

FORBRUGERRÅDET

Trafikudvalget
TRU alm. del - Bilag 53
Offentligt

Forbrugerrådets foretræde for Folketingets trafikudvalg

d. 1. november, 2005 kl. 14.45

Fiolstræde 17
Postboks 2188
DK-1017 København K

Tlf. (+45) 7741 7741
Fax (+45) 7741 7742
Mail fbr@fbr.dk
Web www.fbr.dk

Indhold:

- Forbrugerrådets oplæg
- Forbrugerrådets forslag til passagerrettigheder for togrejsende
- Fakta-ark om passagerrettigheder
- Kompensationsordninger i andre lande

Forbrugerrådet slides ved foretræde d. 1. november 2005:

Microsoft PowerPoint - [Dokument:37679 Version:1 Emne:Overheads til foretræde 011105]

FORBRUGERRÅDET

Forbrugerrådets forslag til passagerrettigheder for togrejsende

- Kompensation - penge retur ved forsinkelser og aflysninger
- Information - før, under og efter rejsen
- Ankenævn - behandle klager afvist af togselskaberne

Rettighederne skal gældende for alle togselskaber i Danmark

Microsoft PowerPoint - [Dokument:37679 Version:1 Emne:Overheads til foretræde 011105]

Times New Roman 24

FORBRUGERRÅDET

Sammenligning af rejsegarantier: EU, DSB og Forbrugerrådet

Forbrugerrådets forslag	EU Parlamentets forslag	DSB's forslag (deres indmeldinger i pressen)
Kompensation på 25% udbetales, hvis toget er mere end en halv time forsinket ved ankomst.	Kompensation efter en time	Tilbyder kompensation efter en time. (½-time med pladsbillet)
Gælder alle tog og alle passagerer (mere end 160 mio passagerer om året)	Gælder alle togrejser og alle passagerer	Gælder til at starte med kun passagerer der krydser amtsgrænserne, rejser på længere pendlerture eller krydser bæltene (DSB's egne tal: 24 mio passagerer om året)
Mulighed for at tage alternativ transport	Ikke muligt at tage alternativ transport	Muligheden for alternativ transport (f.eks. taxa) ved afgang bortfalder måske.
Skal lovfæstes - gælder alle togselskaber i DK	Forordning - ved ikrafttrædelse gælder det for alle togselskaber	Gælder kun DSB's tog
Klagenævn indføres	Klagenævn indføres	-

Times New Roman 24

Microsoft PowerPoint - [Dokument:37679 Version:1 Emne:Overheads til foretræde 011105]

Times New Roman 24

FORBRUGERRÅDET

Sammenfattende

Forbrugerrådet ønsker:

- Passagerrettigheder nedfældet i lovgivningen
- Trafikudvalget arbejder for at disse rettigheder bliver bedre end foreslået af DSB og EU
- Krav om opfyldelse af rettighederne ind i de kommende udbud

Times New Roman 24

Forbrugerrådets krav til passagerrettigheder for togrejsende

Overordnet krav:

At få:

- Passagerrettigheder for togpassagerer nedfældet i lovgivningen (Lov om jernbane - Bekendtgørelse af lov om jernbane LBK nr. 1171 af 02/12/2004).

Konkrete krav:

1. Kompensation ved forsinkelser.
2. Bedre information til passagererne.
3. Ankenævn for klager over offentlig transport.
4. Andre rettigheder.

ad 1. Kompensation ved forsinkelser

Forbrugerrådet har følgende krav for kompensationer ved forsinkelse:

Forsinkelser ved ankomst (Gælder S-tog, Metro, Regionaltog, lokalbaner m.fl.):

Pendlerne: Der gives rabat på månedskortene for næste måned, hvis togene har været forsinket i mere end 5% af tiden (bagatelgrænse på 5%) på den udvalgte pendlerstrækning. Rabatten svarer til forsinkelsesprocenten. Ergo har toget på en pendlerstrækning en regularitet på 89%, ydes der 11% rabat på næste månedspendlerkort.

Rejsende: Bagatelgrænse 30 min.

Minutter forsinket	Kompensation i procent af billettens pris
0 – 29	0
30 – 59	25
60 – 89	50
90 – 119	75
120 eller mere	100

For at få kompensation skal passageren have:

- Pladsbillet med stempel eller stempel på sin billet eller en anden dokumentation for at man har været på stationen.
- Indsendt klage til togselskab med dokumentation

Undtagelser: Planlagte forsinkelser. Disse skal kommunikeres ud til passagererne via internettet og på stationer og skærme i god tid (min. 1 dags varsel).

Forsinkelser ved afgang (Gælder S-tog, Metro, Regionaltog, lokalbaner m.fl.):
Bagatelgrænse 30 min.

Minutter forsinket	Kan tage alternativ transport, f.eks. taxa
0 – 30	Nej
Mere end 30 forsinket	Ja

For at få kompensation skal passageren have:

- Pladsbillet med stempel eller stempel på sin billet eller en anden dokumentation for at man har været på stationen. Undtagelse er pendlerne, der ikke kan stemple.
- Indsendt klage til togselskab med dokumentation
- Den alternative transport skal have udgangspunkt i afgangsstation

Ovenstående er det samme som Metroens regler.

ad 2. Bedre information til passagererne

Der skal være et sæt minimumsregler for hvilken information der skal være til rådighed for passagererne, uanset hvilket selskab man vælger. Disse inkluderer: krav om informeringen af forbrugeren før, under og efter rejsen. Informationen skal gives af udbyderen af rejsen uden at passageren specifikt beder om det.

Oplysninger forud for rejsen

- Alle relevante betingelser i forbindelse med kontrakten
- Køreplan og betingelser for den hurtigste rejse
- Køreplaner og betingelser for de billigste rejser
- Tilgængelighed og adgangsbetingelser for bevægelseshæmmede personer
- Mulighed og betingelser for at medtage cykler
- Adgang til pladser i ryger- og ikke-rygerkupeer, første- og andenklasseskupeer samt liggevoгне og sovevoгне
- Enhver hændelse, som kan afbryde eller forsinke rejsen
- Servicetilbud i toget

Oplysninger på rejsen

- Service i toget
- Næste station
- Forsinkelser
- Vigtigste tilslutningsforbindelser
- Sikkerhedsforhold

Oplysninger efter rejsen

- Procedurer og kontaktsteder for bortkommen bagage
- Procedurer for indgivelse af klager

Derudover bør følgende også være tilgængeligt:

- Informationer om køreplaner tilgængelige på internettet, stationer og andre offentlige steder.
- Informationer om forbindelser (bus, andre tog, metro og sporvogne) er ligeledes nødvendige på internettet, stationer og andre offentlige steder.
- Informationerne skal være tydelige, præcise og forståelige.

Oplysninger på billetten:

- Den eller de jernbanevirksomheder, som udfører transporten
- Billettens gyldighed (datoer, tog, klasse)
- Angivelse af, om billetten skal bekræftes før rejsen, og betingelser for dens brug
- Pris inklusive skatter og afgifter
- Angivelse af hvordan og hvor man klager
- De geografiske grænser for hvor billetten gælder (ved en rejse til København H, duer billetten så i zone 1 og i bus, metro mm.?)

I Danmark er manglende information i forbindelse med forsinkelser et stort problem, ifølge pendlertalsmænd og ifølge de klager DSB har modtaget de første tre måneder af 2005.

Derfor bør togselskaberne sikre, at der er opstillet højtalere, monitorer, skilte, plakater, udsendt SMS og email eller have personale til rådighed i tilfælde af forsinkelser, således at passagererne hurtigt kan orientere sig og dermed tage beslutning om de skal vente eller søge alternativ transport.

ad 3. Ankenævn for klager over offentlig transport

Der bør oprettes et selvstændigt privat ankenævn for klager over transport med tog, ligesom der findes ankenævn på en lang række andre områder f.eks. energi, rejser, forsikring, hotel, restaurant og turisme, køreundervisning mm.

I dag findes der kun mulighed for at klage over et togselskab i Forbrugerklagenævnet, men her skal "produktets" værdi være over 800,- kr.

ad 4. Andre rettigheder, der bør inkluderes:

- Togpassagerer skal have krav på prisnedslag, hævnning og erstatning, hvis der foreligger mangler ved togrejsen.
- Togpassagerer bør almindeligvis have adgang til at afbestille togrejser.
- Ved sygdom eller anden force majeure lignende tilfælde bør togpassagererne altid kunne afbestille rejser.

Fakta om passagerrettigheder for togrejsende

Situationen i dag:	8
Passagerer med toget:	9
Rettigheder i dag.....	10
Togpassagerers rettigheder i Norden.....	10
Forbrugerombudsmandens vejledning - Persontransport i tog og bus	11
Rejsegaranti i Danmark	11
Pris på forsinkelser	11
Bod fra BaneDanmark til DSB og fra DSB til Staten	11
Kompensation i andre lande	12
Overskud i DSB.....	12
EU Kommissionens forordning om rettigheder og forpligtelser ved internationale togrejser	12
Udlicitering (Trafikaftalen 2003)	13

Situationen i dag:

- En undersøgelse fra Forbrugerrådet viser, at 29% af danskerne fravælger toget ofte eller en gang i mellem pga. forsinkelser. Samme undersøgelse viser at 73% af danskerne ønsker kompensation hvis toget er op til en time forsinket (Kilde: Epinion - 30. august 2005).
- En undersøgelse fra EU viser at 72% af danskerne ikke kender til deres rettigheder og forpligtelser, når de køber en billet til toget (Kilde: http://europa.eu.int/comm/public_opinion/archives/ebs/ebs_228_sum_en.pdf, s. 11.).
- Undersøgelser fra DSB viser at kunderne er utilfredse, men trofaste. Køge Bugt banen kørte efter særkøreplan i sommers og 50% af de adspurgte var enten utilfredse eller meget utilfredse. 69% havde dog ikke overvejet at skifte transportmiddel (Kilde: DSB i dag, nr. 33, 20 september 2005, s. 3.).

Rettidighed:

2004 gav det største antal forsinkelser i ti år (Overskrift i DSB i dag)

I følge DSB Trafikrapport 2004:

- I 2004 var togrættidigheden* 89,8% for hele landet (første gang siden 2000 at tallet var under 90%. 90% er Transportministeriets krav til DSBs rettidighed for regionaltog).

På de fem største stationer:

- København H: 86,4%
- Roskilde: 89,7%
- Odense: 80,0%
- Høje Taastrup: 90,1%
- Århus: 78,5%

Laveste passagerrettidighed: Padborg: 65,8%

* Toget registreres som rettidigt, hvis det ankommer indenfor 5 min. og 59 sek. i forhold til køreplanen. I 2005 sænkes tallet til 4,59 min.

- S-togs regularitet i 2004**: 94,16 %.

**Toget registreres som rettidigt, hvis det ankommer indenfor 5 min. og 59 sek. i forhold til køreplanen. I 2005 sænkes tallet til 4,59 min.

DSB S-togs målsætning er at 95% af S-togene skal være fremme til tiden

Regularitet 2005(udvalgte uger) (Kilde: DSB i dag):

Uge	Alle tog	Kbh-Århus- Ålborg	Regionaltog Øst, myldretid	S-tog
17	90,5	69,9	93,6	90,5
18	89,5	80,7	86,1	92,2
19	91,8	83,4	89,5	-
20	95,2	91,6	88,6	89,4
21	90,8	85,9	84	93,5
22	92,1	84,7	91,4	94,5
23	92,5	85,1	95,4	90,9
24	90,2	81,9	90,1	82,9
25	83,4	73	84,7	74,3
27	89,4	75,6	86,6	75,3
34	73,9	27,3	75	77,4
35	82,8	51,1	72	75,1
36	88,5	66,5	70,8	76,6
37	92,2	79,1	81,4	87,6
38	92,2	79,8	92,4	91,5
39	90,3	79,4	83,9	-
40	85,6	71,3	90,8	-
41	70,4	24,7	72,9	-
42	70,5	26,1	80,5	-
43	65,4	24,2	57,7	91,1

Roskilde Amt har også lavet rettidighedsopgørelser. Disse kan ses på Amtets hjemmeside:
<http://www.ra.dk/sw1286.asp>

Passagerer med toget:

2004: 160 mio

(Kilde: DSBs årsrapport 2004).

2005, 1. halvår: stigning på 2% til 80 mio

(Kilde: DSBs halvårsresultat, 24. august 2005).

Rettigheder i dag

Loven:

Bekendtgørelse nr. 1171 af 02/12/2004: Bekendtgørelse af lov om jernbane - Kapitel 6 (§12) - forretningsbetingelser og takster: Selskaberne skal selv udarbejde forretningsbetingelser, hvori angives virksomhedens regler vedrørende:

- befording
- beløbsstørrelse ved erstatning af tabt bagage
- erstatning i forbindelse med national godstransport mv.

Stk. 2. Trafikministeren kan udstede nærmere regler for udformningen af jernbanevirksomhedernes forretningsbetingelser og i den forbindelse gøre retten til at drive jernbanevirksomhed betinget af opfyldelse af disse.

Kilde: <http://147.29.40.90/DELFIN/HTML/A2004/0117129.htm>

- DSBs forretningsbetingelser (Ikrafttrædelse: 18. januar 2004):
Hvis DSB ikke inden for rimelig tid og maksimalt inden for en time har sørget for videre transport, dækker DSB passagerens rimelige omkostninger til videre transport til den station i Danmark, hvortil passageren har billet eller kort. (Du skal have lov af en DSB ansat før du tager taxa eller benytter anden transport). DSB har tiltrådt "Charter on Rail Passenger Service". Bestemmelserne heri om passagerernes rettigheder er indarbejdet i deres forretningsbetingelser.
Kilde: DSBs forretnings betingelser (www.dsb.dk) og <http://www.dpi.org/en/resources/pdfs/passengercharter.pdf>
- Arrivas rejsebetingelser er stort set identiske med DSBs
Kilde: www.arriva.dk

Togpassagerers rettigheder i Norden

"Togpassagerers rettigheder i Norden", Rapport fra Nordisk Ministerråd, omhandler reguleringen af og indholdet i togpassagerers rettigheder i forhold til jernbaneselskaberne. Konklusionen er at i dag er disse rettigheder stort set overladt til regulering via de enkelte selskabers standard vilkår. Anbefalingen er at togpassagerernes vilkår bør sikres gennem ufravigelig lovgivning. Den konkluderer også at passagererne er dårligere stillet end på andre områder ved køb af en ydelse/vare.

Kilde: <http://www.norden.org/pub/velfaerd/konsument/sk/TN2004544.pdf>

Forbrugerombudsmandens vejledning - Persontransport i tog og bus

Forbrugerombudsmanden har ønsket at udarbejde en vejledning, der udtrykker principper for, "hvordan en fornuftig transportør i sin markedsføring og forretningspraksis kan tage hensyn til og indarbejde principper for god markedsføringsskik".

I retningslinierne lyder det bl.a.:

" **Forretningsbetingelserne bør indeholde bestemmelser om forbrugers retsstilling ved**

- væsentlige forsinkelser.
- mindre, ofte forekommende forsinkelser.
- mangler

Principperne for erstatningstransport, forholdsmæssigt afslag i billetprisen og evt. erstatning bør angives. Det bør anføres under hvilke omstændigheder, forbrugeren kan forvente hvad. Der bør gives en beskrivelse af typiske eksempler, som udløser et krav for forbrugeren."

Kilde: <http://www.forbrug.dk/markedsforing/love/forbrugerlove/mfl-loven/retningslinier/persontransport-i-tog-og-bus/>

Rejsegaranti i Danmark

Metroen i København har en rejsegaranti:

Hvis Metroen meldes en halv time eller mere forsinket, betaler Metro, hvis man bliver nødt til at tage en taxa. De dækker taxaregninger op til 200 kroner. I første omgang skal man selv betale taxaen, men Metro refunderer udgiften.

Kilde: <http://www.m.dk/kundeservice/rejsegaranti.htm>

Pris på forsinkelser

De mange forsinkelser har en pris.

- Forsinkede passagertimer i mio. i alt (2004): 9,88
- Estimeret samfundsøkonomisk omkostning ved togforsinkelser i Danmark: 830 mio. kr. om året.

Kilde: Trafikredegørelsen 2004, s. 58

Bod fra BaneDanmark til DSB og fra DSB til Staten

- Banedanmark betalte i 2004 9,2 millioner kr. til DSB og S-tog pga. dårlig regularitet. Det hidtil største beløb.
- DSB skulle af med 5 millioner kr. til Trafikministeriet

Kilder: JP. 14-02-05 og DSB i dag s. 1, nr. 7 150205

Kompensation i andre lande

Danmark er bagud på området. England, Holland, Frankrig, Finland, Spanien, Irland, Italien, Sverige og Norge har allerede rejsegarantier, der enten er udformet af togselskaberne selv eller er nedfældet i gældende lovgivning.

Sverige:

F.eks. De svenske jernbaners rejsegaranti:

Du får erstatning hvis dit tog er forsinket mindst...

- 20 minutter og togrejsen skulle have varet mindre end en time.
- 40 minutter og togrejsen skulle have varet mellem 1 og 2 timer.
- 1 time og togrejsen skulle have varet længere end 2 timer.

Erstatningen udbetales i form af et tilgodebevis til SJ

I 2004 kostede ordningen SJ 16 mio. kr. De blev udbetalt til 63.000 kunder der gjorde krav på rejsegarantien. SJ kan ikke sige om det har betydet flere passagerer, men de mener at passagererne er meget glade for ordningen.

Hver dag rejser over 70.000 passagerer med SJ. SJ har 3.300 ansatte og en omsætning i 2004 på: 5,7 mia. svenske kroner.

Til sammenligning sørger DSB for ca. 160 millioner rejser til kunderne hvert år. Koncernen har en årlig omsætning på 9,9 milliarder kroner og ca. 8.500 medarbejdere er ansat i DSB.

Kilder: www.sj.se og www.dsb.dk

Norge:

Oslo Sporveier:

Bliver du 20 minutter forsinket, kan man tage en taxa til destinationen. Maks. 400 kr. og så skal man dokumentere tid sted og linie.

Kilde: <http://www.sporveien.no/templates/Page.aspx?id=128>

Overskud i DSB

DSB har overskud:

2005 / 1. halvår: 539 millioner kr.

2004: 947 millioner kr.

2003: 997 millioner kr.

Kilde: DSB.dk

EU Kommissionens forordning om rettigheder og forpligtelser ved internationale togrejser

EU Kommissionens udkast til kompensationer ved forsinkelser i forbindelse med internationale togrejser (forventes vedtaget i 2006). Giver bl.a. ret til kompensation ved forsinkelser, samt mulighed for at anke sin klage til et ankenævn.

Kilde: <http://europa.eu.int/comm/transport/rail/package2003/doc/com143-da.pdf>

Udlicitering (Trafikaftalen 2003)

- Mindst 1/3-del af DSBs nuværende togkilometre skal være udbudt inden 2014. Desuden genudbydes trafikken i Midt og Vestjylland fra ultimo 2010.

Kilde: Aftale mellem Regeringen (V og KV), DF, RV og KrD om trafik (5.november 2003)

Kompensationsordninger i andre europæiske lande

LAND	Lovgivning	Kontraktlige forpligtelser	Kommentarer
UK (all togselskaber der har en offentlig kontrakt)	20% nedslag i prisen ved forsinkelser > 60 min.	Nogle selskaber har bedre kompensationsystemer	
Thames train (UK)	20% nedslag i prisen ved forsinkelser > 60 min.	Hvis toget er forsinket mere end en time og rejsens længde er mere end en time OG hvis forsinkelsen er 30 min på en rejse under en time, så kan man få tilgodebevis på 50% af billetprisen. Pendlere kan få erstatning, hvis rettidigheden over året er dårligere end den definerede standard.	Man skal klage inden 28 dage
Angelia Railways (UK)	20% nedslag i prisen ved forsinkelser > 60 min.	Er forsinkelsen mellem 45 og en time kan man få et tilgode bevis på mindst 20% af billetens pris Er forsinkelsen mellem 1 time og 1 time og 30 min. kan man få et tilgode bevis på mindst 50% af billetens pris. Er forsinkelsen mere end 1 time og 30 min. får man 100% retur. Pendlere kan få erstatning, hvis rettidigheden over året er dårligere end den definerede standard.	Ingen automatisk kompensation når forsinkelsen er under 45 min. I specielle sager kan der gives 100% tilbage, i stedet for voucher.
NL-NS (Holland)	Offentlig kontrakt indebærer: 50% tilbagebetaling ved forsinkelser fra 30 til 59 min. > 60 min 100% tilbagebetaling (minimum ydelse €2)		Gælder uanset hvilken form for forsinkelse (undtagen force majeure og varslede forsinkelser)
SNCF ¹ (Frankrig)		Forsinkelser >30 min 33% retur i tilgodebevis. (min €4,5)	Undtagelser: hændelse uafhængig af SCNF og hvis rejsen er under 100km. Hvis hændelse strækker sig over flere dage ophører garantien næste eller to dage senere.
Thalys ²		forsinkelse på: >30 min, 20% tilbagebetaling af billet. >60 min, 50% >120 min, 100%	
Eurostar		forsinkelse på: >60 min: ny billet i form af tilgodebevis (voucher) 180 min, ny retur billet i form af tilgodebevis(voucher)	

¹ [http://www.voyages-](http://www.voyages-sncf.com/info_resa/passenger_guide/rail_travel_guide/after_sales/service_guarantee/home.htm?LG=FR&Rubrique=Rail+Travel+Guide&Theme=After+Sales&Sujet=Service+Guarantee)

[sncf.com/info_resa/passenger_guide/rail_travel_guide/after_sales/service_guarantee/home.htm?LG=FR&Rubrique=Rail+Travel+Guide&Theme=After+Sales&Sujet=Service+Guarantee](http://www.voyages-sncf.com/info_resa/passenger_guide/rail_travel_guide/after_sales/service_guarantee/home.htm?LG=FR&Rubrique=Rail+Travel+Guide&Theme=After+Sales&Sujet=Service+Guarantee)

² <http://www.raileurope.com/us/faq/policies.htm#ppp>

VR Ltd (Finland)	Max kompensation = € 5.000 per passager, hvis der er forsinkelser, aflysninger eller hvis toget ikke stopper ved stationen. Tilbagebetaling af det tabte. (loss or damage)		Et par forbehold, bl.a. vejret og hvis togselskabet kan bevise at de gjorde alt for at forebygge hændelsen.
RENFE (Spanien)		For AVE, 100% tilbagebetaling af billetten, hvis toget er mere end ti min. forsinket. For andre tog, varierende kompensation - se kommentarer.	E.g. for an international train Paris- Madrid: from a one hour delay and up to the equivalent of 50% of the planned journey time: refund of 25% of the ticket. Delay between 50% and 100% of the journey time: refunding of 50% of the ticket price. Delay greater than 100% of the journey time: refund of 100% of the ticket price.
Iarnród Eirann (Irland)		Forsinkelse på mere end 1 time: kompensation i form af vouchers til fremtidige rejser afhængig af forsinkelsens omfang. Forsinkelse mellem 1 og 2 timer, voucher på 50% Mere end 2 timer: voucher på 100%	
Fs (Italien)		50% af prisen i Eurostar ved forsinkelse i Italien på >25 min 30% af prisen i Intercity eller Eurocity tog ved forsinkelse på >30 min 30% af prisen i Espresso eller Intercity nattog ved forsinkelser på >60 min	Undtagelser: Force majeure, annoncerede afbrydelser, udefrakommende årsager forårsaget af andre, brand, natur katastrofer. Hvis man har en nedsat sæson prisbillet - ingen erstatning
SJ (Sverige) ³		Du får erstatning (100% af bilettens pris) hvis dit tog er forsinket mindst... <ul style="list-style-type: none"> • 20 minutter og togrejsen skulle have varet mindre end en time. • 40 minutter og togrejsen skulle have varet mellem 1 og 2 timer. • 1 time og togrejsen skulle have varet længere end 2 timer. Erstatningen udbetales i form af et tilgodebevis til SJ ⁴ Pendlere får rabat på månedskortet.	Gælder kun hvis det vurderes at SJ ikke har gjort tilstrækkeligt for at forhindre hændelsen
Arlanda Express ⁵		Forsinkelse på mere end 2 min: ny billet.	Årsagen til forsinkelsen er ligegyldig.
Oslo Sporveier Norge		Ved forsinkelse på 20 min kan man tage en taxa. Maks. 400 norske kr.	

³ <http://www.sj.se/sj/jsp/polopoly.jsp?d=258&a=2088&l=sv>

⁴ kilde: <http://www.sj.se/>

⁵ <http://www.arlandaexpress.com/AtrainHTML/smpage.fwx?page=242>