



Til beslutningsforslag nr. B 63

Folketinget 2011-12

Beretning afgivet af Transportudvalget den 0. juni 2012

## 1. udkast

til

## Beretning

om

### Forslag til folketingsbeslutning om omstrukturering af ordningen om rejsetidskompensation gældende for jernbanerejser.

[af Henning Hyllested (EL)]

<partier> er enige om, at der bør ske en omstrukturering og forbedring af rejsetidsgarantien for jernbanerejser – herunder rejsetidsgarantien for pendlere.

En billet til en jernbanerejse er et købekontraktlig forhold mellem passager og operatør, og der skal i princippet gælde de samme vilkår her som i almindelig handel ogandel.

Af initiativer, som umiddelbart kan iværksættes, fremhæver <partier>:

- Forbedret oplysningspligt/markedsføring. For mange passagerer kender ikke eksistensen af rejsetidsgarantiordningen. Billetter påtrykkes en kort information herom (som i Sverige).
- Større tilgængelighed. Opdatering af IT- og mobilsystemer, så adgang til ordningen på operatørernes hjemmesider forbedres og smidiggøres. Personlig hjælp til mennesker uden kendskab til IT og mobiltelefoni via telefonisk hotline til ordningen.
- Afkortning af udbetalingsproceduren.
- Tilmelding til pendlerrejsetidsgarantien. Pendlere, der opgiver kontokortoplysninger tilmeldes automatisk ordningen.
- Aflyste tog tælles ikke som rettidige.
- Force majeure anvendes med stort mådehold.

Af initiativer, som afventer indgåelse af nye kontrakter med operatørerne, fremhæver <partier>:

- Garantien skal gælde fra station til station, uanset hvor mange operatører der er involveret i rejsen, herunder evt. busselskaber, hvor der er købt billet omfattende både tog og bus.

- Pendlerrejsetidsgarantien. Rettidighed og pålidelighed udregnes over såvel en kalendermåned som over 24 timer. Forbikørsel af station indregnes.
- Ordningen udvides til også at omfatte rejser, der udelukkende foretages på S-togsnettet.
- Garantien skal gælde for pladsbilletter, som kompenseres fuldt ud.
- Der udarbejdes nye retningslinjer for, hvordan kompensationen beregnes. Den rejsende skal have mulighed for umiddelbart at se, om det beløb, der udbetales, er korrekt beregnet. F.eks. er det ikke logisk, at rejser på enkeltsporede strækninger bedømmes anderledes end for dobbeltsporede strækninger.
- Med flere operatører involveret kan det overvejes at lade rejsetidsgarantien administreres af en neutral instans, der ikke er involveret i trafikhændelsen, og som kan fungere som opmand mellem passager og operatør, og mellem operatørerne indbyrdes. Fælles kundeambassadør kunne være en mulighed.

Partierne er opmærksomme på, at kontrakterne mellem staten og de forskellige jernbaneoperatører udløber på forskellige tidspunkter. For ikke at påføre operatørerne ulige konkurrencevilkår i overgangsperioden indtil alle kontrakter er fornyet, tages der ved implementering af de initiativer i denne beretning, som afventer indgåelse af nye kontrakter, hensyn til dette forhold ved at kompensere DSB (udløb af kontrakt i 2014) og lokalbanerne (udløb af kontrakt i 2015) for ekstraordinære udgifter i forbindelse med initiativer i

denne beretning. Kompensationen opretholdes frem til kontraktfornyelse med Arriva (udløb af kontrakt i 2017).

P. u. v.

Benny Engelbrecht

Formand