



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

Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

Dato : 7. februar 2006
J.nr. : 538-000006

MODTAGET

- 8 FEB. 2006

Den Centrale Indlevering ^{15.2}

Under 1. behandlingen af beslutningsforslag B35 om passagerrettigheder for togrejsende gav jeg tilsagn om, at jeg ville fremsende det forslag til kompensationsordning ved forsinkelser, der er blevet fremlagt af DSB.

./ Vedlagt fremsender jeg derfor DSB's forslag til rejsetidsgaranti, som blev fremlagt på mødet mellem Forbrugerrådet, DSB og undertegnede den 20. december 2005.

Endvidere kan jeg oplyse, at Arriva også har fremlagt et forslag til en kompensationsordning. Arriva foreslår en ordning, der giver erstatningsbefordring, hvis en passager er mere end 1 time forsinket. Derudover vil passagerer, der er mere end 1 time forsinket, få en ny billet, som passageren selv bestemmer, hvornår skal bruges. Denne foreslåede ordning er uafhængig af, hvilken rejsehjemmel der anvendes.

Som oplyst i forbindelse med 1. behandling af B35 vil DSB's og Arrivas forslag indgå i Transport- og Energiministeriets drøftelser med operatørerne om, hvilke minimumsbestemmelser der kan indføres i ministeriets kontrakter med operatørerne.

Med venlig hilsen

Flemming Hansen

DSB Rejsetidsgaranti

→ Lige til

← Ansvarlig

Engageret

↔ Effektiv

↑ Vardiskabende

For at leve op til vores vision om at ville være den bedste leverandør af jernbanetrafik i Europas er det vigtigt at vi opfattes som en tryk og troværdig leverandør.

En væsentlig faktor bag valget af rejseform er tillid til, at den ydelse, der bliver præsteret svarer til det lovede.

Lykkes vi ikke med at holde den planlagte køreplan skal vi kunne, informere vores kunder og ved væsentlige kvalitetsbrist, yde en eller anden form for kompensation.

Ved indførelse af en Rejsetidsgaranti sætter vi ambitionen om DSB's fremtidige konkurrencemæssige styrke – ikke kun i Danmark, men også på den internationale bane.

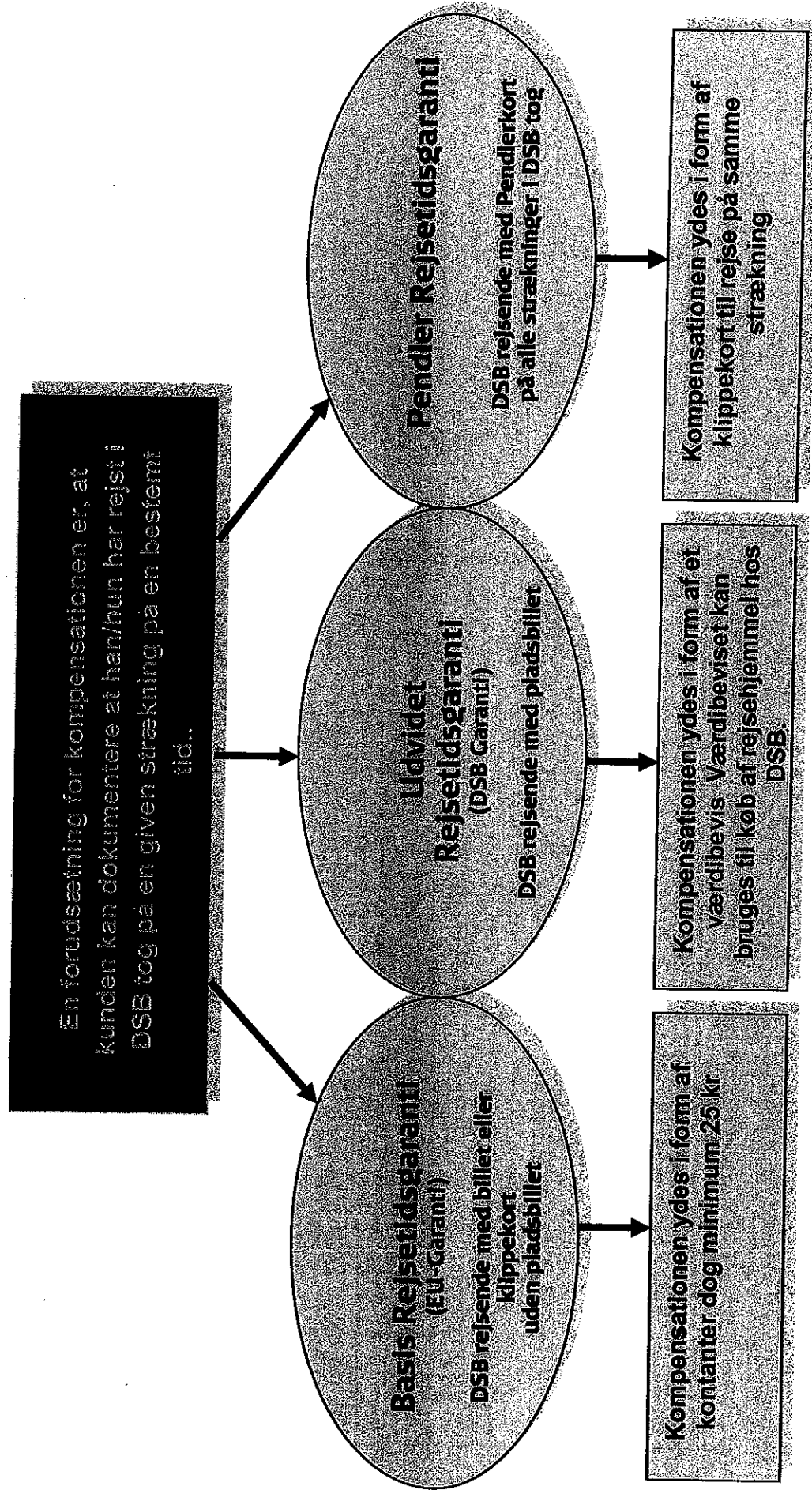
Vores jernbanesystem er let tilgængeligt og enkelt at benytte for kunderne blandt andet fordi, alle tog er åbne for alle kunder uanset billettype. Også vores tætte samarbejde i den kollektive trafik gør, at brugen af tog og bus er enkel, uanset hvem der er ansvarlig for trafikken.

Til forskel fra andre leverandører af jernbanetrafik i Europa har DSB mulighed for at lancere en Rejsetidsgaranti, der i kompensation dækker den sammenhængende rejse – uanset om der indgår tog/andre operatører og/eller bus. Hvilket på længere sigt er i fin tråd med indførelsen af Rejsekortet.

DSBs forslag til en Rejsetidsgaranti dækker, hvor vi er operatør og således også indenamtsrejser, hvor vi i øvrigt har aftalt at følge amternes takster.

– Et stærk løft for kollektiv trafik og i særdeleshed for DSB og DSB S-tog at kunne tilbyde et fælles koncept for Rejsetidsgaranti.

Koncept DSB Rejsetidsgaranti



DSB Rejsetidsgarantien er et supplement til taxa-ordningen. Toggpersonalet kan således fortsat per kulance give kunden en taxi uden, at det fratager mulighed for at få kompensation via DSB Rejsetidsgarantien.

Basis Rejsetidsgaranti (EU Garanti)



Basis Rejsetidsgaranti tilbydes kunder der har rejst i DSB tog på en DSB strækning med billet eller kort/klippekort. Med denne garanti tilbagebetales kontant en del af rejsens pris, hvis toget har været mere end 1 time forsinket. Pengene vil blive sat ind på kundens bankkonto. Der udbetales dog ikke kompensationer under 25 kr.

Forsinkelse → Kompensation

Mere end 1 time → 25% af billetpris

Mere end 2 timer → 50% af billetpris

Mere end 3 timer → 75% af billetpris

For at få kompensation skal kunden indsende sin rejse-dokumentation til DSB sammen med en udfyldt formular der bl.a. angiver navn, adresse og bankkontonummer. Kunden vil inden for 14 dage modtage kompensation på det angivne bankkontonummer.

Udvidet Rejsetidsgaranti (DSB Garanti)



Udvidet Rejsetidsgaranti er for de kunder, der har valgt at købe en DSB Pladsbillet til rejsen. Kompensationen er højere med Udvidet Rejsetidsgaranti end med Basis Rejsetidsgaranti og udbetales i form af et værdibevis. En DSB Pladsbillet er derfor passagerens garanti for en større kompensation, hvis toget har været mere end en halv time forsinket. Der udbetales dog ikke værdibevis under 25 kr.

Forsinkelse → Kompensation

Mere end 1/2 time → 50% af billetpris

Mere end 1 time → 100% af billetpris

For at få kompensation skal kunden indsende sin rejsedokumentation til DSB sammen med en udfyldt formular der bl.a. angiver navn, adresse. Kunden vil inden for 14 dage modtage værdibevis som kompensation. Værdibeviset anvendes som betaling når kunden køber en ny DSB rejse. Ved køb af en ny billigere rejse udbetales prisdifferensen ikke i kontanter eller som et nyt værdibevis

Pendler Rejsetidsgaranti (excl. S-tog)



Pendler Rejsetidsgaranti tilbydes de kunder der pendler til og fra arbejde/uddannelse med DSB tog. Kompensationen ydes i form af klippekort til en på forhånd angivet pendlerstrækning. Et klippekort med 1 klip gælder hele dagen.

Kunder der alene rejser i zone 1 og/eller 2 er ikke omfattet af Pendler Rejsetidsgaranti.

Rettidighed/md → Kompensation

89,9%-87,0%	1 dag ~ 1 klip
86,9%-85,0%	2 dage ~ 2 klip
84,9%-83,0%	3 dage ~ 3 klip
Og så fremdeles	Og så fremdeles

Pendlere i HUR-området
Pendlere i HUR-området, der er tilmeldt Abonnementservice og samtidig har tilmeldt sig en pendlerstrækning (Kystbanen, Kastrupbanen eller Københavns-Roskilde) kompenseres via Abonnentservice

For at få kompensation i form af klippekort (ekstra dage) til samme strækning skal kunden tilmelde sig Pendler Rejsetidsgaranti ved at udfylde og indsende formular med angivelse af pendlerstrækning, navn, adresse mv. til DSB. Pendleren vil herefter modtage et kort, hvor disse oplysninger er angivet. Kortet, der kan være indstiksløkken på pendlerkortet, skal fremsendes ved fornyelse af kundens pendlerkort så evt. udlevering af kompensation i form af klippekort kan ske og registreres.

Pendler Rejsetidsgaranti S-tog



Pendler Rejsetidsgaranti S-tog tilbydes til de kunder, der tilmelder sig S-togs rejsegarantidatabase og som samtidig er tilmeldt abonnementservice. Kompensationen ydes i form af et beløb, der overføres til den pågældende pendlers bankkonto, afhængig af pålideligheden på en på forhand angivet pendlerstrækning.

Kunder der alene rejser i zone 1 og/eller 2 er ikke omfattet af Pendler Rejsetidsgaranti.

Pålidelighed/md → Kompensation

95,0%-93,10%	1 dag
93,0%-91,10%	2 dage
91,0%-89,10%	3 dage
Og så fremdeles	Og så fremdeles

DSB S-tog

Kompensationen overføres via PBS. Kompensationen dækker det antal dage, der ud fra pålideligheden tilkommer pendleren ud fra den tilmeldte strækning. Kunden skal være tilmeldt rejsegarantidatabasen og være tilmeldt abonnementservice. Pendleren udlyder på tro og love at han eller hun benytter S-tog på den pågældende strækning. Garantien dækker kun en hovedstrækning på en S-togs linje.

Beregning af Pendlers Rejsetidsgaranti



DSB tog rettidighed

I 2006 vil garantien blive udløst, hvis mindre end 90 % af DSBs tog på den valgte strækning i en given periode (på månedsbasis) har været over 5,59 minutter forsinket. Niveaueet er lagt med udgangspunkt i DSB's kontrakt med Banedanmark om kanaregularitet. Det vil sige Banedanmarks evne til at levere færre spor i aflåst kvalitet og vil ændre sig i takt med at DSB kan få kontrakt om højere kanaregularitet.

Evt. aflysning af tog indgår i beregningsgrundlaget for rettidighed.

DSB S- tog pålidelighed

Pålideligheden er udtryk for, hvor stor en del af de planlagte afgange, som er blevet afviklet. D.v.s. at garantien bliver udløst, hvis x antal togaflysninger på den valgte strækning i en given periode (på månedsbasis) betyder en ringere pålidelighed end 95%. I trafikkontrakten opereres med 97,5%. Pga. Banedanmark's oplæg til kanaregularitet for 2006 sænkes målet til 95%. Og saffemt der indsættes erstatningsbusser i stedet for et aflyst tog, så tæller disse ikke med som afviklet trafik

Planlagte ændringer

Ved planlagte ændringer som er annonceret med opslag på stationen, på dsb.dk og tekst-TV min. 24 timer i forvejen ydes kompensation i forhold til de annoncerede nye rejsetider. Og det gælder for alle de tre typer af rejsetidsgaranti.

Force Majeure

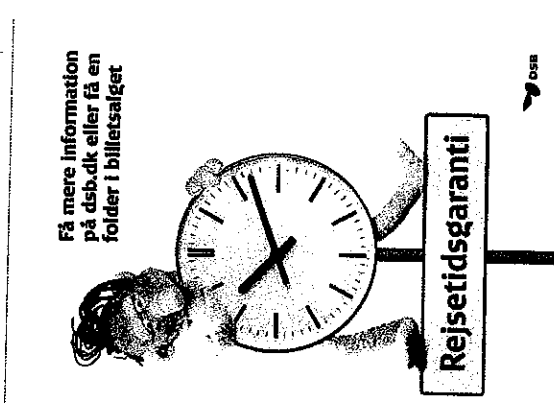
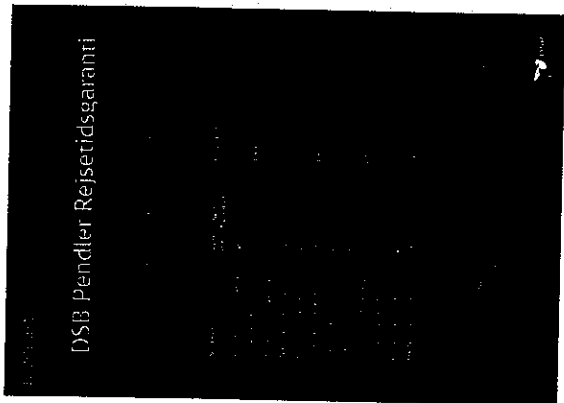
Force Majeure dage tæller ikke med i statistikken for rettidighed/palidelighed. At der kan være tale om Force Majeure dage i forbindelse med Rejsetidsgaranti sker kun i meget få tilfælde og kun når andre transportmuligheder også er berørt. Eksempelvis ekstreme vejrlig forhold.

Information til kunderne

Hver måned vil der på samtlige DSB stationer og på DSB's hjemmeside blive opsat information om foregående måneds rettidighed. Pendlerne kan således se, om der ved fornyelse af deres pendlerkort kan være tale om kompensation.

På S-tog stationer vil der blive opsat lignende information f.s.v.a. pålidelighed.

Derudover vil der på samtlige stationer være foldere, der generelt fortæller om ordningen. Ligesom information vil kunne findes på dsb.dk



Eksempler

