



TRANSPORTMINISTEREN

Transportudvalget
Folketinget

Dato 10. oktober 2019
J. nr. 2019-5597

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Transportudvalget har i brev af 27. september 2019 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare.

Spørgsmål nr. 84:

Vil ministeren på baggrund af Statsrevisorernes beretning om information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger (15/2018) sende en status på kompensationskendskabet, antallet af ansøgninger om kompensation og antal udbetalinger via basisrejsetidsgarantiordningen og pendlerrejsetidsgarantien årligt til udvalget?

Svar:

Jeg har bedt DSB om at bidrage til besvarelsen af spørgsmålet. DSB oplyser følgende:

”DSB følger Passagerpulsens undersøgelser vedr. kendskabet til DSB’s to rejsetidkompensationsordninger. Det fremgår i Passagerpulsens rapport om information om togselskabernes rejsetidsgarantier fra oktober 2018, at kendskabet til DSB’s Basisrejsetidsgarantiordning var 59 % i 2018 - en stigning fra 2015, hvor kendskabet var 54 %. Det fremgår endvidere af rapporten, at kendskabet til DSB’s Pendlerrejsetidsgarantiordning var 24 % i 2018 - en stigning fra 2015, hvor kendskabet var 18 %.

Som det fremgår af transportministerens notat til Statsrevisorerne af 30. august 2019 vedr. Rigsrevisionens beretning om information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger ønsker DSB, at kendskabet til rejsetidsgarantiordningen forbedres. I 2019 har vi derfor igangsat flere initiativer for at øge kendskabsgraden. Bl.a. har vi besluttet at gennemføre markedsføringskampagner hvert år, hvor vi giver kunderne information om muligheden for at søge rejsetidkompensation. Det gør vi via plakater på vores stationer, i vores magasin Ud & Se og via vores bonusprogram DSB Plus. Endvidere har vi netop lanceret et initiativ, hvor vi gør opmærksom på muligheden for at søge om rejsetidsgaranti på den kvittering, kunden modtager i forbindelse med køb af en rejse i vores DSB app.



Nedenfor fremgår antallet af ansøgninger til DSB's Basisrejsetidsgarantiordning, og hvor meget DSB har udbetalt i kompensation til kunderne i henholdsvis 2017, 2018 og i 2019 indtil andet kvartal.

Årstal	Antal ansøgninger til Basisrejsetidsgarantiordningen	Udbetaling i kr. via Basisrejsetidsgarantiordningen:	Udbetalinger i kr. via Pendlerrejsetidsgarantien:
2017	43.336 stk.	7.501.996 kr.	17.662.220
2018	49.455 stk.	9.099.342 kr.	21.644.866
2019 - 2. kvartal	20.338 stk.	3.894.564 kr.	6.789.966

Det skal bemærkes, at oplysningerne også fremgår af DSB's kvartalsrapporter, som kan findes på følgende link: <https://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/rapporterog-regnskab/rapportering-til-transport-og-bygningsministeriet/>."

Med venlig hilsen



Benny Engelbrecht