig ikke når bredt nok ud.

Information til passagererne: Stationer og billetsalg

Som i 2015, 2016, 2017 og 2018 har vi også i 2021 undersøgt, i hvilket omfang togselskaberne informerer om Rejsetidsgarantiordningerne på perroner og i billetsalg (hvis det findes på stationen). Undersøgelsen er gennemført i perioden oktober-december 2021 med hjælp fra Passagerpulsens frivillige korps af passageragenter samt medlemmer af passagerrådene i de enkelte regioner.

Generelt

I 2021 er der besøgt i alt 108 stationer, hvoraf der fandtes fuld information på 54 stationer (50 %), delvis information på 46 stationer (43 %) og ingen information på 8 stationer (7 %). Se [Figur 18](#).

Sammenlignet med både 2017 og 2018 er der tale om et bedre resultat.

Der er sket en mindre stigning i andelen af stationer med fuld information sammenlignet med 2018 (fra 47 % til 50 %). Mest glædeligt er det, at andelen af stationer uden information er faldet markant fra 24 % i 2018 til blot 7 % i 2021.

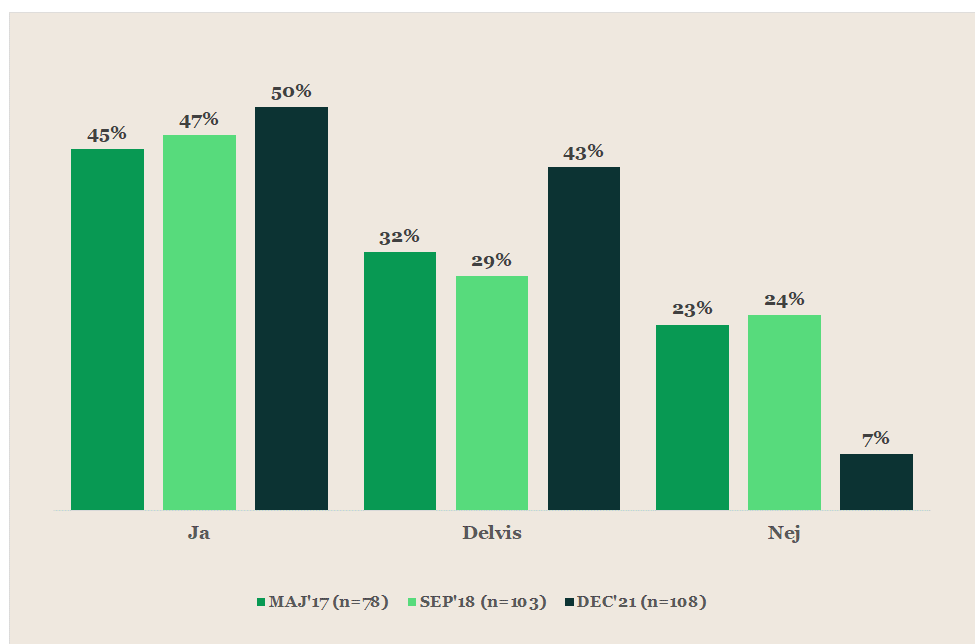
Fuld information

Fuld information dækker over, at der er information på både perroner og i venteområder/-sale og billetsalg, hvis det findes.

Delvis information

Delvis information betyder, at der findes information, men at den enten mangler på perroner eller i venteområder/-sale og billetsalg, eller at der mangler information fra et eller flere af de togselskaber, der betjener stationen.

Figur 18: Findes der information om Rejsetidsgaranti på stationen?



Vores passageragenter fandt ingen information om Rejsetidsgaranti på følgende stationer:

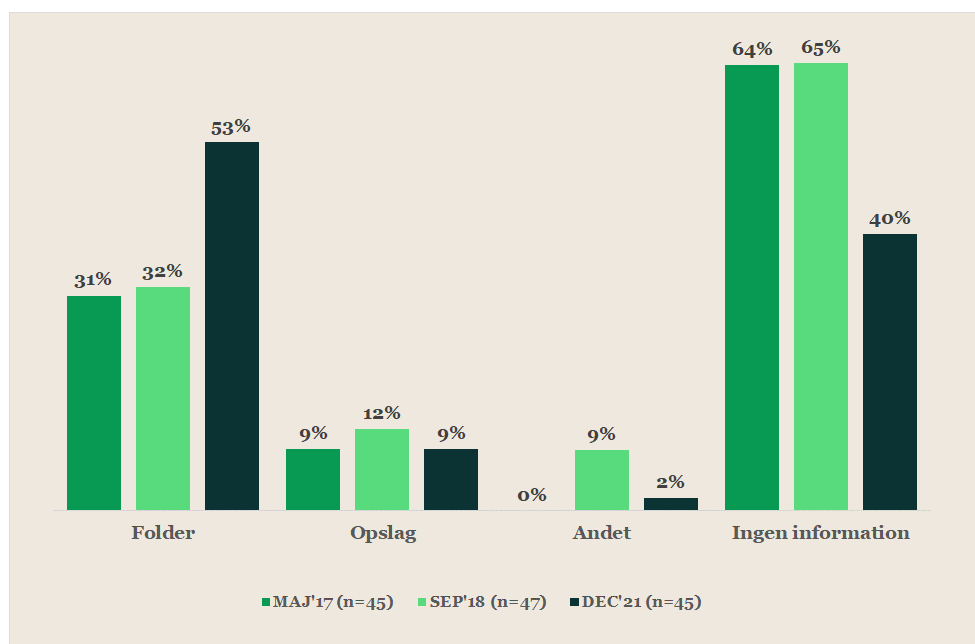
- Bispebjerg
- Brøndbyøster
- DR Byen
- Esbjerg
- Høje Taastrup
- Skødstrup
- Taastrup

Information i billetsalg

Ud af de 108 besøgte stationer i 2021 fandtes der billetsalg (7-Eleven) på de 45.

Sammenlignet med 2017 og 2018 er der sket en markant forbedring i andelen af salgssteder med information om Rejsetidsgaranti. I 2021 fandtes der således informationsfoldere på 53 % af de besøgte salgssteder, hvilket er en stigning på 21 procentpoints i forhold til 2018. Tilsvarende faldt andelen af stationer uden information i billetsalg markant fra 65 % i 2018 til 40 % i 2021. Se [Figur 19](#).

Figur 19: Findes der information om Rejsetidsgaranti i billetsalg?



Desværre fandtes der i 2021 kun fuld information, dvs. fuld information om alle Rejsetidsgarantier for alle togselskaber både i billetsalg og på perroner, på en enkelt af de 45 besøgte stationer med et salgssted, nemlig Nyborg Station. På de øvrige 44 stationer manglede der information om en eller flere Rejsetidsgarantier, og på stationer fandtes der slet ingen information i billetsalget.

DSB er det eneste selskab, der informerer om Rejsetidsgaranti på salgsstederne. Men på de salgssteder, hvor der findes information om DSB's Rejsetidsgarantier, er det kun i form af en folder om Basis Rejsetidsgarantien. Der findes, i modsætning til i 2018, da vi senest gennemførte undersøgelsen, ingen folder om Pendler Rejsetidsgarantien. Den manglende information om Pendler Rejsetidsgarantien er den væsentligste årsag til, at der ikke findes fuld information på 44 af de 45 stationer med et salgssted.



Nyborg Station var som nævnt den eneste station med information om DSB's Pendler Rejsetidsgaranti. Her var informationen i form af et lille "visitkort" med henvisning til DSB's hjemmeside:



Udvalgte stationer, hvor vi ikke fandt information i billetsalget:

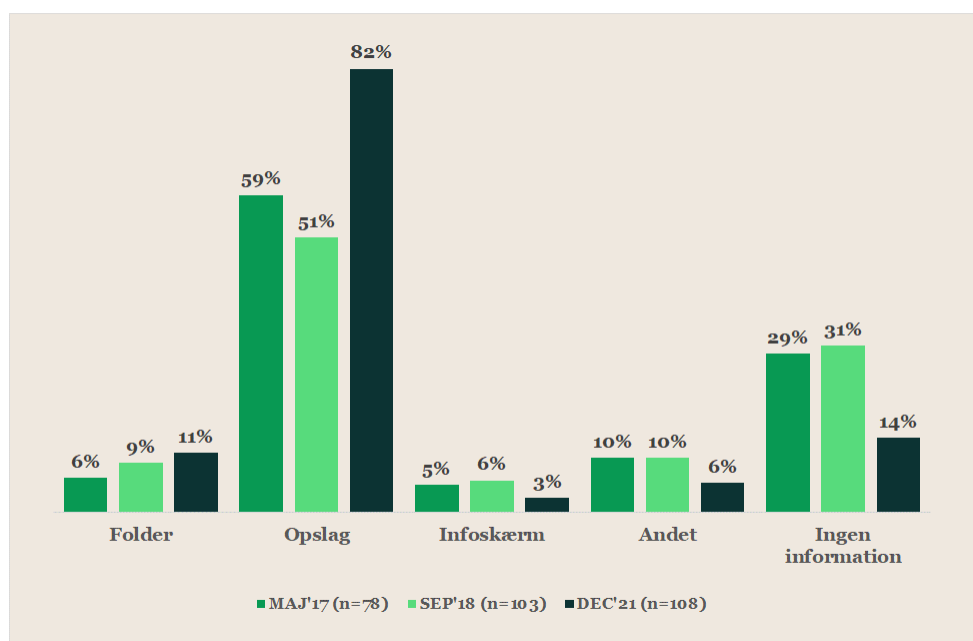
- Høje Taastrup
- Hellerup
- Hillerød
- Kolding
- København H
- Københavns Lufthavn
- Thisted
- Vanløse

På enkelte stationer spurgte vi personalet i 7-Eleven om årsagen til de manglende informationsfoldere om DSB's Pendler Rejsetidsgaranti. Svaret var, at de enten ikke kan få flere leveret, eller at de ikke har hørt om dem.

Information på perroner og i venteområder

Ud af de 108 besøgte stationer i 2021 fandt vi information på 86 %. Det er en stigning på 17 procentpoint sammenlignet med 2018. På godt otte ud af 10 besøgte stationer fandt vi ét eller flere opslag om Rejsetidsgaranti, hvilket er markant flere end i 2018, hvor vi kun fandt opslag på fem ud af 10 besøgte stationer. Det fremgår af [Figur 20](#).

Figur 20: Findes der information på perroner og i venteområder?



På 63 af de 108 besøgte stationer i 2021 var der ikke billetsalg. Her er den eneste mulighed for information om Rejsetidsgaranti via opslag, foldere og infoskærme. Vi fandt information på 59 af de 63 stationer (94 %), hvoraf der fandtes fuld information på de 55 (85 %).

DSB

Nedenfor er et eksempel på et opslag om Rejsetidsgaranti på en DSB-station.



Arriva

Eksempel på opslag om Rejsetidsgaranti på Thisted Station.

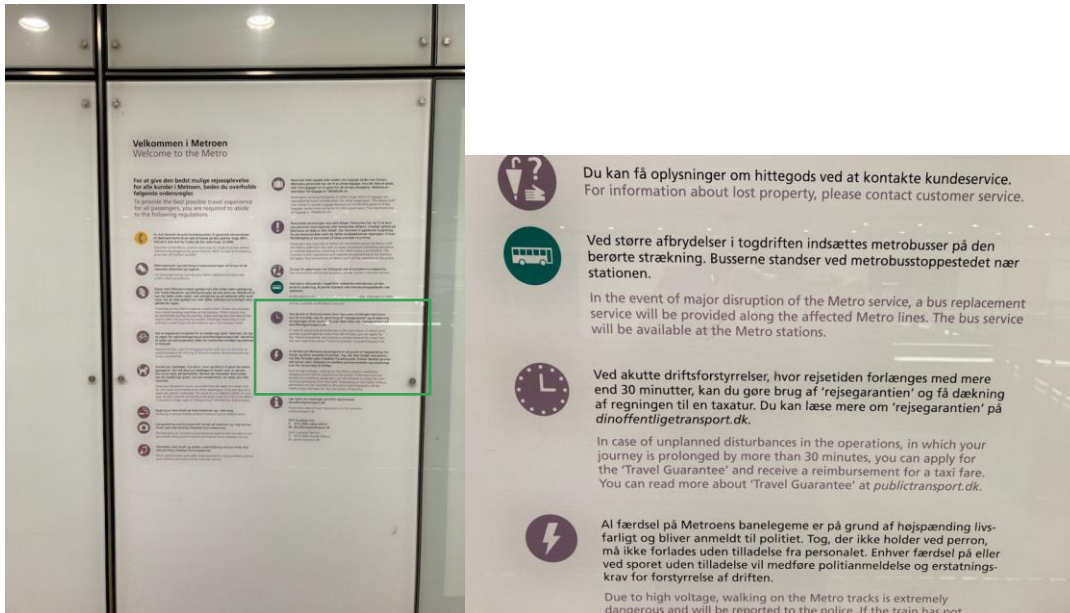


Metro

Eksempel på foldere om Metroens Rejsegaranti på Amagerbro Station:



Eksempel på opslag om Metroens Rejsegaranti på Amager Station:



Lokaltog

Eksempel på opslag på Hellebæk Station.



Information om Rejsetidsgarantien på stationerne opgjort pr. togselskab

Enkelte af de 108 undersøgte stationer betjenes kun af ét togselskab, mens andre betjenes af flere. For eksempel bliver Københavns Hovedbanegård betjent både af DSB (Fjerntog og S-tog) og Metroen. I de tilfælde, hvor en station betjenes af flere togselskaber, har vi lavet en separat registrering af hvert togselskab, både hvad angår information på perroner, i billetsalg og venteområder. Det har vi gjort ud fra den antagelse, at man som passager, der skal med metroen fra fx København H, ikke orienterer sig om Rejsetidsgaranti på perronerne i stationens hovedbygning, men snarere søger informationen enten i billetsalget eller på de særskilte metroperroner.

Ligesom undersøgelserne i 2015, 2016, 2017 og 2018 viser denne, at der heller ikke i 2021 er noget togselskab, som formår at sikre fuld information om Rejsetidsgaranti på alle selskabets stationer.

Det fremgår af [Tabel 1](#), at der for alle togselskaber med undtagelse af Nordjyske Jernbaner er stationer, hvor vi ikke fandt information om Rejsetidsgaranti. I mange tilfælde gælder desuden, at vi oftest kun fandt information på perroner og i venteområder, men ikke i billetsalget. Det betegnes altså som delvis information. For DSB's vedkommende tæller det som delvis information, hvis vi kun fandt information om Basis Rejsetidsgarantien i billetsalget.

Tabel 1: Resultat af stationsbesøg fordelt på selskaber december 2021

Selskab	Stationer undersøgt i alt	Stationer m/ billetsalg	Fuld information	Delvis information	Ingen information
Arriva Tog	13	8	3	6	4
DSB Fjerntog	50	31	20	28	2
DSB S-tog	36	22	12	20	4
Lokaltog	14	6	8	6	-
Metro	16	8	6	7	2
Midttrafik	17	2	15	-	2
Nordjyske Jernbaner	4	1	3	1	-

Note: Hvis stationen ikke har billetsalg, og der findes information på perronen, defineres det som fuld information.

Information til passagererne: Billetekøb online og i app

Passagerer kan købe billetter online til hele landet på dsb.dk eller via rejseplanen.dk. Rejseplanen.dk sender dog kunderne videre til dsb.dk, hvis de skal foretage et billetekøb. Hvis man som passager købte billet via DSB, fik man tidligere kun oplyst DSB's forretningsbetingelser i forbindelse med billetekøbet, også selvom hele eller dele af rejsen var med et andet togselskab. Fra 15. januar 2017 lavede trafikselskaberne imidlertid fælles, landsdækkende rejseregler med henvisninger til alle togselskabernes Rejsetidsgarantier. Det er nu disse regler, som passagererne bliver henvist til, når de køber billetter online og i app.

I september 2015 var den generelle oplevelse, at passagererne ikke fik information om Rejsetidsgaranti, når de købte billet på togselskabernes hjemmesider eller i deres apps. På flere af hjemmesiderne var der information om Rejsetidsgarantien, men informationen lå ofte dybt på hjemmesiden og i nogle tilfælde som en del af et større dokument om forretningsbetingelser.

I 2016, 2017 og 2018 undersøgte vi igen togselskabernes hjemmesider og apps. Det generelle billede var stadig, at der var væsentlige mangler i informationen særligt i forbindelse med billetekøb i apps. Dog var der bedre og mere synlig information på flere af hjemmesiderne.

I december 2021 undersøgte vi igen de hjemmesider og apps, som vi undersøgte i september 2015, april 2016, maj 2017 og september 2018. Vi undersøgte, om der var information om Rejsetidsgarantier for togrejser inden for fire kategorier:

- 1) Fire hjemmesider, hvor man kan købe billetter: Dsb.dk, arriva.dk, midttrafik.dk og nordjyllandstrafikselskab.dk.
- 2) Seks hjemmesider, der tilbyder billetekøb ved at henvise/linke til rejseplanen.dk, dsb.dk, arriva.dk eller midttrafik.dk.
- 3) En anden hjemmeside for et selskab, der har togdrift, men hvor der ikke tilbydes mulighed for billetekøb på hjemmesiden, som fx lokaltog.dk.
- 4) Seks apps, hvorfra man kan købe billet til togrejser: DSB, Arriva, DOT, Midttrafik, NT og Sydtrafik.

Billetekøb på hjemmesider

Denne undersøgelse i 2021 viser, at der stadig ikke er specifik information om Rejsetidsgarantien direkte i forbindelse med billetekøbet.

Selskab	Status april 2016	Status maj 2017	Status september 2018	Status december 2021
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 til ikke direkte til rejsetidsgaranti eller passagerrettigheder. Den fysiske print-selv-billet er ikke tjekket for ændringer.	Ingen ændring	Ingen direkte henvisning i forbindelse med køb eller betingelser. Ved godkendelse af bestillingen henvises der stadig til de fælles, landsdækkende rejseregler på www.rejsekort.dk . På siden står der "Når du bruger rejsekort, er du omfattet af rejsetidsgarantien for det trafikselskab, du rejser med. Læs mere om rejsetidsgaranti hos de forskellige trafikselskaber.". Denne information er dog ufuldstændig, da der ikke er henvisning til Rejsetidsgarantien for andre billetprodukter end rejsekortet. Det er uklart, om man er omfattet af Rejsetidsgarantien, når man køber en billet på www.dsb.dk . medmindre man klikker sig videre ind på DSBs hjemmeside og læser nærmere om reglerne.
DOT	Ingen direkte information i forbindelse med køb i de betingelser, man bedes acceptere.	Ingen ændring	Ingen ændring	Ikke længere muligt at købe billet på siden.
Arriva	Ikke undersøgt	Ikke undersøgt	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.	Ingen direkte information ved køb eller i betingelser. Ved godkendelse af købet henvises til "betingelser for Arrivas webshop". Ved klik på "betingelser" åbnes et pop-up-vindue, hvor der bl.a. henvises til de fælles, landsdækkende rejseregler på www.rejsekort.dk . Linket er desværre ugyldigt (fejl 404).
NT	Ikke undersøgt	Ikke undersøgt	Ingen direkte information. Nederst i handelsbetingelserne, der skal accepteres i forbindelse med køb af billet, nævnes det, at "information om rejsegaranti mv. fremgår af Nordjyllandstrafikselskab.dk"	Ingen ændring.
Midttrafik	Ikke undersøgt	Ikke undersøgt	Ikke undersøgt	Ingen direkte information i forbindelse med køb i de betingelser, man bedes acceptere.

Undersøgelsen i 2021 viser følgende:

DSB henviser fortsat ikke direkte til Rejsetidsgarantien i forbindelse med billetkøbet. I stedet henvises til de fælles, landsdækkende rejseregler, hvor brugerne i afsnit 14.1 og 14.2 bliver henvist til at søge information "hos det selskab, der er blevet benyttet, da forsinkelsen skete". De fælles, landsdækkende rejseregler definerer ikke nærmere, hvad der forstås ved en 'forsinkelse'. Bagerst i de fælles, landsdækkende rejseregler kan brugerne dog finde et referat af dele af EU's forordning Nr. 1371/2007 om 'Jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser'. Her fremgår det bl.a., at kunden kan have ret til erstatning, hvis ankomsten bliver mere end 60 minutter forsinket.

De regler gælder ved billetkøb hos DSB, hvor rejsen omfatter andre togselskaber. Det er forvirrende for brugerne, at de fælles, landsdækkende rejseregler ikke giver eksplicit information om, at der gælder ét regelsæt for rejser med det samme selskab og andre regler for rejser med to eller flere selskaber på den samme rejse.

DOT tilbyder ikke længere billetkøb direkte på hjemmesiden.

Arriva henviser heller ikke direkte til Rejsetidsgarantien i forbindelse med billetkøb på hjemmesiden. I stedet henvises til de fælles, landsdækkende rejseregler med de samme begrænsninger som beskrevet under afsnittet om DSB.

Midttrafik har ingen direkte henvisning til Rejsetidsgarantien ved billetkøb på hjemmesiden.

Nordjyllands Trafikselskab henviser fortsat heller ikke direkte til NT's Rejsegaranti. Der er dog information om Rejsegarantien, hvis man klikker på 'læs' ud for 'Jeg accepterer og overholder gældende handelsvilkår'.

Billetkøb på dsb.dk

Ved billetkøb på dsb.dk skal du acceptere 'de særlige betingelser for Print Selv billetter'.

Betaling

Betal og godkend bestilling

DKK VISA VISA MasterCard

KORTNUMMER

UDLØBSDATO

Måned ▼ År ▼

KONTROLCIFRE

DIT PENGEINSTITUT

1234 5678 9012 3456

JENS JENSEN

Kortnummer

1234 567

Kontrolcifre

Din bestilling og pris

UDREJSE

Onsdag 8. dec 2021, 12:26 - 15:05

Fra København H

Til Aarhus H

DSB Orange Fri billet

1 voksen 405 kr.

Standard stillezone plads

1 stk. 30 kr.

Pris i alt 435 kr.

Fortsæt

Vigtigt:

Denne DSB Orange Fri billet kan tilbagebetales til og med kl. 11:55 den 8. december 2021.

Jeg accepterer de særlige betingelser for Print Selv billetter

Fælles landsdækkende rejseregler

I salgsbetingelserne er der ingen information om Rejsetidsgaranti.

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 DSBs privatlivspolitik [her](#).

Betaling

Print Selv Billetter i DSB Netbutik skal betales online med betalingskort eller MobilePay.

Gyldighed, ændringer og refusion

Rejsepas ikke kan ændres eller refunderes. Rejsepas gælder til ubegrænset rejse med tog/togbusser, metro, letbane, lokalbaner og busser i 8 sammenhængene dage

Standardbilletten kan refunderes indtil dagen før afgang. Dette gælder dog ikke DSB Orange, som ikke kan ændres eller refunderes.

DSB Orange Fri kan refunderes frem til 30 min. før din planlagte afgang.

Pladsbilletter købt sammen med billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales. Hvis du køber dine billetter og pladsbilletter hver for sig, kan du ændre og tilbagebetale dine Pladsbilletter.

Pladsbillet købt sammen med DSB Orange Fri-billet tilbagebetales, hvis Orange Fri-billet også tilbagebetales senest 30 min. før afgang.

DSB Orange og DSB Orange Fri er ikke gyldige i tilsluttende tog/bus og metro.

Print Selv Zonebilletten 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.

Din bestilling er gennemført, når følgende information fremgår på hjemmesiden: "tak for din bestilling, dit ordre nr. er xxxxx" og du har modtaget din billet på mail. Tjek derfor altid at du har modtaget din billet på mail inden du rejser.

Du kan enten printe den vedhæftede Print Selv-billet eller vise den på din mobil, tablet eller pc.

Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Husk altid at medbringe gyldigt Print Selv-ID. Har du benyttet et elektronisk kørekort, betalingskort eller sundhedskort/sygesikringskort som print selv ID, skal denne kunne fremvises på din telefon.

Vælger du at udskrive DSB Print Selv billetten, skal den udskrives på hvidt A4-papir.

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](#)

Under afkrydsningsfeltet er der et link til 'Fælles landsdækkende rejseregler'. Klikker man på linket, kommer man til en ny side på DSB's website med et nyt link til 'Fælles landsdækkende rejseregler'. Nederst på siden er der også et link til 'Rejsetidsgaranti'.

The screenshot shows the DSB website's travel regulations page. At the top, there is a navigation bar with 'Menu', 'Søg', and 'Log ind'. Below this, there are several paragraphs of text regarding travel regulations, including a section for 'Rejseregler' which is circled in green. Below the 'Rejseregler' section, there are links to 'Fælles landsdækkende rejseregler' and 'Joint National Travel Regulations (Fælles landsdækkende rejseregler - engelsk version)'. Further down, there is a section titled 'Tidligere udgaver af vores forretningsbetingelser / fælles rejseregler' with links to various historical versions of the regulations. At the bottom of the page, there is a footer with several columns of links, including 'Billetter og services', 'Trafik', and 'Om DSB'. The 'Trafik' column has a green circle around the link 'Rejsetidsgaranti'.

Klikker man på linket til 'Fælles landsdækkende rejseregler' sender DSB én videre til en ny side på Rejsekortets website.

The screenshot shows the Rejsekort website's travel regulations page. At the top, there is a navigation bar with 'Aktuel' and 'Ældre versioner'. Below this, there are several sections of travel regulations, including 'Aktuelle Rejsekort kortbestemmelser - Skolekort', 'Fælles landsdækkende rejseregler', 'Privatlivs- og cookiepolitik', 'Prisblad for rejser', and 'Detaljeret prisforklaring'. The 'Fælles landsdækkende rejseregler' section has a green circle around the link 'Fælles landsdækkende rejseregler'.

Klikker man på linket på Rejsekortets website, kommer nedenstående information frem på en side. Her får man i afsnit 14 information om reglerne ved 'Driftsforstyrrelser', og man får mulighed for at søge kompensation. Reglerne er ikke nærmere beskrevet. I stedet bliver man henvist til selskabernes respektive hjemmesider.

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 samt Odense Letbane) 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.

Der tilbydes ikke refusion af udgifter til alternativ befording på egen foranledning (f.eks. taxa). Rejsetidsgaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med Arriva Tog, Nordjyske Jernbaner og DSB.

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befording (f.eks. taxa), når forsinkelse eller forbi kørsel forårsager ventetid. Kunden får ikke sin billet refunderet. Rejsegaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med bus, lokaltog, metro og Aarhus Letbane samt Odense Letbane.

(Fortsættes på følgende side)

Kunden skal søge yderligere information hos det selskab, der er blevet benyttet, da forsinkelsen skete:

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

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

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro, lokalbaner og letbaner). Der henvises til uddrag af forordningen bagerst i rejsereglerne. Forordningen gælder også ved en samlet rejse med flere togselskaber. Ved rejse med tog gælder forordningens regler om godtgørelse også i tilfælde af force majeure (se afsnit 22 for bilag).

14.3. Begrænsning af ansvar

Ud over rejse(tids)garantierne, jævnfør afsnit 14.1 og reglerne i afsnit 14.2, påtager selskaberne sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse, herunder refusion af tabt arbejdsfortjeneste eller tab som følge af udgifter til f.eks. hotel, fly-, tog- eller teaterbilletter.

Det gælder dog ikke, hvis selskaberne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler.

Selskaberne er aldrig erstatningsansvarlige, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for selskabernes kontrol, så som forhold hos tredjemand, ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold.

Selskaberne er ikke ansvarlige for manglende plads i bus, tog eller metro.

I afsnit 22 på side 31-34 er der desuden et resume af afsnit 15, 16, 17, 18 og 32 af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

Hvis en passager køber en rejse hos DSB, som omfatter en togrejse med mere end ét togselskab, er det altså disse regler, der gælder – og ikke DSB's egen Rejsetidsgaranti.

22. Bilag

Særligt uddrag af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

KAPITEL IV FORSINKELSE, IKKE-OPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSE OG AFLYSNING



Artikel 15

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

(Fortsættes på følgende sider)

Artikel 16

Når det med rimelighed forventes, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mere end 60 minutter forsinket, skal passageren omgående have valget mellem:

- a) refusion af billetens fulde pris på de betingelser, som gjaldt ved købet, for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed. Refusionen betales på de betingelser, som gælder for udbetaling af erstatning, jf. artikel 17, eller
- b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed, eller
- c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

Artikel 17

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

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

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

Erstatningen for forsinkelse beregnes i forhold til den pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede tjeneste.

Når befordringskontrakten gælder en returrejse, beregnes erstatningen for forsinkelse på enten ud- eller returrejsen i forhold til halvdelen af billettens pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste i en hvilken som helst anden form for befordringskontrakt, der tillader flere efterfølgende etaper, i forhold til den fulde pris.

Ved beregningen af forsinkelsen skal der ikke tages hensyn til en forsinkelse, som jernbanevirksomheden kan påvise, er opstået uden for områder, hvor traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab finder anvendelse.

2. Erstatningen for billetprisen betales senest én måned efter indgivelse af erstatningsansøgningen. Erstatningen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible (navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet). Erstatningen udbetales kontant på passagerens anmodning.

3. Erstatningen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer og udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomhederne kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder erstatning ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over fire EUR.

4. Passageren har ikke ret til erstatning, hvis han eller hun blev underrettet om forsinkelsen før køb af billetten, eller hvis forsinkelsen på grund af fortsættelse på en anden forbindelse eller omlægning af rejsen fortsat er på mindre end 60 minutter.

Artikel 18

1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang skal jernbanevirksomheden eller stationslederen underrette passagererne om situationen og det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.

2. Ved forsinkelser som nævnt i stk. 1 på mere end 60 minutter skal passagererne gratis tilbydes

a) måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i toget eller på stationen

b) hotel- eller anden indkvartering og befordring mellem jernbanestationen og indkvarteringsstedet, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, eller hvis yderligere ophold bliver nødvendigt, hvor og når det er fysisk muligt, og/eller

c) transport fra toget til jernbanestationen, til et andet afgangssted eller til rejsens endelige bestemmelsessted, hvor og når det er fysisk muligt, hvis toget er blokeret på sporet.

3. Hvis jernbaneforbindelsen ikke kan fortsætte, skal jernbanevirksomheden snarest muligt arrangere alternative transporttjenester for passagererne.

DOT



SYDTRAFIK

arriva
a railway company

midttrafik

FYNBUS

BAT Side 33 af 34

4. Jernbanevirksomheden skal på passagerens forlangende bekræfte på billetten, at toget er forsinket, at passageren på grund af en forsinkelse ikke har kunnet nå en tilslutningsforbindelse, eller at toget er aflyst.

5. Når stk. 1, 2 og 3 finder anvendelse, skal jernbanevirksomheden især være opmærksom på handicappede og bevægelseshæmmede passagerers og deres eventuelle ledsageres behov.

Uddrag af bilag til jernbanepassagerforordningen
Afsnit II Ansvar ved manglende overholdelse af køreplaner

Artikel 32

Ansvar i tilfælde af aflysning af tog, forsinkelse eller svigtende forbindelse

1. Operatøren er ansvarlig for tab, som påføres passageren på grund af aflysning, forsinkelse eller svigtende forbindelse, så rejsen ikke kan fortsættes samme dag, eller ikke er fornuftig at gennemføre den samme dag på grund af de givne omstændigheder. Erstatningen omfatter rimelige udgifter til logi samt udgifter til underretning af personer, som venter på passageren.

2. Operatøren fritages for dette ansvar, når aflysningen, forsinkelsen eller svigtende forbindelse skyldes:

a) uden for jernbanedriften værende forhold, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge,

b) en fejl fra passagerens side eller

c) tredjeparts handling, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå og hvis konsekvenser ikke kunne afværges; en anden jernbanevirksomhed, der benytter den samme infrastruktur betragtes ikke som tredjepart; regresretten er ikke berørt.

3. National ret afgør, om og i hvilket omfang operatøren skal betale skadeserstatning for andre tab end dem, der er omtalt i stk. 1. Denne bestemmelse gør ikke indgreb i artikel 44

Billett køb på arriva.dk

Når man køber billet på arriva.dk, skal man godkende betingelserne for Arrivas webshop.

[Forside](#) > [Rejseinfo](#) > [Vælg rejse](#) > [Køb billet](#) > [Godkend rejse](#)

Godkend rejse

Fremvisning af ID

En af de rejsende skal fremvise ID på rejsen, for at billetten er gyldig - [læs hvorfor](#)

Vælg ID

Sidste 4 cifre i ID

Kundeoplysninger

Vi sender billet og ordrebekræftelse til den oplyste e-mail

For- og efternavn på den rejsende

Email

Gentag email

- Jeg accepterer betingelserne for Arriva webshop
- Jeg accepterer, at Arriva Tog sender mig nyheder, rabatter og gode tilbud på togrejser via e-mail. Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke via e-mail. Du kan i øvrigt læse nærmere om vores behandling af personoplysninger i vores [privatlivspolitik](#)

Godkend >

Du er ved at købe

Esbjerg St. → Herning St.

8. december 2021

Afgang: 12:03

Ankomst: 13:56

Enkeltbillet, standard

1 Voksen

I alt

137 kr.

Billetten er gyldig til én rejse med tog og bus fra den station/afrejsezone til den station/destinationszone, som fremgår af billetten.

Klikker man på linket, åbner en ny hjemmeside, hvor der er et link til De Fælles Landsdækkende Rejseregler.



arriva
a company

Anvendelsesområde

Nærværende handelsbetingelser gælder for selve købet af billetter i Arrivas webbutik på Arriva.dk.

Udover handelsbetingelserne gælder de generelle Arriva-billetregler samt evt. specifikke regler for den enkelte billettype for billetter købt i Arrivas webbutik.

Under rejsen gælder de [Fælles Landsdækkende Rejseregler](#).

Betaling

Der kan i webbutikken betales via Mobilepay eller med et af følgende kort: Dankort, Visa, American Express, JCB og Mastercard

Levering

Billetter købt i Arrivas webbutik anses for leveret, når billetten er korrekt afsendt til en mail eller til en applikation på en digital enhed (eks. tablet/smartphone).

Reklamation

Eventuelle fejl eller mangler ved billetter købt via Arrivas webbutik skal påberåbes i rimelig tid, efter fejlen er opdaget. Det er pligtigt at angive og på forlangende vise, hvor fejlen eller manglen findes. Der kan i udgangspunktet kun klages over fejl, der skyldes Arriva. Enhver indsigelse skal rettes til Arrivas kundeservice. Kontaktformular findes [her](#).

Der er desuden mulighed for at klage over Arrivas webbutik til den Europæiske online klageportal, via dette [link](#)

Klages der via den Europæiske online klageportal, skal følgende mailadresse oplyses for Arriva: Kundeservice@arriva.dk

Fortrydelsesret

Arriva-billetter købt i Arrivas webbutik ændres ikke og tilbagebetales ikke. Hvis betalingen af en billet efter levering standses, og Arriva efterfølgende kan dokumentere, at billetkøbet var forløbet korrekt, pålægges et gebyr på kr. 250,- udover billetten pris for udebleven betaling for billetten. Enhver form for misbrug kan medføre politianmeldelse.

Fortrydelsesretten i henhold til forbrugeraftaleloven gælder ikke ved aftaler om personbefordring jf. forbrugeraftaleloven § 1, stk. 4, nr. 4, og gælder derfor ikke ved køb af billetter i Arrivas webbutik.

Generelt

Du kan købe forskellige Arriva-billetter via vores webbutik, der passer til netop den rejse, du skal ud på. Billetterne kan benyttes i alle vores tog. Dem kan du se via vores strækningsoversigt [her](#). Du kan desuden genkende vores tog på Rejseplanen.dk ved at kigge på tognummeret, der altid begynder med RA eller RX efterfulgt af et fire- eller femcifret nummer.

Vær opmærksom på, at nogle Arriva-billetter er kampagnerettede og derfor kun kan købes og benyttes på udvalgte datoer. Datoerne kan ses i vores billetkalender [her](#).

Hvis du skal bruge billetter, der også kan benyttes i busser og DSBs tog, kan disse købes på stationen eller via DSB.

Arriva-billetregler

For alle Arriva billetter gælder følgende, medmindre andet specifikt fremgår af den enkelte billet:

- De Fælles Landsdækkende Rejseregler gælder for alle rejser med Arriva-billetter
- Arriva-billetter kan kun benyttes i Arrivas tog, med mindre andet fremgår af billetten
- Arriva-billetter kan ikke kombineres med andre kort eller billetter for opnåelse af rabat
- Arriva-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- En voksen (fra 16 år) med en gyldig Arriva-billet kan gratis medtage 2 børn under 12 år på den samme billet
- Børn (0-15 år) med en gyldig Arriva-billet, kan gratis medtage 1 barn under 12 år på den samme billet.
- Hunde kan uden særskilt billet medbringes, hvis hunden er placeret og medbringes i håndbagagen. Hvis ikke skal der købes børnebillet til hunden.

Linket, der fører til Rejsekortets hjemmeside, virker dog ikke.





Fejlen kan skyldes

- Fejl i det link, du har klikket på
- Du har tastet forkert i adressefeltet
- Vi har slettet eller flyttet siden

[Gå til forsiden](#)

Billetkøb på midttrafik.dk

Køber man billet på midttrafik.dk, skal man acceptere betingelserne for Midttrafiks webshop.

Til Midttrafik Privatlivspolitik 

KØB ENKELTBILLETTER KØB PENSIONISTKORT KØB ØVRIGE BILLETTER

Udfyld oplysninger → Godkend bestilling

GODKEND BESTILLING

Leveringsform	Print-selv billet
Dit navn	Anders Albrechtsen
Email	aal@fbr.dk
ID til fremvisning	Dankort
Sidste 4 tegn	9999

Vi sender din billet og din ordrebekræftelse til din e-mail. Husk at medbringe ovenstående ID på rejsen for at billetten er gyldig!

Jeg accepterer **betingelserne** for Midttrafik webshop og jeg er informeret om og accepterer, at Midttrafik behandler mine personlige oplysninger i overensstemmelse med Midttrafiks [privatlivspolitik](#) for at gennemføre mit køb

Godkend og gå til betaling

Du er ved at købe


Holstebro St. → Vemb St.

Gyldig fra	8. december 2021 09:42
Gyldig til	8. december 2021 11:12
Enkeltbillet	
1 Voksen	
Startzone	4420 (Holstebro)
Slutzone	4444 (Vemb)
Antal zoner	3

I alt 32 kr.

Gyldig til Midttrafiks busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner. Ikke gyldig i DSB og Arriva tog.

Der er dog ingen information om Midttrafiks Rejsegaranti i de betingelser, man skal acceptere.



webshop

midtrafik

DE DK

HANDELSBETINGELSER

I Midttrafiks webshop kan du købe print-selv-billetter og bestille pensionistkort til Midttrafiks busser, Letbanen og Lemvigbanen. Visse typer billetter gælder også som entrébillet til en attraktion, det fremgår af den enkelte billet.

Midttrafiks webshop er ejet af Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg, CVR nr. 29943176.

LEVERINGSBETINGELSER

Print-selv-billetten, herunder enkeltbilletter og øvrige billetter, købes og betales online, og skal udskrives på hvidt papir eller fremvises på din smartphone, tablet eller computer. Det er ikke tilladt at kopiere, ændre eller videresende Midttrafiks print-selv-billetter.

Pensionistkort bestilles og betales online, og produceres af Midttrafik, som sender dit kort med posten. Det er ikke tilladt at ændre eller kopiere kortet efter modtagelse. Pensionistkortet er udstyret med en unik kontrolkode der kan valideres af kontrollører og chauffører.

Et pensionistkort er personligt, og tilpasses dine personlige oplysninger, hvorfor Midttrafik beder dig acceptere, at vi trækker pengene fra dit betalingskort før varen er afsendt.

Har du mistet dit pensionistkort, kan du ringe til Midttrafik Kundecenter på tlf. 70 210 230 for at bestille et erstatningskort. Midttrafik producerer og sender herefter dit oprindelige kort med posten. Det koster 50 kr. i administrationsgebyr, og kræver, at du oplyser dine betalingskortoplysninger, når du ringer til Midttrafik Kundecenter.

BILLET OG GYLDIGHED

Print-selv-billetten er gyldig til Midttrafiks busser i Midttrafiks område, på Letbanen og Lemvigbanen, men ikke til DSB og Arriva tog. Print-selv-billetten er gyldig fra det valgte rejsetidspunkt, og indtil det tidspunkt, der fremgår af billetten. Der er 2 sæt regler for tidsgyldighed:

- Lokale rejser i Aarhus Kommune.
Tidsgyldigheden er 2 timer. Der tillægges dog et kvarter, da billetten skal købes inden påstigning, så den reelle tidsgyldighed bliver 2 t og 15 min. Den samlede rejse skal afsluttes inden tidsgyldigheden udløber, dvs. udløber din tidsgyldighed kl. 10.00, skal du være steget af bussen senest kl. 10.00.
- Øvrige rejser.
Tidsgyldigheden af hænger af antallet af zoner. Sidste påstigning skal ske inden for tidsgyldigheden, dvs. udløber din tidsgyldighed kl. 10.00 skal du være steget på senest kl. 10.00.

Pensionistkort er gyldige i Midttrafiks busser (og Letbanen og Lemvigbanen, hvis disse indgår i kommunen) i hele den pågældende kommune, som kortet er udstedt til, Pensionistkort er ikke gyldigt i DSB og Arrivas tog. Pensionistkort er gyldig fra den valgte startdato, og ind til og med den valgte slutdato, der fremgår af kortet.

KONTROL

Du skal kunne fremvise din billet og det valgte ID på forlangende eller ved eventuel billetkontrol. Kan du ikke fremvise billet og ID, risikerer du en kontrolafgift på 750 kr.

Du skal kunne fremvise dit pensionistkort sammen med ID på forlangende eller ved eventuel billetkontrol. Er du førtidspensionist, skal du medbringe dokumentation, når du rejser, dvs. gyldig pensionsmeddelelse eller legitimationskort udstedt af DSB eller din kommune.

Det er ikke tilladt at ændre eller kopiere kortet efter modtagelse. Pensionistkortet er udstyret med en unik kontrolkode der kan valideres af kontrollører og chauffører.

Et pensionistkort er personligt, og tilpasses dine personlige oplysninger, hvorfor Midttrafik beder dig acceptere, at vi trækker pengene fra dit betalingskort før varen er afsendt.

Har du mistet dit pensionistkort, kan du ringe til Midttrafik Kundecenter på tlf. 70 210 230 for at bestille et erstatningskort. Midttrafik producerer og sender herefter dit oprindelige kort med posten. Det koster 50 kr. i administrationsgebyr, og kræver, at du oplyser dine betalingskortoplysninger, når du ringer til Midttrafik Kundecenter.

BILLET OG GYLDIGHED

Print-selv-billetten er gyldig til Midttrafiks busser i Midttrafiks område, på Letbanen og Lemvigbanen, men ikke til DSB og Arriva tog. Print-selv-billetten er gyldig fra det valgte reisetidspunkt, og indtil det tidspunkt, der fremgår af billetten. Der er 2 sæt regler for tidsgyldighed:

- Lokale rejser i Aarhus Kommune.
Tidsgyldigheden er 2 timer. Der tillægges dog et kvarter, da billetten skal købes inden påstigning, så den reelle tidsgyldighed bliver 2 t og 15 min. Den samlede rejse skal afsluttes inden tidsgyldigheden udløber, dvs. udløber din tidsgyldighed kl. 10.00, skal du være steget af bussen senest kl. 10.00.
- Øvrige rejser.
Tidsgyldigheden afhænger af antallet af zoner. Sidste påstigning skal ske inden for tidsgyldigheden, dvs. udløber din tidsgyldighed kl. 10.00 skal du være steget på senest kl. 10.00.

Pensionistkort er gyldige i Midttrafiks busser (og Letbanen og Lemvigbanen, hvis disse indgår i kommunen) i hele den pågældende kommune, som kortet er udstedt til, Pensionistkort er ikke gyldigt i DSB og Arrivas tog. Pensionistkort er gyldig fra den valgte startdato, og ind til og med den valgte slutdato, der fremgår af kortet.

KONTROL

Du skal kunne fremvise din billet og det valgte ID på forlangende eller ved eventuel billetkontrol. Kan du ikke fremvise billet og ID, risikerer du en kontrolafgift på 750 kr.

Du skal kunne fremvise dit pensionistkort sammen med ID på forlangende eller ved eventuel billetkontrol. Er du førtidspensionist, skal du medbringe dokumentation, når du rejser, dvs. gyldig pensionsmeddelelse eller legitimationskort udstedt af DSB eller din kommune.

TILBAGEBETALING

Print-selv-billetter, herunder enkeltbilletter og øvrige billetter refunderes ikke.

Fuldtidspensionistkort gyldigt i kommunerne Horsens, Randers, Struer og Holstebro refunderes ikke.

Deltidspensionistkort i øvrige kommuner refunderes af Midttrafik. Ønsker du at få refunderet et pensionistkort før kortets første gyldighedsdag, kan du få hele beløbet refunderet. Hvis du vil refunderere et pensionistkort inden endt gyldighed, koster det et gebyr svarende til prisen for 8 dage.

Pensionistkort refunderes ikke, hvis der er udstedt et erstatningskort eller pensionistkortet er så beskadiget, at stamkortnummeret og gyldighedsperioden er utydeligt/ulæseligt.

GEBYR

Der er ingen gebyr ved salg af print-selv-billetter.

Der pålægges et administrationsgebyr på 50 kr. for bestilling af et erstatningskort.

Billettøb på nordjyllandstrafikselskab.dk


Når man køber billet på NTs hjemmeside, skal man acceptere handelsvilkårene for NT's webshop.


NT REJSEGARANTI / KUNDESERVICE / BILLETGUIDE / IN ENGLISH LÆS OP REGISTRER/LOGIN

NT **BILLET** **UDFLUGT** **SPECIAL-BILLETTER** **TILVALG** **KURV**

KASSEN

Betalingsform

 Brug MobilePay for nem og hurtig betaling.
Kort


 Sikker betaling med danske og udenlandske betalingskort.
Kort

Faktureringsadresse

Fornavn Fornavn er påkrævet. *

Efternavn *

E-mail *

 24945992 *

Husk mine oplysninger

Send billet som SMS (gratis)

Jeg accepterer Cookie-Privatlivspolitik ([Læs](#))

Jeg accepterer og overholder de gældende [handelsvilkår \(Læs\)](#)

BEKRÆFT >
Åbner i ny side

I handelsbetingelserne henviser NT til deres egen hjemmeside for yderligere information om Rejsegarantien.

NT REJSEGARANTI / KUNDESERVICE / BILLETGUIDE

LÆS OP

REGISTRER/LOGIN

KURV

Handelsbetingelser

Henvendelse til NT:

Ved tekniske fejl, spørgsmål, klager etc. kontakt NT Kundecenter, tlf. 98 11 11 11 eller info@NTmail.dk.

For øvrige henvendelser kontakt Nordjyllands Trafikskelskab, John F. Kennedys Plads 1T, 3.sal, 9000 Aalborg, Tlf. 99 34 11 11.

Nyhedsbrev:

Hvis du tilmelder dig vores nyhedsbrev, sørger vi for at holde sig opdateret om seneste nyt ifht. vores produkter, relevante konkurrencer eller gode tilbud. Du kan til enhver tid afmelde dig igen, enten i bunden af vores nyhedsbrev eller ved at kontakte vores kundecenter.

Rejseregler og -betingelser:

Billetten gælder sammen med NT's rejseregler som rejseaftale.

Hvis toget/bussen er forsinket, kan du være berettiget til Rejsegaranti. Læs mere på NordjyllandsTrafikskelskab.dk

Rejsereglerne og information om rejsegaranti mv. fremgår af NordjyllandsTrafikskelskab.dk.

Webshoppen og applikationen ejes af Nordjyllands Trafikskelskab, John F. Kennedys Plads 1R, 3.sal, 9000 Aalborg, Tlf. 99 34 11 11, CVR-nr. 30015940

Forbehold:

Der tages forbehold for ændringer og fejl.

NT forbeholder sig retten til at ophøre med at understøtte ældre styresystemer og browsere. Ved ophør vil dette blive varslet senest en måned før, at ændringen træder i kraft. Cookies hjælper os med at holde styr på varekurv og andre services. Ved at benytte vores hjemmeside, tillader du brug af cookies.

Billetkøb i apps

I 2021 har vi gennemført en opfølgende undersøgelse af selskabernes apps for at undersøge informationsniveauet om Rejsetidsgaranti. Det generelle billede svarer nogenlunde til 2018: nemlig, at der generelt mangler direkte information om Rejsetidsgaranti ved billetkøb i apps.

Apps med billetkøb	Status april 2016	Status maj 2017	Status september 2018	Status december 2021
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.	I forbindelse med køb accepteres "betingelser". I betingelserne er der under "services" en henvisning til både Basis Rejsetidsgarantien og Pendler Rejsetidsgarantien.
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.	I forbindelse med køb accepteres betingelser. På infosiden om betingelser er der link til de fælles, landsdækkende rejseregler, hvor man kan finde information om rejsetidsgaranti.
DOT	Ingen information - hverken i forbindelse med billetkøb, i handelsbetingelser eller andre steder.	Ingen ændring.	Ingen ændring.	I forbindelse med køb accepteres "handelsbetingelser og rejseregler". På infosiden er der link til de fælles, landsdækkende rejseregler, hvor man kan finde information om rejsetidsgaranti.
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.	Ingen ændring.
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.	Der findes ikke længere 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.	Ingen ændring.
------------	--------------------------	--------------------------	---	----------------

Undersøgelsen i 2021 viser følgende:

DSB

Appen er opdateret siden 2018. I forbindelse med køb skal man acceptere betingelser. I betingelserne er der under 'Services' en henvisning til både Basis Rejsetidsgarantien og Pendler Rejsetidsgarantien.

Når man køber billet i DSB's app, ser det sådan ud:

Telenor DK 85% 10:51

Bekræft køb

1 DSB Orange Fri
 • 1 Voksen 299 kr.
 1 Stillezone Plads 30 kr.
I alt: 329 kr.

11:54 København H
 13:07 Odense St.

Særlige vilkår for produktet
 Gælder til én specifik dag og afgang, med afrejse fra den station der fremgår af din billet.
 Er gyldig mellem DSB og Arriva-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane. Billetten kan tilbagebetales frem til 30 min før afgang. Køber du DSB Orange Fri med en pladsbillet, kan du tilbagebetale hele købet indtil 30 min før afgang.
 Det er ikke muligt at tilkøbe DSB 1' til DSB Orange Fri

Accepter **betingelser**

Gå til betaling (329 kr.) →

gyldighedsperiode på de 60 dage. Efter endt gyldighedsperiode på de 60 dage er der ingen tilbagebetaling.

Services

- Pendler20 er ikke omfattet af Pendlerrejsetidsgaranti. Men du kan søge [Basis Rejsetidsgaranti](#), hvis du bliver forsinket mere end 30 minutter.
- Pendler20 er omfattet af DSB Plus [Glem kort servicen](#), hvis du har en DSB Plus profil. Servicen gælder kun DSB tog og gælder kun for en aktiveret rejsedag.
- Du har mulighed for at købe Pendlerpladsbillet på dine aktiverede rejsedage på dit Pendler20-kort, hvis du pendler med et tog, hvor der kan reserveres plads. Læs mere om produktet under Pendlerplads.
- Hvis din telefon skal til reparation, kan du logge ind på en ny telefon og hente dit Pendler20 kort. Du kan kun flytte dit produkt 5 gange inden for de 60 dage.

trotillæg til Pendler20

Arriva

Appen er opdateret, så man i forbindelse med billetkøbet finder information om Rejsetidsgarantien via link til de fælles, landsdækkende rejseregler.

Telenor DK 4G+ 83% 10.59

← Godkend rejse

1 Voksen
1 Arriva stillezone plads

I alt 157,00 DKK

Billetten er gyldig til én rejse med tog og bus fra den station/afrejsezone til den station/destinationszone, som fremgår af billetten.

Har du en rabatkode?

Indtast rabatkode

Jeg accepterer betingelserne

Jeg accepterer, at Arriva Tog sender mig nyheder, rabatter og gode tilbud på togrejser via e-mail.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke via e-mail. Du kan i øvrigt læse nærmere om vores behandling af personoplysninger i vores [privatlivspolitik](#).

Telenor DK 4G+ 83% 10.59

← Acceptér betingelser

Handelsbetingelser

<https://arriva.dk/kort-og-billetter/betingelser-og-rejseregler>

Anvendelsesområde

Nærværende handelsbetingelser gælder for køb af billetter via Arrivas webshop på Arriva.dk samt køb via Arriva Tog app. De specifikke regler og betingelser for de enkelte billetter findes under hver billettype på hhv. Arriva.dk og i Arriva Tog app.

Under rejsen gælder de Fælles Landsdækkende Rejseregler:

<http://www.rejsekort.dk/-/media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>

Betaling

Der kan i webshoppene på Arriva.dk og i Arriva Tog app betales med Mobilepay eller med et af følgende kort: Dankort, Visa, American Express, JCB og Mastercard.

Levering

Køb via Arriva Tog app
Billetter anses for leveret, når billetten er korrekt afsendt til Arriva Tog app. Billetter leveres og gemmes kun på den tablet/smartphone, de er købt til. Det er ikke tilladt at ændre, kopiere eller videresende billetter købt i Arriva Tog app.

Sluttes Arriva Tog app fra en tablet/smartphone

Log ind / Opret konto

DOT

Appen er opdateret, så man i forbindelse med billetkøbet finder information om Rejsetidsgarantien via link til rejseregler.

The screenshot shows the DOT app interface. On the left, a map shows the route from VALBY/NØRREBRO (02) (02) to NÆSTVED ST. (260). Below the map, the ticket selection screen shows:

- 1 Uoksen 116,00 Kr. (with minus and plus buttons)
- 0 Barn 58,00 Kr. (with plus button)
- 0 Cykelbillet 26,00 Kr. (with plus button)
- 0 DSB 1' Regionaltog 40,00 Kr. (with plus button)

Below the ticket list, there is a checkbox labeled "Acceptér handelsbetingelser og rejseregler" which is circled in green. At the bottom of the ticket list is a button "Køb billet 116,00 Kr.".

On the right, a sidebar menu is open, showing the search term "rejseg" and "1/2". The menu items are:

- Rejseregler: Rejsen er omfattet af det benyttede trafikselskabs forretningsbetingelser/rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti eller **rejseg**aranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar, tilbagebetaling mm. [Læs om rejsegaranti for bus, tog og metro.](#) [Læs om rejsetidsgaranti for tog.](#) [Læs om de fælles landsdækkende rejseregler og vejledning til brug af kort og billetter.](#)
- Gyldighed: Billetter er først gyldige, når de er

The bottom navigation bar contains icons for "Analer", "Nyheder", "Køb billet", "Hjælp", and "Menu".

NT

I forbindelse med køb i appen skal man acceptere handelsbetingelserne. I bunden af betingelserne nævner NT Rejsetidsgarantien i forbindelse med rejsereglerne, og NT henviser til, at den information ligger på deres egen hjemmeside.

The image shows two screenshots from a mobile application. The left screenshot is titled 'Køb billet' (Buy ticket) and shows a 'Tidspunkt' (Time) of 'I dag, lige nu' (Today, right now) and a 'Billettype' (Ticket type) of '1 x Voksen' (1 x Adult). A white overlay box displays 'Din billet koster 24 DKK' (Your ticket costs 24 DKK) and offers two payment methods: 'MobilePay' and 'Betalingkort' (Credit card). Below the payment options, it states: 'Vælg betalingsform nedenfor. Ved at foretage et køb accepterer du vores handelsbetingelser og privatlivspolitik.' (Choose payment method below. By making a purchase, you accept our terms and conditions and privacy policy.) The right screenshot is titled 'Handelsbetingelser' (Terms and conditions) and contains the following text: 'Nyhedsbrev: Hvis du tilmelder dig vores nyhedsbrev, sørger vi for at holde sig opdateret om seneste nyt ifht. vores produkter, relevante konkurrencer eller gode tilbud. Du kan til enhver tid afmelde dig igen, enten i bunden af vores nyhedsbrev eller ved at kontakte vores kundecenter. Rejseregler og -betingelser: Billetten gælder sammen med NT's rejseregler som rejseaftale. Hvis toget/bussen er forsinket, kan du være berettiget til Rejsegaranti. Læs mere på NordjyllandsTrafikselskab.dk. Rejsereglerne og information om rejsegaranti mv. fremgår af NordjyllandsTrafikselskab.dk. Webshoppen og applikationen ejes af Nordjyllands Trafikselskab, John F. Kennedys Plads 1R, 3.sal, 9000 Aalborg, Tlf. 99 34 11 11, CVR-nr. 30015940. Forbehold: Der tages forbehold for ændringer og fejl. NT forbeholder sig retten til at ophøre med at understøtte ældre styresystemer og browsere. Ved ophør vil dette blive varslet senest en måned før, at ændringen træder i kraft. Cookies hjælper os med at holde styr på varekurv'

Sydtrafik

Der findes ikke længere et link til Arriva togs Rejsetidsgaranti for rejser på Vestbanen.

Der er ingen henvisning til Arriva Togs Rejsetidsgaranti ved søgning på rejser på Vestbanen.

The screenshot shows a mobile application interface for Sydtrafik. At the top, there are two navigation bars: a dark blue one on the left with a back arrow and the text "Du er ved at købe", and a lighter blue one on the right with a back arrow and the text "Acceptér betingelser". Below these is a section titled "Rejseregler" (Terms and Conditions) which contains text explaining Sydtrafik's rules and a link to www.sydtrafik.dk/rejseregler. To the left of this text is a light blue box containing ticket details: "1 voksen - enkeltbillet", "Fra: Varde St. (3680)", "Til: Nørre Nebel St. (3630)", "Zoner i alt: 5", "Afrejse: 17. jan. 2022 kl. 11:03", "Gyldig til: 17. jan. 2022 kl. 12:33", and "52,00 DKK". Below the ticket details is a checkbox labeled "Jeg accepterer **betingelserne**". At the bottom left is a dark grey button "Log ind / Opret konto" and the text "Gyldig til Sydtrafiks busser og Vestbanen.". At the bottom right is a large blue button "Acceptér". The bottom of the screen shows the Android navigation bar.

← Du er ved at købe

← Acceptér betingelser

Rejseregler

Sydtrafiks rejseregler beskriver de vilkår, der gælder for rejser med Sydtrafiks busser og tog. Her kan du læse om de forskellige billetter og kort, om takster, om tilbagebetaling og erstatning og meget mere.

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

Rejsegaranti

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

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

Henvendelse til Sydtrafik

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

Sydtrafik
Baneplankontoret

Jeg accepterer **betingelserne**

Log ind / Opret konto

Gyldig til Sydtrafiks busser og Vestbanen.

Acceptér

Midttrafik

Når man køber billetter i Midttrafiks app, skal man acceptere et sæt betingelser. I betingelserne er hverken rejsegarantien eller de fælles rejseregler nævnt. Under fanen 'Kundeservice' i menuen er der en selvstændig fane om rejsegaranti. Når man køber billet på Midttrafiks hjemmeside, ser det sådan ud:

The image shows two side-by-side screenshots from the Midttrafik app. The left screenshot is the 'Godkend køb' (Confirm purchase) screen, and the right is the 'Acceptér betingelser' (Accept terms) screen.

Godkend køb

Enkeltbillet
1 Voksen

Fra
Odder Museum (4861)

Antal zoner
2

Afrejse
Torsdag d. 9. dec. 2021 kl. 11:19

Gyldig til
Torsdag d. 9. dec. 2021 kl. 12:34

I alt 22,00 DKK

Gyldig til Midttrafiks busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner.
Billet er ikke gyldig i DSB og Arriva tog.

Jeg accepterer **betingelserne**

Vælg betalingsform

Acceptér

Acceptér betingelser

Sletning af konto
Din konto slettes automatisk, hvis der ikke har været aktive billetter/klippekort/pendlerkort/ungdomskort på kontoen i 13 måneder. Hvis man har indestående klip, pendlerkort, ungdomskort, billetter eller lignende øvrige billetter slettes kontoen ikke. Der udsendes ikke en mail eller notifikation om sletningen.

Gebyr
Der er ingen gebyrer ved køb af billetter i Midttrafik app.

Krav til billede på pendlerkort og Ungdomskort
Det skal være et vellignede billede, der svarer til et pasfoto.
[Se gældende krav til pasfoto](#)

Kørsel med teletaxa i forbindelse med erstatningskørsel
Du kan ikke betale med Midttrafik app på teletaxa, der er indsat som erstatning på strækningerne Odder - Aarhus og Grenaa - Aarhus frem til Letbanen er i fuld drift.

Rettigheder og rejseregler
Du kan læse mere om dine rettigheder samt Midttrafiks rejseregler her:
<https://www.midttrafik.dk/kundeservice/rejseregler/>

Privatlivspolitik
[Læs privatlivspolitikken for Midttrafik app her](#)
Opdateret maj 2021

I fanebladet 'Kundeservice' i appen er der information om Midttrafiks rejsegaranti.

Telenor DK 4G+ 80% 11.21 Telenor DK 4G+ 80% 11.22

← **Acceptér betingelser** **Kundeservice**

Sletning af konto
Din konto slettes automatisk, hvis der ikke har været aktive billetter/klippekort/pendlerkort/ungdomskort på kontoen i 13 måneder. Hvis man har indestående klip, pendlerkort, ungdomskort, billetter eller lignende øvrige billetter slettes kontoen ikke. Der udsendes ikke en mail eller notifikation om sletningen.

Gebyr
Der er ingen gebyrer ved køb af billetter i Midttrafik app.

Krav til billede på pendlerkort og Ungdomskort
Det skal være et vellignede billede, der svarer til et pasfoto.

[Se gældende krav til pasfoto](#)

Kørsel med teletaxa i forbindelse med erstatningskørsel
Du kan ikke betale med Midttrafik app på teletaxa, der er indsat som erstatning på strækningerne Odder - Aarhus og Grenaa - Aarhus frem til Letbanen er i fuld drift.

Rettigheder og rejseregler
Du kan læse mere om dine rettigheder samt Midttrafiks rejseregler her:
<https://www.midttrafik.dk/kundeservice/rejseregler/>

Privatlivspolitik
[Læs privatlivspolitikken for Midttrafik app her](#)
Opdateret maj 2021

Webtilgængelighed

Sådan gør du

Køreplaner

Glemte sager

Handelsbetingelser

Spørgsmål og svar

Privatlivspolitik

Rejsegaranti

Kontakt os

Version 3.18-22
Android 10 Q (API 29)

Acceptér

Information til passagererne: Hjemmesiderne generelt

I 2021 har vi også undersøgt selskabernes hjemmesider for information om Rejsetidsgaranti. Som det var tilfældet i 2018, mangler der generelt direkte henvisning til Rejsetidsgaranti.

Information på hjemmesider	Status april 2016	Status maj 2017	Status september 2018	Status december 2021
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.	Rejsetidsgaranti er fremhævet i et separat punkt under "Trafik" nederst på siden. Detaljeret information om hhv. Basis- og Pendlerrejsetidsgarantierne findes ved at klikke på linket.
Rejsekort.dk	Der er kommet en side med links til trafikselskabernes rejsetidsgarantier. Siden kan findes nederst på forsiden under overskriften 'Det med småt'.	Ingen ændring.	Ingen ændring.	Ingen direkte henvisning på forsiden. Information om selskabernes rejsetidsgarantier findes ved at klikke på "Det med småt".
Dinoffentlige transport.dk	Der er et menupunkt om rejsetidsgarantien under fanen 'kundeservice' med information om rejsetidsgaranti-ordninger for de medvirkende trafikselskaber 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.	Ingen direkte henvisning på forsiden. Men når man udfolder menupunktet "Kundeservice" er der et menupunkt om "Rejsegaranti", der henviser til en ny side med henvisning til rejsetidsgarantier for hhv. busser og lokaltog, metro, samt øvrige tog. På denne side er der desuden en henvisning til europæisk lovgivning vedr. passagerrettigheder. Dette link leder videre til en ny side med "Råd og Regler", men der er ingen direkte henvisning til EUs forordning om togpassagerers rettigheder.
Arriva.dk	Henvisning på forsiden.	Der er ingen direkte henvisning på forsiden. Rejsetidsgaranti er dog et punkt under fanen 'kundeservice'.	Ingen ændring.	Ingen ændring
m.dk (Metroselskabet)	Ikke henvisning på forsiden, men info i undermenupunkt på fane.	Ingen ændring.	Ingen ændring.	Ny hjemmeside. Ingen direkte henvisning på forsiden. Åbnes burgermenuen til venstre og klikkes på "kundeservice og rejseregler", åbnes en ny side med henvisning til rejsegarantien.

Information på hjemmesider	Status april 2016	Status maj 2017	Status september 2018	Status december 2021
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'.	Ny hjemmeside. Ingen direkte henvisning på forsiden. Henvisning til Movias rejsegaranti under menupunktet "Kunde" øverst til venstre på forsiden. Henvisning til generelle regler om kompensation ved togforsinkelser under "kompensation/refusion" nederst på forsiden.
Midttrafik.dk	Henvisning på forsiden.	Ingen ændring.	Information står under 'Kundeservice' (link på forsiden).	Henvisning på forsiden.
Mjba.dk (Midtjyske Jernbaner)	Ingen information om rejsegaranti.	Ingen ændring.	Ingen ændring.	Ny hjemmeside. Direkte henvisning til information om rejsetidsgaranti på forsiden. Dog lidt forvirrende, at MJBA kalder det "rejsetidsgaranti", når der i praksis er tale om Midttrafiks "rejsegaranti".
Nordjyllandstrafikselskab.dk	Henvisning på forsiden.	Ingen ændring.	Information står under 'Kundeservice' (link på forsiden).	Henvisning på forsiden.
Njba.dk (Nordjyske Jernbaner)	Information står under 'Kundeinformation' (link på forsiden).	Der er nu kommet en henvisning som et af hovedpunkterne på forsiden.	Ingen ændring.	Ny hjemmeside. Direkte henvisning på forsiden, hvor man kan klikke sig videre til NT's side om rejsegaranti.
Sydtrafik.dk	Henvisning på forsiden.	Ingen ændring.	Information står under 'Kundeservice' (link på forsiden).	Ny hjemmeside. Ingen direkte information på forsiden. Henvisning til Sydtrafik's regler om rejsegaranti, hvis man klikker på "Kundeservice".
Vestbanen.dk	Ingen information om rejsegaranti.	Ingen ændring.	Ingen ændring.	Ingen ændring.

DSB

Der er en henvisning til DSB's Rejsetidsgaranti nederst på forsiden.

The screenshot shows the DSB website homepage. At the top, there is a navigation bar with 'Menu', 'Søg', and 'Log ind' on the left, and the DSB logo on the right. Below this is a horizontal menu with four categories: 'Trafikinformation', 'Kundeservice og kontakt', 'Billetter og services', and 'Billetter til udlandet'. The main content area features four promotional tiles: 'Bæredygtighed', 'Pendler20', 'Covid-19', and 'Ekstra rabat 65+'. Below these tiles is a dark grey footer area with a grid of links. The 'Billetter og services' column contains a list of links, with 'Rejsetidsgaranti' circled in green. The 'Trafik' column contains links for 'Trafikinformation', 'Køreplaner', 'Sporarbejder', 'Rejsetidsgaranti' (circled in green), 'Ændringer i trafik og drift', and 'Sikkerhed'. The 'Om DSB' column contains links for 'Job i DSB', 'Samfundsansvar', 'Bæredygtighed', 'Om virksomheden', 'Rejse- og ordensregler', and 'Ændringer i kort og billetter'.

DSB

Menu Søg Log ind

Trafikinformation Kundeservice og kontakt Billetter og services Billetter til udlandet

Bæredygtighed

Tak fordi du tager toget. Vi har plads til alle, og sammen kan vi gøre Danmark mere bæredygtigt og fri for trængsel på vejene. I toget kan du bruge tiden til lige det, du har lyst til, mens vi arbejder på at gøre rejsen endnu mere bæredygtig.

Pendler20

Pendler20 er det nye pendlerkort til dig, som arbejder både ude og hjemme. Med Pendler20 får du 20 valgfrie rejsedage, som du kan bruge frit, og én ad gangen, inden for 60 sammenhængende dage på din pendlerstrækning.

Covid-19

DSB følger nøje myndighedernes udmeldinger omkring corona og de generelle anbefalinger. Der er pt. mundbindskrav i tog, på stationer og perroner. Der er pladsbilletterkrav samt krav om fremvisning af coronapas for rejser med IC, IC-Lyn samt Lyn+.

Ekstra rabat 65+

Rejser du som 'Voksen 65+', får du resten af 2022 ekstra rabat på de i forvejen billige Orange- og Orange Fri-billetter. Rabatten er automatisk fratrukket priserne i webshoppen og i DSB App.

DSB

Find rejse og pris
Læs "Ud & Se"
DSB Plus
Erhverv
Kundeservice og kontakt

Billetter og services

- Ungdomskort
- Rejsekort
- Pendler- og Periodekort
- Pendler20
- Enkelt- og returbilletter
- DSB 1'
- DSB Orange
- DSB Orange Fri
- Rejser til udlandet
- Rejser over Grænser

Trafik

- Trafikinformation
- Køreplaner
- Sporarbejder
- Rejsetidsgaranti**
- Ændringer i trafik og drift
- Sikkerhed

Om DSB

- Job i DSB
- Samfundsansvar
- Bæredygtighed
- Om virksomheden
- Rejse- og ordensregler
- Ændringer i kort og billetter

Arriva Tog

Ingen henvisning direkte på forsiden. Men går man ind under "Kundeservice" menuen i toppen af siden, er der en henvisning til Rejsetidsgarantien.

The screenshot shows the Arriva website homepage. At the top, there is a navigation bar with the Arriva logo, 'Kort og billetter', 'Køreplaner og trafikinfo', 'Kundeservice' (circled in green), and 'Om Arriva' on the left, and 'Mit Arriva' and 'Søg' on the right. Below this is a grid of four categories: 'Før rejsen', 'Under rejsen', 'Efter rejsen', and 'Kontakt os'. The 'Efter rejsen' column contains a list of links, with 'Rejsetidsgaranti' circled in green. Below the grid is a large teal banner with the word 'TIL' in a white box.

arriva Kort og billetter Køreplaner og trafikinfo **Kundeservice** Om Arriva Mit Arriva Søg

Før rejsen

- Coronavirus
- PendlerPlus
- Stationer
- Handicapservice
- Den bedste togoplevelse
- Togtur hjemmefra
- Tilbagebetaling af billetter

Under rejsen

- Cykler og barnevogne
- Hunde og smådyr
- Stillezone
- Bagage
- Wi-Fi

Efter rejsen

- Rejsetidsgaranti**
- Kontrolafgift
- Kundepanel
- Hittegods
- Er uheldet ude

Kontakt os

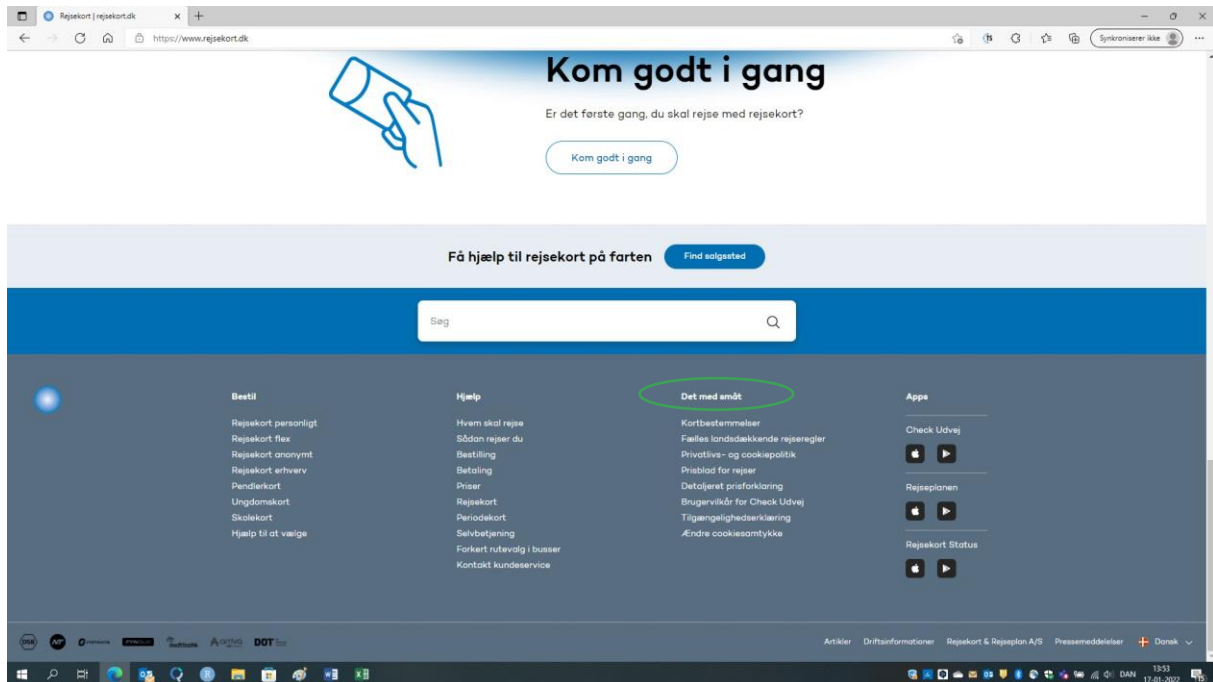
- Arriva tog
- Arriva bus
- SHARE NOW

TIL

Del

Rejsekort

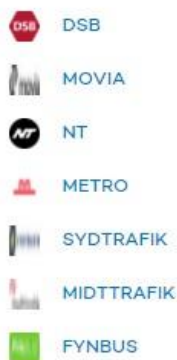
Rejsekortet.dk har ingen henvisning fra forsiden.



Men går man ind i 'Det med småt', finder man følgende information:

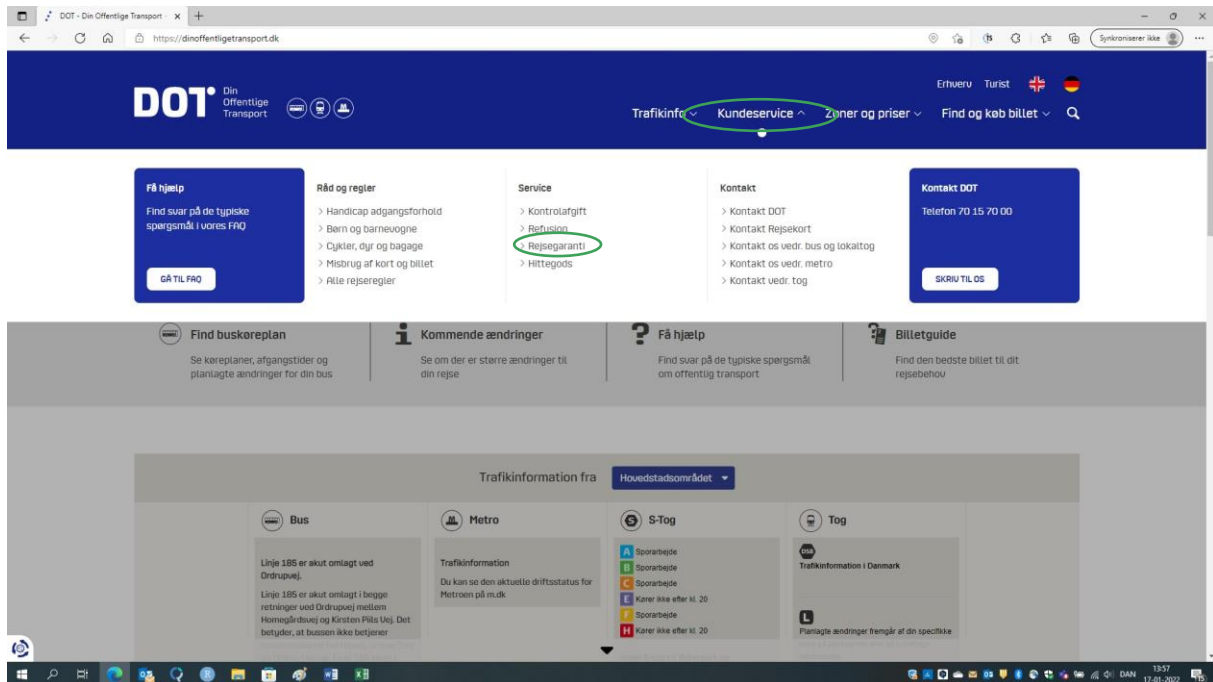
Rejsetidsgaranti

Når du bruger rejsekort, er du omfattet af rejsetidsgarantien for det trafikselskab, du rejser med. Læs mere om rejsetidsgaranti hos de forskellige trafikselskaber:

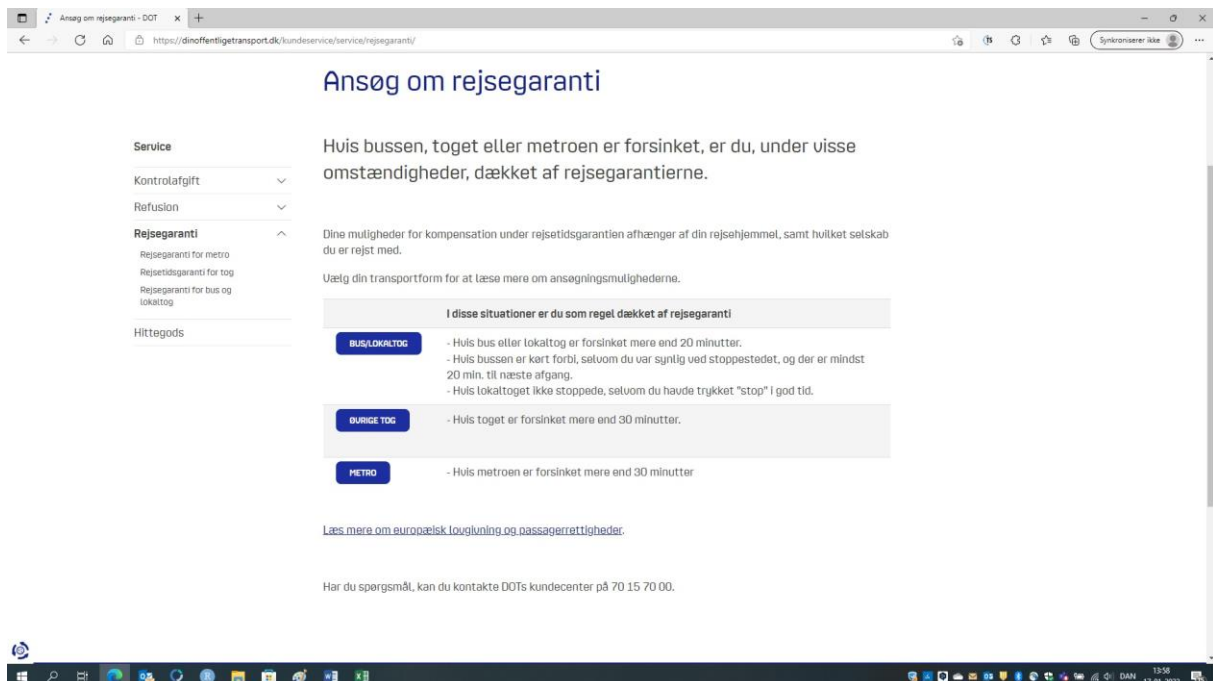


DOT

DOT har ingen henvisning på forsiden.

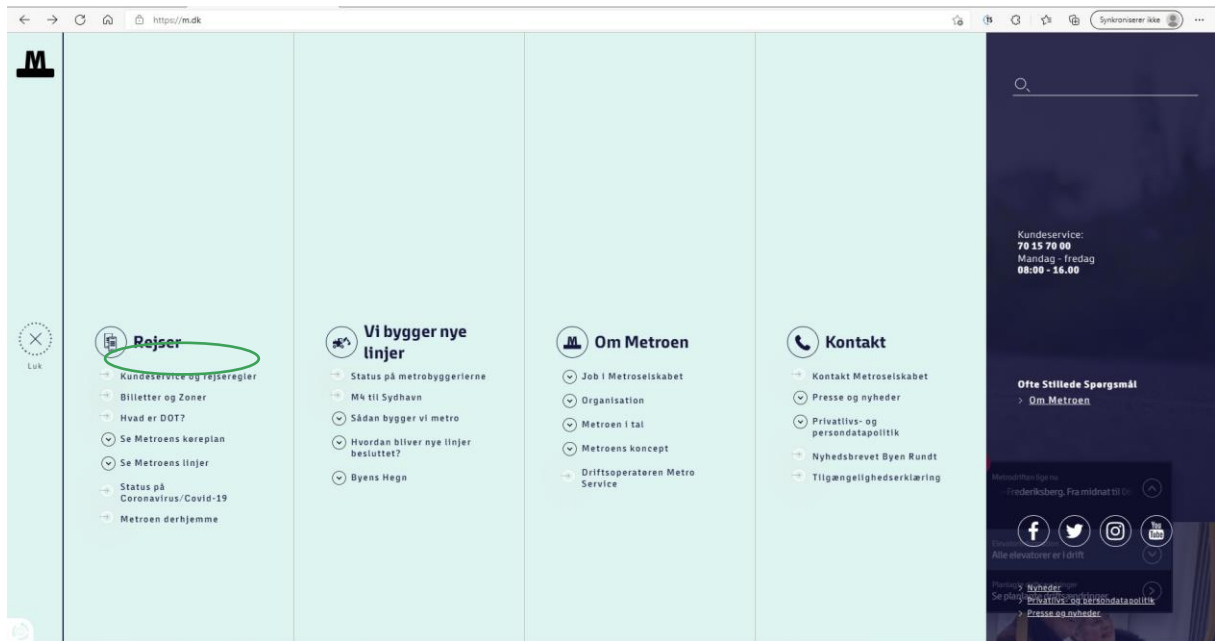


Men går man ind i menuen 'Kundeservice', henviser DOT til Rejsegaranti, som leder brugeren videre til en ny hjemmeside med henvisning til rejsegaranti for hhv. Bus/Lokaltog, Tog og Metro. Der er også et link til information om 'europæisk lovgivning og passagerrettigheder'.

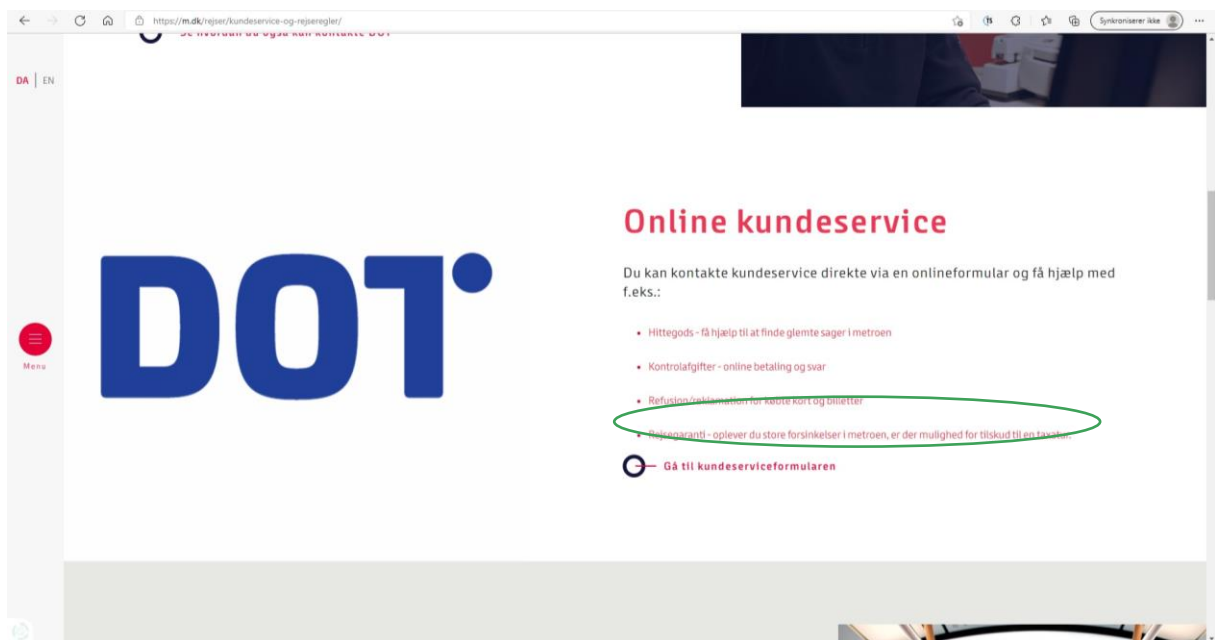


Metro

m.dk har ingen henvisning direkte på forsiden. Men klikker man på menuen ude til højre, er der mulighed for at vælge 'Kundeservice og rejseregler' under 'Rejser' til venstre.



På den side er en henvisning til rejsegaranti.



Lokaltoget

Lokaltoget.dk har ingen henvisning direkte på forsiden. Til gengæld kan man finde en henvisning til Movias rejsegaranti under menupunktet 'Kunde' øverst til venstre på forsiden.

The screenshot shows the top navigation bar with 'Kunde' highlighted. Below it, the 'Kunde' section is visible, containing two main columns of text: 'At rejse med toget' and 'Billetter'. The 'At rejse med toget' section includes information about travel rules, such as the need to show a ticket and the validity of tickets. The 'Billetter' section lists various ticket types and where to purchase them. A 'Køb billet' button is visible at the bottom right of the 'Billetter' section.

Hvis man følger linket 'Kompensation/refusion' nederst på forsiden, finder man en henvisning til generelle regler for refusion/kompensation ved forsinkelser.

The screenshot shows the top navigation bar with 'Kunde' highlighted. Below it, the 'Kunde' section is visible, featuring a large image of a train and several promotional cards. The cards include 'Rejs med omtanke', 'Køreplaner', 'Nyt forsøg: Parkér og rejs', and 'Ledige jobs'. At the bottom, there is a footer menu with 'Kompensation/refusion' highlighted in the 'Kunde' section.

← → ↻ 🏠 https://www.lokaltoget.dk/kunde/kompensation/refusion/ 🔍 🌐 📄 🌟 📁 Synchroniser ikke ⋮

Kunde Nabo til jernbanen Job og Karriere Erhverv Om os Kontakt **Lokaltoget**

Refusion og kompensation

Rejser med Lokaltoget er omfattet af passagerrettighedsforordningens regler.
 Det indbefatter blandt andet, at såfremt du på din rejse med Lokaltoget bliver mere end 60 minutter forsinket til et bestemtsted kan du søge refusion for billetens pris, for den eller de dele som allerede er foretaget eller hvis din rejse ikke længere tjener et formål i forhold til din oprindelige rejseplan. Hvis forsinkelsen er opstået på et andet transportmiddel enten før din rejse med Lokaltoget eller efter, kan der ikke søges refusion eller erstatning.

Refusion kan udbetales på følgende betingelser:

1. 25 pct. af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter
2. 50 pct. af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere.

Udover at søge refusion for den del af billetens pris, hvor du allerede har foretaget rejse kan du søge kompensation for den del af billetens pris, hvor du ikke har rejst eller rejser ikke længere tjener et formål i forhold til din oprindelige rejseplan.

Kompensationen kan udbetales på følgende betingelser:

1. 25 pct. af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter
2. 50 pct. af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere.

Ved forsinkelse på mere end 60 minutter kan du søge refusion for forspørgning. Lokaltoget tilbyder at refundere op til kr. 50,- af dit køb til lidt af apotek og drikke. Købet skal foretages i forbindelse med rejsen og kan først ske, når forsinkelsen er opstået. Du kan [søge her](#).

Der udbetales kun refusion og kompensation, når det samlede berettigede beløb er på 25 kroner eller mere.

Du har ligeledes mulighed for at indgive krav om kompensation/klage til den jernbaneviktsmyndighed, som har udstedt billetten.

Du kan ikke søge refusion og kompensation såfremt:

- Lokaltoget har givet information om forsinkelsen inden du køber billet
- du bliver forsinket i forbindelse med skift til eller fra fly, færge eller busser fra øvrige trafikalselskaber eller et privat busselskab.

Såfremt Lokaltoget er mere end 20 minutter forsinket kan du søge Movias Rejsegaranti. [Det gør du her.](#)

Ansøgning om kompensation/refusion

Fornavn *

Efternavn *

Adresse *

Postnr./By *

Telefon *

E-mail *

Oplysninger om rejsen

Hvor rejste du fra? *

Hvor skulle du rejse til? *

Dato for rejse *

Klokkeslet for planlagt afrejse *

Klokkeslet for planlagt ankomst *

Klokkeslet for faktisk ankomst *

Midttrafik

Midttrafik.dk har en henvisning til rejsegaranti nederst på forsiden.

← → ↻ 🏠 https://www.midttrafik.dk 🔍 🌐 📄 🌟 📁 Synchroniser ikke ⋮

Se alle omstyper

PRISER
Se alle priser

REJSEGARANTI
Hvis du bliver mere end 20 minutter forsinket

NYE KØREPLANER

COVID-19

- 11/01 - 2022 Kortere åbningstider på Midttrafik Kundecenter forlænget til og med 28. februar
- 05/01 - 2022 Deltag i høring om nye køreplaner
- 01/01 - 2022 Ny letbane køreplan med flere pendlerafgange
- 23/12 - 2021 Regler for transport af fyrværkeri i Midttrafik [Se alle nyheder...](#)

Køreplaner	Flextrafik	Billetter og priser	Trafikinfo	Kundeservice
Bybusser Letbanen Regional-, lokal- og flexbusser Luftbavnbusser X Busser Natbusser Natbusser og julekørsel Skolebusser Tog Bus til arrangementer Rute- og zonekort Ændringer til juni 2022	Flexbus Flextur Flextur Ung Plustur Handicapkørsel Patientbefordring Kommunal kørsel Flextrafik rejsegaranti	Billetter Priser Billeguide Priseregner Midttrafik app Webshop Institutioner og virksomheder	Trafikinfo Rejseplanen Midttrafik live	Covid-19 Kontakt os Rejsegaranti Rejseregler Glemte sager Hvis uheldet er ude Midttrafiks privatlivspolitik

OM MIDTTRAFIK PRESSE JOB UDBUD EXTRANET NYHEDSBREV

Cookiopolitik
Privatlivspolitik
Tilgængelighedserklæring

Midtjyske Jernbaner

Mjba.dk henviser til Rejsetidsgaranti direkte på forsiden.

KØREPLAN
Lemvigbanen
Se køreplan

KØREPLAN
Holstebro-Skjern
Se køreplan

MJBA
Gratis afgange med MJBA
Læs mere

Billetter
Print selv din billet
Læs mere

REJSEPLANEN
Find afgangstider
Gå til rejseplanen.dk

REJSETIDSGARANTI
Hvornår gælder rejsetidsgarantien?
Læs mere

10. december 2021
Nye køreplaner fra og med 12. december
Fra og med søndag den 12. december 2021 træder nye køreplaner for vores togsfrækninger Holstebro-Ringkøbing-Skjern og Vemb-Lemvig-Thyborøn (Lemvigbanen) i kraft...
Læs mere

Midtjyske Jernbaner A/S
Banegårdsvej 2
7620 Lemvig
T: 9782 3222

Telefontider
Man – Fredag:
09:00 – 15:00
Lørdag, Søndag & helligdage:
Lukket

Driftstatus
Aktuelle driftsinformationer ses på Rejseplanen.dk eller via Midttrafik Live-app

Quicklinks
Profilmagasin
Artikler

Det er dog lidt forvirrende, at Midtjyske Jernbaner kalder det "Rejsetidsgaranti", når der i praksis henvises til Midttrafiks Rejsegaranti.

Midtjyske Jernbaner

Søg ...

FORSIDE OM MIDTJYSKE JERNBANER KUNDER NYHEDER

Rejsetidsgaranti

Når du rejser med Midtjyske Jernbaner, og oplever forsinkelser på 20 minutter eller mere i ankomsten til dit bestemmelsessted, har du ret til rejsetidsgaranti.

Se mere om dette her:
[Rejsetidsgaranti](#)

Husk du kan altid kontakte Midttrafiks kundeservice på [70 210 230](tel:70210230) for yderligere information

Midtjyske Jernbaner A/S
Banegårdsvej 2
7620 Lemvig
T: 9782 3222
M: mjba@mjba.dk

Telefontider
Man – Fredag:
09:00 – 15:00
Lørdag, Søndag & helligdage:
Lukket

Driftstatus
Aktuelle driftsinformationer ses på Rejseplanen.dk eller via Midttrafik Live-app

Quicklinks
Profilmagasin
Artikler

Copyright © 2022 Midtjyske Jernbaner. Alle rettigheder forbeholdes.
Udarbejdet i samarbejde med ResenNet

Nordjylland Trafikselskab

NT.dk henviser til togselskabets Rejsegaranti direkte på forsiden nederst til højre.

The screenshot shows the homepage of Nordjylland Trafikselskab (NT). The header includes a navigation bar with a search icon and a menu icon. Below the header is a large banner with the text "Klik her Find din nye Ekspresbus" and "Køb billetter til bus og tog NT Billet". The main content area is divided into five columns: BUS & TOGTRAFIK, FLEKTRAFIK, BILLETTER & PRISER, TRAFIKINFO, and KUNDESERVICE. The KUNDESERVICE column has a red circle around the "Rejsegaranti" link. The footer contains contact information and administrative details.

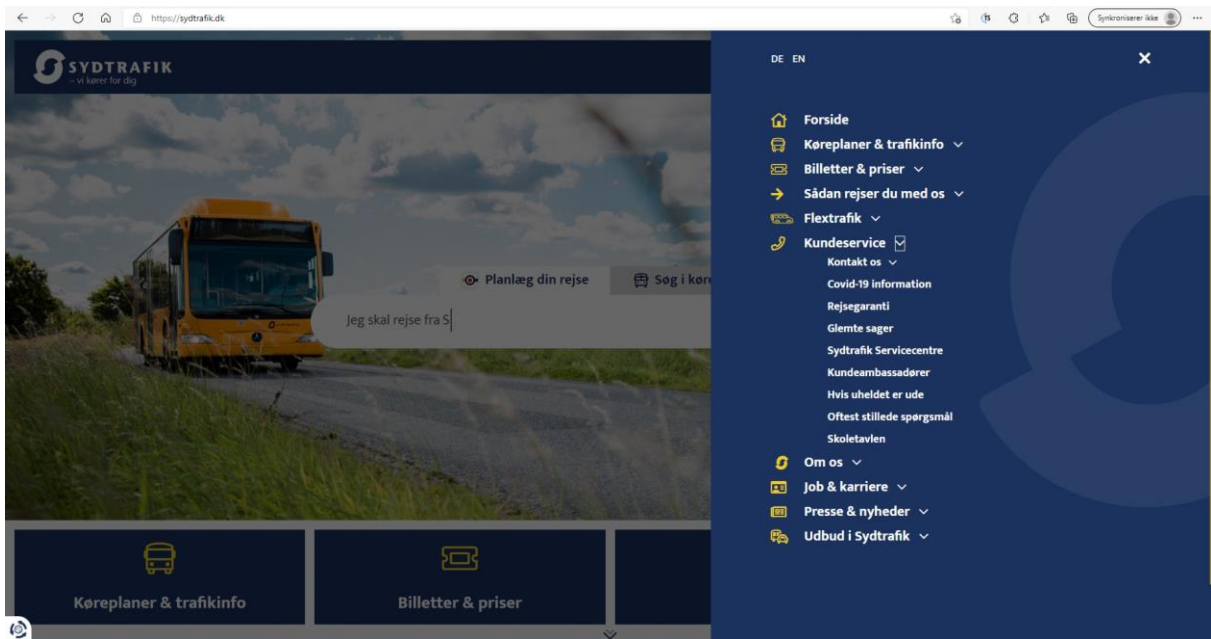
Nordjyske Jernbaner

Nordjyske Jernbaner har fået ny hjemmeside, hvor man på forsiden kan klikke sig direkte videre til NT's side om Rejsegaranti.

The screenshot shows the homepage of Nordjyske Jernbaner (NJ). The header features the NJ logo and a search icon. The main banner displays the text "Velkommen videre" over a background image of a train and passengers. Below the banner is a navigation bar with icons for "Få din cykel gratis med", "Se de aktuelle køreplaner", "Regler om", "Trafikinfo", "REJSEPLANEN Tjek dine rejsetider her", and a social media icon. The footer contains the word "Aktuelt".

Sydtrafik

Sydtrafik har fået ny hjemmeside. Der er ingen henvisning direkte på forsiden, men man finder en henvisning til en side om Rejsegaranti i menuen øverst til højre under 'Kundeservice'.

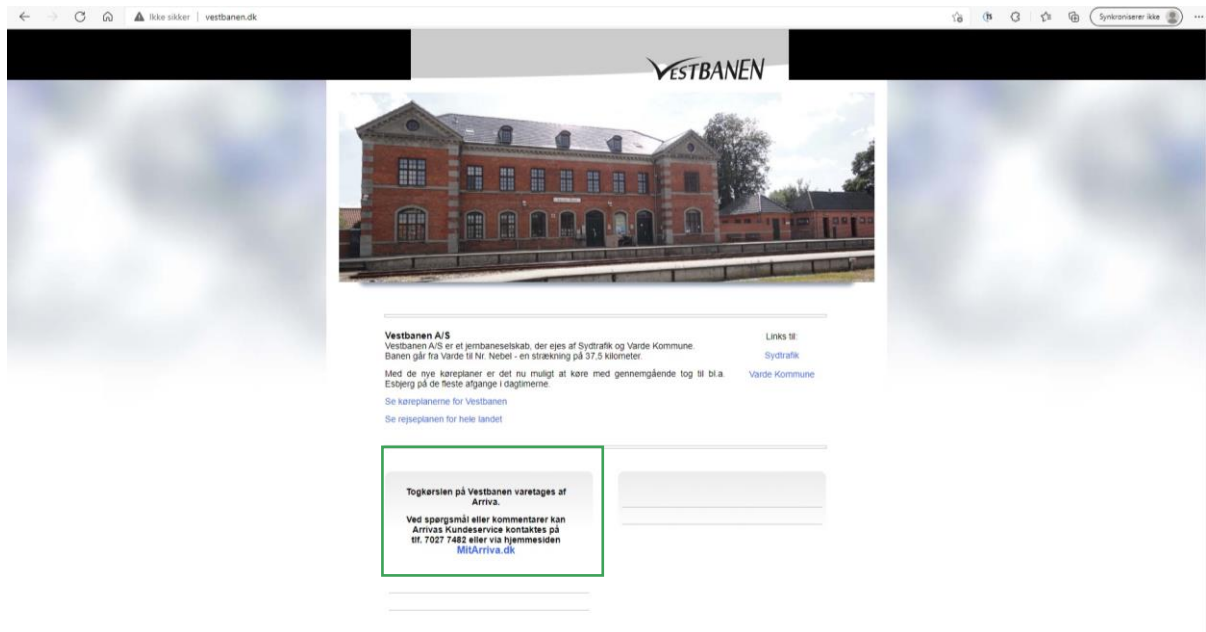


På siden står der, at ansøgninger om Rejsegaranti, skal sendes til Arriva Tog for alle rejser på Vestbanen.



Vestbanen

Der er ikke information om Rejsetidsgaranti direkte på Vestbanens hjemmeside. I stedet henviser Vestbanen til et telefonnummer eller Arrivas hjemmeside.



The screenshot shows the website for Vestbanen. At the top, there is a navigation bar with the Vestbanen logo. Below the logo, there is a large image of a red brick building, which is a station. The image is blurred. Below the image, there is a section titled "Vestbanen A/S" with the following text: "Vestbanen A/S er et jernbaneselskab, der ejes af Sydtrafik og Vardø Kommune. Banen går fra Vardø til Nr. Nebel - en strækning på 37,5 kilometer." To the right of this text, there are links for "Sydtrafik" and "Vardø Kommune". Below this, there is a section titled "Togkørslen på Vestbanen varetages af Arriva." with the following text: "Ved spørgsmål eller kommentarer kan Arrivas Kundeservice kontaktes på tlf. 7027 7482 eller via hjemmesiden MIArriva.dk".

Om undersøgelsen

Kendskabsundersøgelse

Spørgeskemaundersøgelsen, der udgør datagrundlaget i kapitlet 'Rejsetidsgarantierne: Kendskab, brug og tilfredshed', blev gennemført i Forbrugerrådet Tænks webpanel.

Datainsamling:

- **Indsamlingsperiode:** 29. oktober til 21. november 2021.
- **Bruttosample:** 1.991
- **Nettosample:** 1.000

Den maksimale statistiske usikkerhed på totaler (1.000 besvarelser) er +/- 3,1 %.

Databehandling og vejning:

Alle Passagerpulsens undersøgelser følger en række faste procedurer for at sikre høj datakvalitet. Data er vægtet på køn, alder og region med udgangspunkt i de seneste tal fra Danmarks Statistik 4. kvartal 2021.

Test af hjemmesider og apps

Datagrundlaget for kapitlerne 'Information til passagererne: Billetkøb online og i app' og 'Information til passagererne: Hjemmesiderne generelt' udgøres af test af selskabernes hjemmesider og apps gennemført af Passagerpulsens i perioden 8. til 10. december 2021.

Følgende selskabers apps og hjemmesider er testet:

- Arriva Tog
- DOT
- DSB
- Lokaltog
- Metroselskabet
- Midtjyske Jernbaner
- Midttrafik
- Nordjyllands Trafikselskab
- Nordjyske Jernbaner
- Rejsekort A/S
- Sydtrafik (Vestbanen)

Besøg på stationer

Datagrundlaget i kapitlet 'Information til passagererne: Billetkøb på stationer' udgøres af 108 besøg på togstationer i Danmark gennemført af Passagerpulsens korps af frivillige Passageragenter i perioden 14. oktober til 15. december 2021. For de togstationer, der bliver betjent af mere end ét togselskab, er alle perronafsnit for alle togselskaber besøgt.

Følgende stationer er besøgt:

Allerød	Bispebjerg	Dybbølsbro
Amagerbro	Brøndbyøster	Esbjerg
Ballerup	Brønderslev	Espergærde
Bernstorffsvej	Christianshavn	Flintholm
Birkerød	DR Byen	Forum

Fredensborg
Fredericia
Frederiksberg
Friheden
Gl. Skejby
Grønholt
Havdrup
Hellebæk
Hellerup
Helsingør
Herlev
Hillerød
Hjortshøj
Holstebro
Holte
Horsens
Hovmarken
Humlebæk
Humlehuse
Høje Taastrup
Ikast
Kgs. Nytorv
Klampenborg
Kliplev
Klokhøjen
Kokkedal
Kolding
Korsør
Kvistgaard
København H
Københavns Lufthavn
Køge
Køge Nord

Langå
Lejre
Lergravsparken
Lisbjerg - Terp
Lisbjerg Bygade
Lundby
Lyngby
Lystrup
Løgten
Malmparken
Middelfart
Mørdrup
Nivå
Nordhavn
Ny Ellebjerg
Nyborg
Nye
Nørrebro (København)
Nørreport (København)
Nørrevænget, Tranbjerg
Odense
Padborg
Ringe
Ringgaden/Aarhus Universitet
Ringsted
Roskilde
Rungsted Kyst
Ryparken
Rødekro

Silkeborg
Skanderborg
Skive
Skodsborg
Skovlunde
Skødstrup
Skørping
Slagelse
Snekkersten
Solrød Strand
Sorgenfri
Struer
Svanemøllen
Taulov
Thisted
Tinglev
Tårnby
Taastrup
Valby
Vanløse
Vejle
Vesterport
Vigerslev Allé
Virum
Ørestad
Østerport
Aalborg
Aalborg Vestby
Aarhus H
Aarhus Universitet/Ringgaden
Aarhus Universitets Hospital

Om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uvildige, uafhængige og troværdige stemme i den kollektive transport. Vi er en del af Forbrugerrådet Tænk, og vi arbejder for en bedre kollektiv transport og for mere klima- og miljøvenlig mobilitet.

Passagerpulsen har en unik viden, fordi vi lytter til passagererne. Vi indsamler viden og laver undersøgelser på tværs af transportformer, selskaber og geografi. Alt sammen med udgangspunkt i passagerernes samlede rejse, deres ønsker, behov og rettigheder.

Vi bruger vores viden til at give passagererne en stærk stemme i den offentlige debat om bedre bus og tog. Vi laver løbende undersøgelser om relevante temaer og tendenser, og besvarelsene fra vores Passagerpanel giver brugbare data om passagerernes oplevelser, ønsker og behov. Passageragenterne giver med deres indmeldinger et unikt indblik i, hvad de ser og hører på perronen eller i bussen.

Passagererne skal være i centrum for udviklingen af den kollektive transport. Derfor har Passagerpulsens sekretariat i samarbejde med regionerne og selskaberne oprettet fem regionale passagerråd, hvor repræsentanter fra forskellige passagergrupper kan komme til orde.

Via Forbrugerrådet Tænk er Passagerpulsens repræsentant i Ankenævnet for bus, tog og metro, og vi laver høringssvar med udgangspunkt i vores viden om passagererne.

Passagerpulsens startede den 1. oktober 2014 under den politiske aftale om Bedre og Billigere Kollektiv Trafik, som SR-regeringen, Dansk Folkeparti, SF og Enhedslisten stod bag.

Bilag A: Spørgeskema, kendskabsundersøgelse

Baggrund og screening

Scr1. Hvor ofte rejser du med kollektiv transport (bus, tog, metro, lokalbane mv.) i Danmark? (Hvis brugen varierer meget, så angiv et gennemsnit)

5 dage om ugen eller mere

3-4 dage om ugen

1-2 dage om ugen

1-3 dage om måneden

1-2 dage i kvartalet

Sjældnere

Aldrig

[Scr1.<7]

Scr1A. Hvor ofte rejser du med tog i Danmark? (Hvis brugen varierer meget, så angiv et gennemsnit)

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

Aldrig

[Scr1<7]

Single:

Scr2A. Hvilken type kort eller billet bruger du normalt, når du rejser med kollektiv transport (bus, tog, metro, lokalbane, letbane mv.)?

Pendlerkort / periodekort, papkort eller via app (herunder ungdomskort, erhvervskort og pensionistkort)

Rejsekort pendlerkort

Rejsekort med pendler kombi

Rejsekort (personligt uden pendlerkort / periodekortaftale)

Rejsekort, flex

Rejsekort, anonym

Klippekort, fysisk eller via app

Kontantbillet, fysisk eller via app

Pendler20

Arriva Flex

Andet, skriv selv: _____

(IT: Skjul svar fra Scr2A.)

[Scr1<7]

Multiple:

Scr2B. Hvilke andre typer kort eller billet bruger du, når du rejser med kollektiv transport?

Pendlerkort / periodekort, papkort eller via app (herunder ungdomskort, erhvervskort og Bus & Tog årskort)

Rejsekort pendler

Rejsekort med pendler kombi

Rejsekort (personligt uden pendlerkort / periodekortaftale)

Rejsekort, flex

Rejsekort, anonym

Klippekort, fysisk eller via app

Kontantbillet, fysisk eller via app

Pendler20

Arriva Flex

Andet, skriv selv: ____

Ingen andre

Kendskab til og brug af Basis Rejsetidsgarantien

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

Ja

Nej

Ved ikke

[Spm1=1]

Multiple:

Spm2. Hvor har du hørt om basis-rejsetidsgarantien?

Togselskabernes hjemmesider

Rejsekortets hjemmeside

Andre hjemmesider

Gennem information opsat i toget

Gennem information opsat på stationen

Fra personale i toget

Fra personale på stationen

Togselskabernes telefoniske kundeservice

DSBs blad "Ud at se"

Fra kolleger, venner og familie

Fra pendlertalsmand

Omtale i Tv-udsendelser

Omtale i radio-udsendelser

Artikler i aviser eller dagblade

Annoncer / reklamespots

Andet sted, skriv selv:

Husker ikke

[Spm1=1]

Spm3. Mener du, at togselskaberne har løst opgaven med at informere om basis-rejsetidsgarantien på tilfredsstillende vis?

Ja, i høj grad

Ja, i nogen grad

Nej, slet ikke

Ved ikke

Kendskab til og brug af Pendler Rejsetidsgarantien

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

Ja

Nej

Ved ikke

[Spm4=1]

Spm5. Hvor har du hørt om pendler-rejsetidsgarantien?

Togselskabernes hjemmesider

Rejsekortets hjemmeside

Andre hjemmesider

Gennem information opsat i toget

Gennem information opsat på stationen

Fra personale i toget

Fra personale på stationen

Togselskabernes telefoniske kundeservice

DSBs blad "Ud at se"

Fra kolleger, venner og familie

Fra pendlertalsmand

Omtale i Tv-udsendelser

Omtale i radio-udsendelser

Artikler i aviser eller dagblade

Annoncer / reklamespots

Andet sted, skriv selv:

Husker ikke

[Spm4=1]

Spm6. Mener du, at togselskaberne har løst opgaven med at informere om pendler-rejsetidsgarantien på tilfredsstillende vis?

Ja, i høj grad

Ja, i nogen grad

Nej, slet ikke

Ved ikke

[Spm4=1]

Spm7. Er du tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien?

Ja

Nej

Ikke relevant / jeg er ikke pendler

Ved ikke

[Spm7=1]

Spm8. Hvor tilfreds er du med pendler-rejsetidsgarantien?

Meget utilfreds

Utilfreds

Hverken tilfreds eller utilfreds

Tilfreds

Meget tilfreds

[Spm7=2]

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

Ja

Nej

[Spm9=1]

Spm10. Hvorfor er du ikke tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien?

Har ikke periodekort hele året

Rejser ofte på rejsekort

Rejser ofte på klippekort eller kontantbillet

Pendler ikke på samme, men forskellige strækninger

For besværligt at melde sig til

For besværligt at indsende rejседokumentation

Andet, skriv selv:

Pendler ikke / rejser ikke ofte nok

Ved ikke

Matrice

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

[Vis kun til dem, der har svaret Spm.4=2,3]

Pendler-rejsegarantien er en valgfri ordning, man kan tilmelde sig, hvis man har et pendlerkort. Er man tilmeldt ordningen refunderes en del af pendlerkortets pris, hvis togene over en periode ikke kører rettidigt på den togstrækning, man er tilmeldt.

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

Man tilmeldes automatisk, når man køber pendlerkort i stationens billetsalg, på internettet, på rejsekortet eller i app

Man skal selv tilmelde sig ordningen på togselskabernes hjemmeside

Man skal selv bede om at blive tilmeldt i stationens billetsalg eller telefonisk til togselskabets kundeservice

Svarmuligheder:

En optimal løsning / den bedste løsning

En god, men ikke perfekt løsning

En løsning, der til nød kan accepteres

En dårlig løsning

Ved ikke / ikke relevant for mig

Oplevelsen af forsinkelser og togselskabernes informationsniveau

[Scr.1<7]

Spm12A. Har du nogensinde oplevet, at dit tog var mere end 30 minutter forsinket, og du derfor kunne søge om rejsetidsgaranti?

Ja

Nej

Husker ikke

[Spm12A=1]

Spm12B. Har du nogensinde søgt om at få penge tilbage fra en rejse pga. et forsinket / aflyst tog?

Ja

Nej

Husker ikke

[Spm12B=1]

Spm13. Hvor tilfreds var du med togselskabets håndtering af din ansøgning om rejsetidsgaranti? Hvis du har ansøgt om rejsetidsgaranti flere gange, skal du svare i forhold til den seneste ansøgning.

Meget utilfreds

Utilfreds

Hverken tilfreds eller utilfreds

Tilfreds

Meget tilfreds

Ved ikke

[Spm13=1,2]

Multiple:

Spm14A. Du har svaret, at du var <svaret fra Spm.13> med togselskabets håndtering af din ansøgning om rejsetidsgaranti. Kan du uddybe hvorfor?

Lang sagsbehandlingstid

Besværligt at indsende dokumentation

Fik ikke refunderet billetten/rejsen

Andet, skriv selv:

Ved ikke / har ingen kommentarer

[Spm13=4,5]

Multiple:

Spm14B. Du har svaret, at du var <svaret fra Spm.13> med togselskabets håndtering af din ansøgning om rejsetidsgaranti. Kan du uddybe hvorfor?

Fik refunderet billetten/rejsen

Hurtig udbetaling

Fik god hjælp af personale

Nemt af søge erstatning

Andet, skriv selv:

Ved ikke / har ingen kommentarer

[Spm12B=2]

Multiple:

Spm15. 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?

Kendte ikke til muligheden

Lang sagsbehandlingstid

Besværligt at ansøge

Jeg vidste ikke, hvordan man skulle ansøge

Kompensationen er for lille i forhold til indsatsen

Jeg bryder mig ikke om at klage

Andet, skriv selv:

Ved ikke / har ingen kommentarer

[Scr.1<7]

Spm16. Hvordan vil du som togpassager generelt vurdere informationsniveauet, når der er forsinkelser/aflysninger?

Meget utilfredsstillende

Utilfredsstillende

Hverken tilfredsstillende eller utilfredsstillende

Tilfredsstillende

Meget tilfredsstillende

Ved ikke / har ikke oplevet

[Scr.1<7]

Spm.17: Har du nogensinde oplevet at miste en videre forbindelse med kollektiv transport (bus, tog, metro, letbane, fly, færge), fordi et tog var forsinket?

Ja

Nej

Ved ikke / husker ikke

Kendskab til og anvendelse af Ankenævn for Bus, Tog og Metro

Spm18. Har du hørt om Ankenævnet for Bus, Tog eller Metro? Ankenævnet blev oprettet den 1. februar 2009 og behandler klager over bus-, tog- og metroselskaberne?

Ja

Nej

Ved ikke

[Spm18=1]

Spm19. Har du prøvet at klage til Ankenævnet for Bus, Tog eller Metro?

Ja

Nej

[Scr.1<7]

Spm20. Har du idéer til forbedring af togselskabernes service eller informationsindsats, der kan gøre det mere attraktivt at være togpassager?

Skriv selv: _____

Ved ikke, har ingen idéer

En samlet/sammenhængende rejsetidsgarantis indflydelse på rejsefrekvensen blandt brugere af den kollektive transport

[Scr.1<7]

Spm.21: I dag kan man i de fleste tilfælde ikke få erstatning, hvis man mister en bus- eller togforbindelse, fordi man er blevet forsinket med et andet kollektivt transportmiddel (bus, tog, metro, letbane m.v.).

Hvor stor betydning vil det have for dig, hvis der fandtes en rejsegaranti, der sikrer, at du enten kan få dækket udgifterne til alternativ transport eller kontant kompensation, hvis du mister en forbindelse?

Afgørende betydning

Stor betydning

Nogen betydning

Lille betydning

Slet ingen betydning

Ved ikke

[Scr.1<7]

Spm.22: Vil en (samlet el. tværgående) rejsegaranti, der sikrer, at du enten kan få dækket udgifterne til alternativ transport eller kontant kompensation, hvis du mister en forbindelse, kunne få dig til at rejse mere med kollektiv transport?

Ja

Nej

Ved ikke

© **Forbrugerrådet Tænk København 2022**

Rapporten er udarbejdet af:

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk

Ryesgade 3A, 2. th, 2200 København N

Telefon: +45 77 41 77 41

E-mail: passagerpulsens@fbr.dk

Hjemmeside: www.passagerpulsens.taenk.dk

Forsidefoto: Getty Images