

FORBRUGERRÅDET

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.

Frikstræde 17
Postboks 2188
DK-1017 København K

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

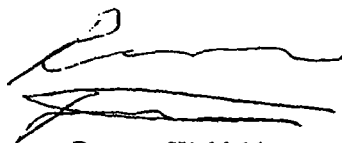
Forbrugerrådets forslag lyder på, at loven skal sikre:

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 billetens 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 compensation 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, hævning og erstatning, hvis der foreligger mangler ved togrejsen.
- Togpassagerer bør almindeligvis have adgang til at afbestille togrejsen.
- Ved sygdom eller anden force majeure lignende tilfælde bør togpassagererne altid kunne afbestille rejser.



Frederiksholms Kanal 27 • Trafikudvalget
TRU alm. del - Svar på Spørgsmål 8
Offentligt

Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

Dato 25. oktober 2005
J.nr. :

MODTAGET

25 OKT. 2005 10 35

Den Centrale Indlevering

Trafikudvalget har i brev af 6. oktober 2005 stillet mig følgende spørgsmål 8 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare.

./ Svaret vedlægges i 5 eksemplarer.

Spørgsmål 8:

"Ministeren bedes kommentere henvendelsen af 5. oktober 2005 fra Forbrugerrådet vedrørende passagerer og deres manglende rettigheder, jf. TRU alm. del – bilag 8"

Svar:

./ Jeg vedlægger kopi af mit svar til Forbrugerrådet og skal i øvrigt henholde mig hertil.

Med venlig hilsen



Flemming Hansen



Forbrugerrådet
Fiolstræde 17
1017 København K

Dato : 25. oktober 2005
J.nr. : 538-000006

Att.: Direktør Rasmus Kjeldahl og
formand Kirsten Jensen

Kære Rasmus Kjeldahl og Kirsten Jensen,

Tak for jeres brev af 5. oktober 2005 vedrørende rettigheder for togpassagererne i Danmark.

Jeg har noteret mig jeres forslag, som jeg finder interessante.

Som udgangspunkt er jeg positivt indstillet over for forslaget om, at togpassagererne skal kunne få økonomisk kompensation ved forsinkelser, men en kompensationsordning vil være en del af det samlede service- og kvalitetsniveau for offentlig service trafik. En kompensationsordning skal derfor vurderes i sammenhæng med andre ønsker til den kollektive trafik.

Jeg har forelagt jeres henvendelse for DSB, der oplyser, at det i øjeblikket undersøges, hvordan en ordning, der kan give togpassagererne økonomisk kompensation i tilfælde af forsinkelser, kan udformes. Jeg kan dog ikke udtale mig med sikkerhed om min endelige holdning til en sådan ordning, før jeg ser et forslag til en konkret udformning. Min holdning vil bl.a. afhænge af, om ordningen kan fungere uden at gøre vores nuværende meget fleksible billetsystem ufleksibelt. Endvidere vil det også skulle vurderes, hvordan en kompensationsordning vil påvirke andre dele af togtrafikken, end den DSB driver, herunder amtsbarerne og udbudt togtrafik samt økonomien i den offentlige servicetrafik.

Vedrørende spørgsmålet om information til togpassagererne før, under og efter rejsen er jeg enig med jer i, at der skal gives en dækkende og relevant information til kunderne før, under og efter rejsen. I praksis er der dog nogle tekniske og økonomiske grænser for, hvad der er muligt at gennemføre. Jeg kan desuden oplyse, at DSB løbende arbejder på at sikre en bedre trafikinformation til kunderne, både inden for egne rammer og i samarbejde med Banedanmark og andre aktører i den kollektive trafik.

For så vidt angår spørgsmålet om et uafhængigt ankenævn til behandling af klager over togselskaberne, kan jeg oplyse, at dette spørgsmål i øjeblikket behandles i EU-regi i forbindelse med forhandlingerne om en forordning om rettigheder og pligter for togpassagerer i Europa. Jeg vil derfor afvente EU's beslutning, før jeg foretager mig mere i sagen.

I forbindelse med alle tre ovennævnte spørgsmål (kompensation og information til passagerer samt uafhængigt ankenævn) er disse spørgsmål alle omfattet af det forslag til forordning om togpassagerers rettigheder, der i øjeblikket behandles i EU. Da beslutningerne i EU vil have konsekvenser for dansk lovgivning, vil en eventuel ændring i Lov om Jernbane afvente en beslutning i EU.

Med venlig hilsen



Flemming Hansen



Frederiksholms Kanal 27 • 1220 København K • Telefon 33 92 33 55

Trafikudvalget

TRU alm. del - Svar på Spørgsmål 11

Offentligt

Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

Dato : 9. november 2005
J.nr. : 004-000272

MODTAGET

- 9 NOV. 2005

12 53

Den Centrale Indlevering

Trafikudvalget har i brev af 7. oktober 2005 stillet mig følgende spørgsmål 11 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare.

./. Svaret vedlægges i 5 eksemplarer.

Spørgsmål 11:

"Med henvisning til henvendelsen fra Forbrugerrådet, jf. alm. del - bilag 8, bedes oplyst, hvad ministerens holdning er til Forbrugerrådets forslag om, at der skal udbetales kompensation efter en ½ times forsinkelser ved togrejser og at kompensationsretten skal gælde alle passagerer."

Svar:

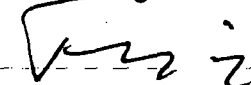
Jeg skal henvise til mit svarbrev til Forbrugerrådet, som findes vedlagt svaret på spørgsmål 8 (TRU alm. del).

Heraf fremgår, at jeg som udgangspunkt er positivt indstillet overfor forslaget om, at togpassagererne skal kunne få økonomisk kompensation ved forsinkelser, men at en kompensationsordning vil være en del af det samlede service- og kvalitetsniveau for offentlig service trafik. En kompensationsordning skal derfor vurderes i sammenhæng med andre ønsker til den kollektive trafik.

I forbindelse med spørgsmålet om en konkret kompensationsordning oplyser DSB, at det i øjeblikket undersøges, hvordan en ordning, der kan give togpassagererne økonomisk kompensation i tilfælde af forsinkelser, kan udformes. Jeg kan derfor ikke udtale mig med sikkerhed om min endelige holdning til en sådan ordning, før jeg ser den konkrete udformning. Min holdning vil bl.a. afhænge af, om ordningen kan fungere uden at gøre vores nuværende meget fleksible billetsystem ufleksibelt. Endvidere vil det også skulle vurderes, hvordan en kompensationsordning vil påvirke andre dele af togtrafikken, end den DSB driver, herunder amtsbanerne og udbudt togtrafik.

Det kan endvidere oplyses, at jeg i nærmeste fremtid agter at holde et møde med Forbrugerrådet om deres forslag til krav til passagerrettigheder.

Med venlig hilsen



Flemming Hansen



Frederiksholms Kanal 27 • 1220 København K • Telefon 33 92 33 55

Trafikudvalget

TRU alm. del - Svar på Spørgsmål 12

Offentligt

Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

Dato

7. november 2005

J.nr.

004-000272

MODTAGET

- 9 NOV. 2005

12 55

Den Centrale Indlevering

Trafikudvalget har i brev af 7. oktober 2005 stillet mig følgende spørgsmål 12 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare.

./ Svaret vedlægges i 5 eksemplarer.

Spørgsmål 12:

"Ministeren bedes kommentere Forbrugerrådets forslag om, at informationsniveauet til passagererne bør styrkes og om oprettelse af et privat ankenævn for kollektiv transport, der kan behandle sager afvist af togselskaberne."

Svar:

Jeg skal henvise til mit svarbrev til Forbrugerrådet, som findes vedlagt svaret på spørgsmål 8 (TRU alm. del).

Heraf fremgår, at jeg enig med Forbrugerrådet i, at der skal gives en dækkende og relevant information til kunderne før, under og efter rejsen, men at der i praksis er der nogle tekniske og økonomiske grænser for, hvad der er muligt at gennemføre.

DSB har overfor mig oplyst, at DSB er af den opfattelse, at ud fra Forbrugerrådets forholdsvis kortfattede formuleringer, så vurderes det, at de krav, som Forbrugerrådet stiller til information før, under og efter rejsen, allerede opfyldes. Der kan dog være tale om enkelte mindre afvigelser. Eksempelvis udleverer DSB ikke samtlige relevante rejsebetingelser ved hvert billetkøb, men henviser til dem på billettens bagside. Det er det, der efter DSB's vurdering er plads til og brug for i dagligdagen. Samtidig oplyser DSB, at der løbende arbejdes på at sikre en bedre trafikinformation til kunderne, både inden for egne rammer og i samarbejde med Banedanmark og andre aktører i den kollektive trafik.

For så vidt angår spørgsmålet om et uafhængigt ankenævn til behandling af klager over togselskaberne, kan jeg oplyse, at dette spørgsmål i øjeblikket behandles i EU-regi i forbindelse med forhandlingerne om en forordning om rettigheder og pligter for togpassagerer i Europa. Jeg vil derfor afvente EU's beslutning, før jeg foretager mig mere i sagen.

Med venlig hilsen



Flemming Hansen



Frederiksholms Kanal 27 • 1220 København K

Trafikudvalget
TRU alm. del - Svar på Spørgsmål 1
Offentligt

Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

Dato

9. november 2005

J.nr.

004-000272

MODTAGET

- 9 NOV. 2005 12 55

Den Centrale Indlevering

Trafikudvalget har i brev af 7. oktober 2005 stillet mig følgende spørgsmål 13 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare.

./ Svaret vedlægges i 5 eksemplarer.

Spørgsmål 13:

"Vil ministeren være parat med en lovændring, der sikrer, at evt. passagerrettigheder kommer til at gælde alle togselskaber i Danmark og ikke kun DSB?"

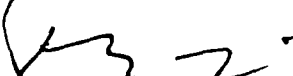
Svar:

Jeg skal henvise til mit svarbrev til Forbrugerrådet, som findes vedlagt svaret på spørgsmål 8 (TRU alm. del).

Heraf fremgår det, at EU i øjeblikket behandler et forslag til forordning om togpassagerers rettigheder. Da beslutningerne i EU vil have konsekvenser for dansk lovgivning, mener jeg, at det er hensigtsmæssigt at lade en evt. ændring i Lov om Jernbane afvente en beslutning i EU.

Såfremt der i fremtiden skal ændres i Lov om Jernbane, vil det være nødvendigt at foretage en grundig vurdering af, hvordan de skærpede krav til passagerrettigheder vil påvirke andre dele af togtrafikken, end den DSB driver, herunder amtsbanerne og udbudt togtrafik.

Med venlig hilsen



Flemming Hansen



Frederiksholms Kanal 27 • 1220 København K • Telefon 33 92 33 55
Trafikudvalget
TRU alm. del - Svar på Spørgsmål
Offentligt

Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

Dato : 7. november 2005
J.nr. : 004-000272

MODTAGET

- 9 NOV. 2005 12⁵⁵

Den Centrale Indlevering

Trafikudvalget har i brev af 7. oktober 2005 stillet mig følgende spørgsmål 14 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare.

./. Svaret vedlægges i 5 eksemplarer.

Spørgsmål 14:

"Ministeren bedes oplyse, hvor mange tog der er forsinket i myldretiden."

Svar:

Spørgsmålet har været forelagt DSB, der oplyser følgende tal for regulariteten i myldretiden (antal tog, der ikke er forsinkede). Tallene opgives for både DSB S-tog og DSB:

DSB S-tog

1. kvartal:

Regularitet i morgenmyldretiden: 88,07 %.

Regularitet i eftermiddagsmyldretiden: 87,85 %

2. kvartal:

Regularitet i morgenmyldretiden: 87,17 %.

Regularitet i eftermiddagsmyldretiden: 82,13 %

3. kvartal:

Regularitet i morgenmyldretiden: 81,023 %.

Regularitet i eftermiddagsmyldretiden: 80,69 %

DSB

Januar - september 2005:

Myldretid øst, morgen: 92,0 %

Myldretid øst, eftermiddag: 86,8 %

Myldretid Vest: 87 %

Hele landet: 89 %

Med venlig hilsen



Flemming Hansen



Frederiksholms Kanal 27 • 1220 København K • Telefon 33 92 33 55
Trafikudvalget
TRU alm. del - Svar på Spørgsmål 15
Offentligt

Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

Dato 9. november 2005
J.nr. 004-000272

MODTAGET

- 9 NOV. 2005 12⁵⁵

Den Centrale Indlevering

Trafikudvalget har i brev af 7. oktober 2005 stillet mig følgende spørgsmål 15 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare.

∴ Svaret vedlægges i 5 eksemplarer.

Spørgsmål 15:

"Ministeren bedes redegøre for, hvor mange klager DSB har fået i 2004 og 2005, og hvad passagererne klager over, når de reklamerer overfor DSB."

Svar:

Spørgsmålet har været forelagt DSB, der kan oplyse følgende for så vidt angår antallet af klager samt fordeling af disse:

DSB S-tog

Antal modtagne klager i DSB S-tog Kundeservice i 2004 og 2005.

	2004 (jan-dec)	2005 (jan-sep)
Telefonisk	1870	1908
Breve	860	929
E-mail	2481	2902
Via Ud & Se	113	96
Via direktionen	70	87

Procentuel fordeling af skriftlige klager til DSB S-tog kundeservice i perioden januar 2004 – september 2005.

Der skal gøres opmærksom på, at den procentuelle fordeling er baseret på skriftlige klager, da telefoniske henvendelser ikke registreres systematisk med hensyn til deres indhold.

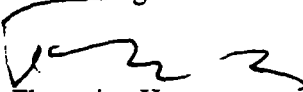
Klage over:	Procent
Driftsuorden	38 %
Fejl og mangler stationer	16 %
Fejl og mangler S-tog	3 %
Manglende info i S-tog	1 %
Manglende info på stationer	6 %
Salgspersonale	5 %
Lokomotivførere	5 %
S-togsrevisorer	1 %
Erstatningskrav for ødelagt beklædning	2 %
Erstatningskrav ved personuheld	2 %
Pladsmangel i S-togene	3 %
Takstsystemet i HUR-området	4 %
Manglende rengøring	1 %
Andet (f.eks. køreplan, rygeforbud og tiggere i S-togene)	14 %

DSB

Statistik over klager til DSB (overordnede) for 2004 samt 2005 frem til september måned. For god ordens skyld gør DSB opmærksom på, at de i statistikken omhandlede tal ikke vedrører antallet af henvendelser, men antallet af registreringspunkter. Således kan en enkelt kundehenvendelse medføre flere registreringer.

Klagepunkt – hovedgruppe	Total for perioden 1/1 2004 – 31/12 2004	Total for perioden 1/1 2005 – 30/9 2005
Stationer	2280	1966
Regularitet	2751	2760
Telefonsalg	471	344
I toget under rejsen	3517	1921
Togenes indretning	201	160
Materiel	761	573
Salgsprodukter	7938	2772
Køreplaner	415	408
Brochurer/ Internet	191	150
Antal klager i alt	18.525	11.054

Med venlig hilsen



Flemming Hansen

FORBRUGERRÅDET

TRU alm.del - bilag 53

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]

Times New Roman 24

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

Rettighedene 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

Forbrugerrådet (EU)	DSB (Danmark)	DSB (Tyskland)
Kompensation på 25% udbetales, hvis toget er mere end en halv time forsinket ved ankomst	Kompensation efter en time	Tilbyder kompensation efter en time. (¼-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 pendelture eller krydser bælterne (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 togeselskaber i DK	Forordning - ved ikrafttrædelse gælder det for alle togeselskaber	Gælder kun DSB's tog
Klagenævn indføres	Klagenævn indføres	-

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

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 kommunikerer 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, hævning 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 togrettidigheden* 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

"Togpassasjerers rettigheter 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 forbrugerens 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: Trafikredegøreslen 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	Lands lov	Konkret tilgodebetaling	Kommentarer
UK (all togselskaber der har en offentlig kontrakt)	20% nedslag i prisen ved forsinkelser > 60 min.	Nogle selskaber har bedre kompensationssystemer	
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 billettens pris Er forsinkelsen mellem 1 time og 1 time og 30 min. kan man få et tilgode bevis på mindst 50% af billettens 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>



Frederiksholms Kanal 27 • 1220

Trafikudvalget
TRU alm. del - Svar på Spørgsmål 93
Offentligt

Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

Dato

21. november 2005

J.nr.

004-000307

MODTAGET

21 NOV. 2005 1330

Den Centrale Indlevering

Trafikudvalget har i brev af 2. november 2005 stillet mig følgende spørgsmål 93 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare.

./. Svaret vedlægges i 5 eksemplarer.

Spørgsmål 93:

"Ministeren bedes kommentere materiale fra Forbrugerrådet udleveret i forbindelse med deres foretræde for udvalget den 1. november 2005, jf. TRU alm. del - bilag 53"

Svar:

Jeg skal i første omgang henvise til mit svarbrev til Forbrugerrådet, som findes vedlagt svaret på spørgsmål 8 (TRU alm. del).

Af brevet fremgår det, at jeg finder Forbrugerrådets forslag interessante.

Desuden oplyses det i brevet, at jeg som udgangspunkt er positivt indstillet over for forslaget om, at togpassagererne skal kunne få økonomisk kompensation ved forsinkelser.

Jeg er på den baggrund godt tilfreds med, at DSB arbejder på, at få en sådan ordning endeligt udformet. Jeg ser frem til at modtage et konkret udspil fra DSB, som bl.a. kan danne udgangspunkt for min drøftelse med Forbrugerrådet på et planlagt møde den 9. december 2005. Jeg har bedt DSB's ledelse deltage i dette møde.

I det materiale som Forbrugerrådet har udleveret til Trafikudvalget, sammenlignes kompensationsordningen i Danmark med andre landes ordninger. Jeg må i den forbindelse bemærke, at Danmark i dag har et jernbanesystem, der er let tilgængeligt og enkelt at benytte for kunderne, blandt andet fordi alle tog er åbne for alle kunder uanset billettype. Der er også et snævert samarbejde i den kollektive trafik, som gør benyttelse af tog og bus enkel, uanset hvem der er ansvarlig for trafikken. Det er kvaliteter, som jeg tillægger stor betydning for den positive udvikling i benyttelsen af den kollektive trafik i Danmark.

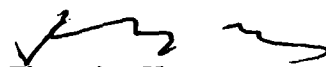
I mange andre lande har man billet- og takstsystemer, der ikke giver kunderne den samme grad af sammenhæng og enkelhed i anvendelsen af tog-systemer og den kollektive trafik. Ikke mindst i situationer med forsinkelser kan det give mange problemer for kunder, der er afskåret fra at benytte det hurtigste eller første alternativ til deres forsinkede tog, fordi deres billet ikke er gyldig.

Jeg finder det helt centralt, at vi ikke mindsker smidigheden i den kollektive trafik gennem bureaukratiske kompensationsmodeller.

Vedr. spørgsmålet om ændring i lovgivningen på området er jeg umiddelbart af den opfattelse, at behovet herfor er begrænset allerede af den grund, at en lovgivning forventeligt først vil kunne være klar et stykke tid efter, at DSB forventer at kunne have iværksat deres kompensationsordning ved forsinkelser.

Spørgsmålet behandles som bekendt i EU i forbindelse med forslaget til forordning om togpassagerers rettigheder. Beslutningerne i EU vil have konsekvenser for dansk lovgivning, hvorfor det under alle omstændigheder vil være uhensigtsmæssigt at ændre i dansk lovgivning, før der er truffet en beslutning i EU.

~~Med venlig hilsen~~


Flemming Hansen