

DSB-kunder bør have kompensation – EU's forordning overtrådt igen og igen.

I forbindelse med problemerne på Storstrømsbroen har DSB nu oplyst, at der ikke vil blive givet kompensation. Således udtaler DSB trafikinformationschef Tony Bispekov til Folketidende 9/11 2011:” I den konkrete situation mener jeg, at vi har introdukeret en ny køreplan (nødkøreplan). Vi har sørget for, at den fungerer så godt som muligt. I hvert tilfælde for den del som gælder DSBs strækning fra Nykøbing og mod nord. Derudover er der pendlerrejetidsgarantien, som afregnes ganske automatisk for de pendlere, som har tilmeldt sig ordningen.

- Vi har allerede brugt mange ressourcer på at sørge for at togpassagerne kan komme frem mellem Nykøbing og Sjælland efter Banedanmark har lukket Storstrømsbroen for togtrafik.”

DSB ender i Nykøbing

Men Tony Bispekov ved udmærket godt, at mange passagerer fra Lolland og Falster er blevet svigtet. Det fik han oplyst allerede få dage efter, at den første nødkøreplan var trådt i kraft. Dengang lovede han at ringe tilbage dagen efter – det er nu over tre uger siden.

Problemet er nemlig, at de ændrede afgangs-og ankomsttider i nødkøreplanen ikke er koordineret med oplandstrafikken. Rigtigt mange passagerer bor i oplandet. For at komme til Nykøbing benyttes lokaltog eller bus, som har en køreplan, der er koordineret med DSBs almindelige køreplan. Det er faktisk et krav i såvel DSBs som de lokale transportselskabers kontrakter, at der foregår samarbejde og koordinering.

Men i denne situation har man valgt at definere DSBs ansvarsområde som den station, hvortil DSB kører (når bortses lige fra Rødby, der har været yderst dårligt behandlet). Det betyder, at passagerer fra oplandet typisk ikke har kunnet være i København før cirka 09:30, da den første bus fra oplandet typisk ikke passer med DSBs fremrykkede afgangstider fra Nykøbing. Og på samme led vil en afgang fra København med DSB 16:44 indebære, at vi, som bor i Bandholm, kan være hjemme klokken 21:00, da der mangler en bus til Bandholm, der passer med vores nye ankomsttidspunkt. For en arbejdsdag, der starter cirka 09:30 (vi kan ikke være fremme før) og ender 16:30, har vi en samlet transporttid på: 8 timer, hvoraf de 3 timer og 55 minutter er ventetid på grund af manglende koordinering.

Trafikinformationschef Tony Bispekov har igen og igen i medierne gjort rede for, at DSB ikke har mulighed for at forsinke togene op igennem Sjælland, da det vil slå hele den sjællandske køreplan i stykker. Men det har vi heller ikke bedt om – og det ved Tony Bispekov udmærket godt. Vi har bedt om at få ændret eller suppleret oplandstrafikken, så den korresponderer med de nødkøreplaner, DSB beslutter. Det kan kun være DSBs ansvar, da det alene er DSB, der ved, hvilke nødkøreplaner, de finder frem til. Tony Bispekov har oven i købet forsøgt at afspore debatten ved at tage pendlertalsmanden for Nykøbing Falster i ed. Tony Bispekov refererede således til, at pendlertalsmanden var rimeligt tilfreds, hvilket han naturligvis godt kan være, da han ikke kender til problemerne for oplandstrafikken.

De økonomiske konsekvenser for oplandstrafikken

Jeg vil stærkt anbefale, at der gennemføres en analyse af de faktiske omkostninger ved den manglende koordinering med oplandstrafikken og kan i den sammenhæng henvise til, at en borger i Bandholm dagligt anvender 200 kr. på taxa om morgenen for at nå et tidligt tog i Maribo, således at hun kan nå den fremrykkede afgang fra Nykøbing F og dermed kan være på arbejde på det tidspunkt, hendes arbejdsgiver har fastsat.

Årsagen er den simple, at der ikke går nogen bus fra Bandholm, der matcher det tidlige tog. Med 4 ugers nødkøreplan giver det en ekstra omkostning til transport 4.000 kr. Går det galt på hjemturen, nærmer ekstraomkostningerne sig de 8.000 kr.

Oplandspassagererne har generelt været meget kreative. Nogle har lejet eller lånt biler med de omkostninger, det nu har. Andre - mestendels studerende - er flyttet til den anden side af broen, hvor medstuderende har givet husly i kollegieværelser.

Som selvstændig erhvervsdrivende med hele landet som arbejdsplads og bopæl i Bandholm kan mine ekstraomkostninger i løbet af disse 4 uger gøres op til cirka 8.000 kr. til dækning af tidlig taxakørsel og hotelovernatninger, når det ikke har været muligt været muligt at komme ud og hjem efter kundernes ønsker.

De personlige og helbredsmæssige konsekvenser

Ingen tager skade af en ekstra halv times rejsetid eller lidt venten på en perron, men for de oplandsrejsende er der tale om noget ganske andet. Tager vi af sted med første bus fra Bandholm klokken 05:51, kan vi ikke være i København før cirka 09:30. Det betyder, at vi ikke godt kan forlade vores arbejdsplads før cirka 16:30 – og det med meget velvillig accept fra en arbejdsgiver – hvilket betyder, at vi kan være hjemme igen klokken 21:00, hvor vi normalt ville være hjemme 18:30 eller 19:00. En samlet arbejdsdag på 15 timer er ikke holdbar ret mange dage i træk. Rent faktisk kan vi ikke engang nå at overholde 11-timers reglen. Det sætter sig som træthed, stress og dårlig fordøjelse, hvilket alt sammen er meget naturligt.

Juridisk er der jo ingen tvivl om, at der ikke kan være tale om noget erstatningsansvar, medmindre en direkte helbredsmæssig skade kan dokumenteres fuldt ud. Men en anerkendelse af problemet og en undskyldning havde jo nok været på sin plads frem for de gentagne besværgelsesagtige påstande om, at man har gjort alt, hvad man kan, og at problemet ikke er så stort.

Dertil kommer yderligere aflysninger og forsinkelser.

Dertil kommer så, at DSB ikke engang kan overholde sin nødkøreplan. Således har der eksempelvis været en række forsinkelser på afgang 08:15 fra Vordingborg – op til 30 minutter, og i den forgangne uge er indtil flere tog med afgang i minuttallet 41 fra Københavns Hovedbanegård blevet aflyst. Disse aflysninger er ganske interessante, idet togene har stået på stationens skærme frem til få minutter før afgang. Der har ikke været højtalerudkald til annoncering af aflysningerne, og der er i flere tilfælde sket det, at toget ikke officielt er blevet aflyst, men "blot" er forsvundet på skærmene. Dette har naturligvis betydet, at der har været overfyldt i toget med afgang i minuttallet 44, ligesom stationerne mellem Høje Tastrup og Glumsø ikke er blevet betjent. Det er ganske vanskeligt at forestille sig, at der i disse tilfælde har været tale om materielmangel, da en sådan mangel måtte have været opdaget i hvert fald 10 minutter før afgang.

DSB overtræder EUs forordning nr. 1371/2007 i forhold til kompensation for forsinkelser og aflysninger

I denne forordning defineres passagerernes rettigheder.

Artikel 16 definerer refusion ved omlægning af rejsen:

“Når det med rimelighed forventes, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mere end 60 minutter forsinket, skal passageren omgående have valget mellem:

a) refusion af billetens fulde pris på de betingelser, som gælder ved købet, for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget

formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed. Refusionen betales på de betingelser, som gælder for udbetaling af erstatning, jf. artikel 17, eller

- b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givet lejlighed, eller
- c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

Bemærk venligst, at der her anvendes udtrykket: det endelige bestemmelsessted.

Artikel 17 definerer pligten til at erstatte billetprisen

“1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste retten til befordring kræve erstatning af jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten anførte afgang- og ankomststed, som ikke har medført billetrefusion i henhold til artikel 16. De minimale erstatningsbeløb for forsinkelse er fastsat til:

- a) 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter
- b) 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere.

Hermed bør det stå helt klart, at DSB har ansvaret for at sikre, at passagerer når frem til det endelige bestemmelsessted. På samme led bør det være helt klart, at DSB har ansvar for at kompensere passagerer, som på grund af forsinkelser ikke kan nå frem til det endelige bestemmelsessted i rimelig tid. Dette gælder altså for alle de mange forsinkelser og aflysninger, der finder sted – ikke bare i forhold til nødkøreplanen på Storstrømsbroen, men generelt for hele DSBs drift.

Her følger 2 eksempler:

Toget med afgang fra Københavns Hovedbanegård 15:41 aflyses. Jeg kommer fra kundebesøg i Odense og har planlagt at stige på dette tog i Ringsted. Det har korrespondance til diverse lokalbusser og Lollandsbanen, således at jeg kan være hjemme 18:30. Da toget ikke kommer, og der er en time til næste tog, som ikke har korrespondance til lokale busser, kan jeg nu påregne først at være hjemme klokken 21:00. Jeg henvender mig derfor i kiosken på Ringsted Station. Her får jeg at vide, at jeg skal tale med togets personale. Jeg tager toget en time senere og henvender mig til togets personale, der meddeler mig, at de ikke kan hjælpe, da deres tog er rettidigt. Derefter ringer jeg til DSBs kundeservice, der fortæller mig, at jeg ikke har ret til kompensation, da jeg ikke har henvendt mig til personalet i det aflyste tog.

Toget med afgang 15:44 fra Københavns Hovedbanegård forsinkes i 30 minutter. Det betyder, at jeg ikke kan nå min bus i Vordingborg. Med den kan jeg være hjemme klokken 18:30. I stedet ankommer jeg nu til Nykøbing Falster Station klokken 18:40, hvilket betyder, at jeg ikke kan være hjemme før klokken 21:00, da der ikke er nogen bus fra Maribo til Bandholm mellem klokken 18:50 og 20:50. Jeg henvender mig til togets personale, der oplyser mig om, at jeg ikke har ret til kompensation, da deres tog kun er forsinket 30 minutter. Jeg henvender mig til kundeservice hos DSB, der oplyser mig om, at jeg ikke har ret til kompensation, da jeg har "valgt" at fortsætte rejsen med andre operatører end DSB.

Gælder kompensationen til station eller endeligt bestemmelsessted?

Forordning 1371/2007 er ganske klar. Her står "Endeligt bestemmelsessted". Men DSB skriver i sine forretningsbetingelser altid den station, hvortil man har billet. Kontrakten mellem DSB og Trafikministeriet anvender ligeledes udtrykket station, hvorfor det må være på sin plads at sikre denne term ændret i henhold til forordningens tekst.

Forordning 1371/2007 forholder sig dog kun til jernbanetransport af passagerer – det vil sige, DSB kunne

eventuelt hævde, at ansvaret for korrespondance med busser falder uden for direktivet. Således definerer direktivet begrebet ”gennemgående billet”, som en en eller flere billetter, som udgør den befordringskontrakt, der er indgået for at udføre på hinanden følgende jernbanetjenester, der drives af en eller flere jernbanevirksomheder.”

Til gengæld kan der slet ikke være tvivl om, at begrebet befordringskontrakt her må betide, at en billet, der baserer sig på kørsel med flere jernbaneselskaber, er 100% dækket af direktivets krav og forpligtelser. Spørgsmålet er så, om koordinering med busser er omfattet. Det fremgår af punkt 13 I præamblen til forordningen, at tilslutningsforbindelser er omfattet. Tilslutningsforbindelser er I denne sammenhæng IKKE begrænset til jernbaner. Desforuden bør det indgå I vurderingen, at DSB som medejer af Rejseplanen klart har indikeret et medansvar for den samlede koordinering af rejsen fra afgangssted til endeligt bestemmelsessted. Dertil kommer endelig bestemmelserne I forordningens artikel 18 – se nedenfor.

Ret til assistance ved forsinkelser og aflysninger – artikel 18

Forordningens artikel 18 præciserer det krav på assistance, passagererne har ved forsinkelser på over 60 minutter (I den samlede rejse til det endelige bestemmelsessted).:

“1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang skal jernbanevirksomheden eller stationslederen underrette passagererne om situationen og det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.

2. Ved forsinkelser som nævnt i stk. 1 på mere end 60 minutter skal passagererne gratis tilbydes

a) måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i toget eller på stationen

b) hotel- eller anden indkvartering og befordring mellem jernbanestationen og indkvarteringsstedet, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, eller hvis yderligere ophold bliver nødvendigt, hvor og når det er fysisk muligt, og/eller

c) transport fra toget til jernbanestationen, til et andet afgangssted eller til rejsens endelige bestemmelsessted, hvor og når det er fysisk muligt, hvis toget er blokeret på sporet.

3. Hvis jernbaneforbindelsen ikke kan fortsætte, skal jernbanevirksomheden snarest muligt arrangere alternative transporttjenester for passagererne.

4. Jernbanevirksomheden skal på passagerens forlangende bekræfte på billetten, at toget er forsinket, at passageren på grund af en forsinkelse ikke har kunnet nå en tilslutningsforbindelse, eller at toget er aflyst.

5. Når stk. 1, 2 og 3 finder anvendelse, skal jernbanevirksomheden især være opmærksom på handicappede og bevægelseshæmmede passagerers og deres eventuelle ledsageres behov.”

Der er således ikke megen tvivl om DSBs ansvar for såvel passagerernes ankomst til endeligt bestemmelsessted som kompensation I forhold til almindelig service.

DSB overtræder forordningens bestemmelser om information til passagererne

Bilag 2 til forordningen er en oversigt over den information, der skal stilles til rådighed for passagererne inden og under rejsen. Dette bilag overtrædes i praksis hver eneste dag. Følgende fremgår af bilaget:

Del I: Oplysninger forud for rejsen

Almindelige betingelser i forbindelse med kontrakten

Køreplaner og betingelser for den hurtigste rejse

Køreplaner og betingelser for de billigste rejser

Tilgængelighed, adgangsbetingelser og faciliteter i toget for handicappede og bevægelseshæmmede personer

Dorte Kardel

Gl. Præstegård, Birketvej 8

4941 Bandholm

tlf: 20993514/ 39663514/58505907

e-mail: dk@ecohouse.dk

web: www.ecohouse.dk, www.toxicmanagement.dk

Mulighed og betingelser for at medtage cykler
Adgang til pladser i ryger- og ikke-rygerkupeer, første- og andenklasseskupeer samt liggevogne og sovevogne
Enhver hændelse, som kan afbryde eller forsinke rejsen
Servicetilbud i toget
Procedurer for udlevering af bortkommen bagage
Procedurer for indgivelse af klager.
Del II: Oplysninger på rejsen
Service i toget
Næste station
Forsinkelser
Vigtigste tilslutningsforbindelser
Sikkerhedsforhold

Her er det først og fremmest oplysninger om forsinkelser, aflysninger og service i toget, der gennemgående ikke lever op til kravene i forordningen.

DSBs forpligtelser i forhold til oplandstrafikken

Forordningens bestemmelser om befordringskontrakter gælder den enkelte rejse og altså ikke en løbende kontrakt mellem passagerer og DSB om daglig transport. Til gengæld kan forordningens artikel 18 tolkes således, at DSB har medansvar for sikring af koordinering for ALLE rejsende til og fra den af passagererne valgte adresse. Dertil kommer DSBs ansvar for samarbejde og koordinering med lokale aktører som beskrevet i kontrakten mellem DSB og Trafikministeriet. Heraf fremgår bl.a.:

DSB skal tilstræbe et konstruktivt samarbejde med amter og kommuner. Ved høringen af amter og kommuner i forbindelse med køreplansændringer skal DSB tilrettelægge processen således, at der gives en frist på mindst en måned til at afgive bemærkninger til DSB's køreplansforslag.

DSB skal søge at imødekomme ønsker fra lokal side om tilpasning af togenes køreplaner til tilsluttende kollektive trafikforbindelser, såfremt det indebærer større fordele end ulemper for alle passagerer under ét."

DSB opfylder ikke forordningens artikel 28

Artikel 28 omfatter service og kvalitet og stiller krav om, at der indføres et servicekvalitetssystem og udarbejdes en årlig rapport:

"Standarder for servicekvalitet

1. Jernbanevirksomhederne skal opstille servicekvalitetsstandarder og indføre et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten. Servicekvalitetsstandarderne skal som minimum omfatte punkterne i bilag III.
2. Jernbanevirksomhederne skal overvåge deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne. Jernbanevirksomhederne offentliggør hvert år en rapport om deres servicekvalitetsniveau sammen med deres årsberetning. Rapporterne om servicekvalitetsniveauet skal offentliggøres på jernbanevirksomhedernes websted. "

Lad os blot her påpege, at den i artiklen omhandlede rapport ikke umiddelbart kan findes på DSBs hjemmeside, hvorimod den forbilledligt enkelt kan findes hos Deutsche Bahn.

DSB misligholder sin kontrakt med Trafikministeriet

Dorte Kardel
Gl. Præstegård, Birketvej 8
4941 Bandholm
tlf: 20993514/ 39663514/58505907
e-mail: dk@ecohouse.dk
web: www.ecohouse.dk, www.toxicmanagement.dk

Endelig skal det påpeges, at DSB med håndteringen af nødkøreplanen misligholder sin kontrakt med Trafikministeriet på følgende punkter:

1.6., 1.7, 1.8, 1.9., 1.10 og 10.1.

Anbringender

På baggrund af ovenstående vil jeg bede om, at man over for DSB indskærper:

- At der skal findes en løsning for oplandstrafikken på Falster og Lolland i den aktuelle situation
- At oplandstrafikken fremover skal indgå i DSBs nødberedskab og nødkøreplaner overalt i landet
- At der ydes kompensation ved forsinkelser og aflysninger frem til det endelige bestemmelsessted som præciseret i forordning 1371/2007
- At det tilsikres, at reglen om kompensation frem til endeligt bestemmelsessted kommunikeres ud til samtlige medarbejdere i DSB samt kiosker på stationer uagtet at disse er drevet af en anden operatør
- At forordningens artikel 18 og 28 skal overholdes

Endvidere vil jeg anmode om, at DSB tilpligtes at erstatte de ekstraomkostninger, der rent faktisk er afholdt af passagerer fra oplandet til Nykøbing Falster i forbindelse med den utilstrækkelige nødkøreplan.

Desforuden skal jeg bede om, at Trafikministeriet ved fremtidig kontraktindgåelse tilsikrer, at ansvaret for passagerernes transport entydigt fastlægges fra rejsens udgangspunkt til endeligt bestemmelsessted og ikke fra station til station.

Endelig skal jeg anmode om, at der ved fremtidige kontrakter med operatører i den kollektive transport tages højde for det fælles ansvar for transporten, der ligger ud over betingelserne for den enkelte rejse.

Med venlig hilsen

Dorte Kardel