

Transport- og energiminister Flemming Hansen
Transport- og Energiministeriet
Frederiksholms Kanal 27
1220 København K

Kopi: Folketingets Trafikudvalg

5. oktober 2005

Claus Jørgensen
Dok. 36976/-

Kære transport- og energiminister Flemming Hansen

Togforsinkelser, dårlige skinner og slidte signaler har fyldt meget i denne sommers mediedebat og politiske diskussion. Passagerer og deres manglende rettigheder er blevet overset i denne debat. Det sker oftere og oftere, at togpassagerer bliver udsat for ventetider i togene og på perronerne rundt omkring i Danmark. I 2004 havde man de fleste forsinkelser i ti år og 2005 ser ikke ud til at blive bedre.

Som det er i dag, har passagererne ikke ret til kompensation eller nedslag i prisen, hvis der er forsinkelser på togrejsen. Den "rettighed", passagererne har, står skrevet i DSB's og Arrivas rejsebetingelser, og den foreskriver, at man som passager skal vente en time og derefter kan man spørge, om man kan blive transporteret videre med alternativ transport, f.eks. taxa.

Denne rettighed er meget ringe, hvis man sammenligner med flere andre lande i Europa, bl.a. Sverige og Norge, hvor rejsegarantier sikrer passagererne kompensation ved forsinkelser.

Manglende information før, under og efter rejsen er også et problem og årsag til frustrationer i togene og på perronerne.

Er passagererne utilfredse med service, forsinkelser eller andre forhold ved deres rejse, kan man i dag kun klage til togselskaberne. Afvises klagen af togselskabet, har passagererne ikke mulighed for at få deres sag behandlet i et uafhængigt ankenævn.

Ovenstående forhold samt det faktum, at en tredjedel af DSB's nuværende togkilometre skal være udbudt i 2014, betyder, at Forbrugerrådet ønsker at få indført passagerrettigheder for togrejsende i Lov om Jernbane.

Fiolstræde 17
Postboks 2188
DK-1017 København K

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

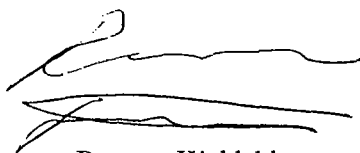
Forbrugerrådets forslag lyder på, at loven skal sikre:

1. kompensation (ved forsinkelser)
2. bedre information (før, under og efter rejsen)
3. uafhængigt privat ankenævn

Disse punkter er uddybet i vedlagte bilag.

Vi er meget interesseret i, at høre ministerens holdning til vores forslag og vi står gerne til rådighed, hvis ministeren ønsker at mødes og diskutere forslaget.

Med venlig hilsen



Rasmus Kjeldahl

Direktør



Kirsten Jensen

Formand

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 bevægelsehæmmede 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.