

## Forbrugerrådets anbefalinger til DSB og Arriva

På baggrund af rapporten ”Test af togselskabernes rejsetidsgaranti”, april 2007, og input fra passagerer og organisationer i den tid Rejsetidsgarantien har været i kraft, har Forbrugerrådet opstillet 15 anbefalinger til DSB og Arriva, som vi mener skal indgå i udviklingen af Basis- og Pendler rejsetidsgarantien.

### Forbedringer af rejsetidsgarantierne:

1. **Gør rejsetidsgarantierne attraktivt for passagererne.**

DSB og Arriva skal vise passagererne, at det kan betale sig at være med i ordningen. Gør mere ud af at fortælle hvad ordningen indebærer, hvad den betyder for passagererne, samt fortælle hvorfor de har valgt at lave en kompensationsordning. I følge evalueringen mener passagererne, at det virker som om ordningerne er tvunget ned over hovedet på DSB og Arriva. De skal vise, at de tager ordningerne seriøst, og mener, at det er et attraktivt tilbud til deres kunder. Rejsetidsgarantierne er en oplagt mulighed for DSB og Arriva til at styrke deres image og opnå bedre goodwill hos passagererne.

2. **Behov for en mere gennemsigtig ordning.**

Den nuværende ordning er for kompliceret pga. undtagelser, regnestykker og andre finurligheder. Det betyder, at passagererne ikke søger kompensation i Basis rejsetidsgarantien og ikke tilmelder sig Pendler rejsetidsgarantien. Ordningen skal simplificeres, således at det er klart, hvornår man er berettiget til kompensation. Det vil betyde at passagererne føler sig mere retfærdigt behandlet og det vil føre til flere tilmeldinger til Pendler rejsetidsgarantien.

3. **Automatisk tilmelding.**

Pendler rejsetidsgarantien bør man automatisk være tilmeldt, hvis man benytter et af DSB eller Arrivas tilbud til pendlere. Togselskaberne har de fleste informationer om passagererne allerede. Det er op til DSB og Arriva at sikre, at pendlerne er tilmeldt ordningen. I dag kræves selvstændig tilmelding fra passagererne.

4. **Muligt at være tilmeldt til flere strækninger.**

I dag kan man kun være tilmeldt en strækning, hvilket er uretfærdigt for dem, der benytter to strækninger (feks. Svendborg-Odense, Odense-KBH Hovedbanegård). Udvid ordningen, så man kan tilmelde sig de strækninger, man kører på. Og så bør strækningen man får kompensation for være identisk med den man kører på – ikke som nu på udvalgte målestrækninger. Vi skal ikke vente på at det elektroniske rejsekort kommer i 2009/2010.

5. **Forsinkelser i ”røret” bør tælle med.**

Garantierne bør inkorporere forsinkelserne i mellem København og Nørreport/Østerport. Der er ofte forsinkelser i røret, når man f.eks. skal til Østerport, via KBH H. Toget kan være ankommet rettidigt til KBH H, men for sent til Nørreport/Østerport.

## 6. **Højere kompensationsbeløb**

Forbrugerrådet er klar over, at DSB og Arriva mener, at de kun er forpligtet til at levere, hvad de har lovet i aftalen med Transport- og Energiministeren, men med en tilpasning af køreplan 2007, der skulle tage højde for de slidte skinner, bør DSB og Arriva kunne køre til tiden hver gang. Kan de ikke det, skal der udbetales kompensation. Mange pendlere er ikke med i Pendler rejsetidsgarantien, da de mener kompensationerne er for små. Forbrugerrådet foreslår at kompensationen svarer til forsinkelsesprocenten. Er toget forsinket 13% af tiden, så bør man få 13% i kompensation.

## 7. **Mål rettidigheden i myldretiden**

Der er forskel på hvor ofte der er forsinkelser og hvor mange mennesker det berører, alt efter hvilket tidspunkt af dagen forsinkelsen forekommer. Passagererne oplever at de er forsinkede meget ofte, men at de alligevel ikke får kompensation. Derfor foreslår Forbrugerrådet, at døgnet deles op i følgende intervaller:

Klokken:

0:00-6:00

6:00-10:00

10:00-14:00

14:00-18:00

18:00-24:00

Og så udregnes rettidigheden i hvert interval, og dette danner grundlag for kompensationsudregningen. Det betyder, at passagererne rent faktisk bliver kompenseret for de forsinkelser de bliver udsat for.

## 8. **Rejsetidsgarantierne skal gælde alle der kører med tog i Danmark – og til Malmø**

Udvid ordningen til at gælde alle der rejser med tog i Danmark. Det skal ikke være et krav at man bor i Danmark eller har et cpr. nr. Og så bør ordningen udvides til at dække strækningen KBH – Malmø, som DSB i dag betjener i samarbejde med Skånetrafikken.

## 9. **Gør det nemmere at ”ansøge” om kompensation**

Få ”ansøgningsblanketter” for Basis rejsetidsgarantien ud i togene. Gør det muligt at aflevere ansøgningen til personalet i togene. Det vil gøre det lettere og mere motiverende at søge om kompensation, når toget er forsinket.

## 10. **Kompensation, når man ikke når sit fly**

Forbrugerrådet vil gerne påpege problemer, der kan opstå i forbindelse med at nå videre forbindelser. Dette er især problematisk, hvis toget er forsinket og man dermed ikke når sit fly, med væsentlige økonomiske tab som følge (tab af flybillet, samt køb af ny). Vi skal hermed opfordre DSB og Arriva til at indtænke en løsning på denne problematik.

## 11. **Udvid ordningen til at omfatte kompensation til handicappede**

Er man handicappet er man dårligt stillet i forhold til kompensation, f.eks. ved svigtende elevatorer, ved svigt af assistance til at komme på eller af tog med stationsliftene, og ved svigt af assistance på grund af togforsinkelser. Mennesker med handicap bør også omfattes af rejsetidsgarantien.

Fiolstræde 17  
Postboks 2188  
DK-1017 København K

Tlf. (+45) 7741 7741  
Fax (+45) 7741 7742  
Mail [fbr@fbr.dk](mailto:fbr@fbr.dk)  
Web [www.fbr.dk](http://www.fbr.dk)

## Information:

### 12. Information om rejsetidsgarantierne, dér hvor passagererne befinder sig

Mange passagerer påpeger manglende eller dårlig information, som skyld i at de ikke kender rejsetidsgarantierne eller ikke ved hvad de indebærer. Derfor bør der gøres en indsats for at få information ud i togene, på perroner, i højtalere, via sms og skærme. Bannere på stationerne, folder når man fornyer sit kort og oplysning i togene om garantierne fra personalet, når der er forsinkelser er andre forslag til hvordan man kan udbrede kendskabet til rejsetidsgarantierne.

### 13. Oplysninger om rettigheder og alternative transportmidler ved forsinkelser

Når togene er forsinket, så skal passagererne have at vide, hvordan de er stillede i forhold til kompensation, og hvem de skal klage til og hvordan. De skal også have information om taxaordningen og/eller alternative transportmuligheder. Disse oplysninger kan gives over højtalere, via info-skærme i tog, via sms etc.

### 14. Øg kendskabet til garantierne hos personalet i tog og på stationer

Personalet i togene, på perronerne og stationerne skal kende reglerne for rejsetidsgarantierne. Hvis personalet ikke kan svare eller svarer forkert, sender det signal til passagererne om at DSB og Arriva ikke tager rejsetidsgarantierne og passagererne alvorligt..

### 15. Mere personale på perronerne og i tog

I tilfælde af massive forsinkelser, ville det være hensigtsmæssigt med mere personale i togene og på perronerne. Manglende kontakt til togpersonalet og den medfølgende frustration, der er ved ikke at have information om tingenes tilstand, forværrer blot stemningen blandt passagerne. Personale i tydelige gule veste, som set sidst på sommeren i 2006, der kan hjælpe med at besvare spørgsmål er et godt skridt på vejen.