



FOLKETINGET  
RIGSREVISIONEN

Oktober 2019

Rigsrevisionens notat om  
beretning om

# information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger

**Vedrører:****Statsrevisorernes beretning nr. 15/2018 om information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger**

25. september 2019

RN 704/19

**Transportministerens redegørelse af 30. august 2019**

1. Rigsrevisionen vurderer i dette notat de initiativer, som transportministeren har iværksat eller vil iværksætte som følge af Statsrevisorernes bemærkninger og beretningens konklusioner.

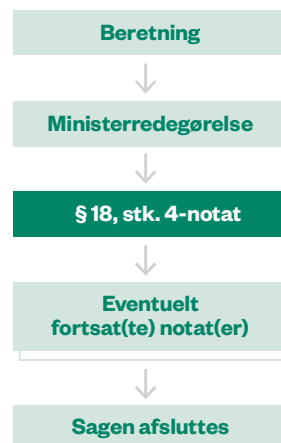
 **Konklusion**

Transportministeren oplyser, at han er enig med Statsrevisorerne i, at trafikinformation er vigtig for passagererne, særligt når der opstår forsinkelser og aflysninger, og at passagererne skal have den kompensation, de har krav på. Ministeren oplyser, at DSB og Banedanmark har lanceret flere initiativer til at forbedre trafikinformationen, og at DSB og Banedanmark er enige med Rigsrevisionen i, at der er områder, hvor indsatsen kan forbedres.

I forhold til rejsetidsgaranti oplyser transportministeren, at DSB har gennemført flere ændringer de seneste 2 år, og at udviklingen i passagerernes kendskab til rejsetidsgaranti går i den rigtige retning i den seneste kundemåling. Ministeren oplyser også, at DSB erkender, at kendskabet til rejsetidsgaranti kan forbedres, og at DSB vil gennemføre tiltag, som øger eller forbedrer informationen til passagererne om rejsetidsgaranti. Ministeren oplyser desuden, at DSB vil forbedre tilmeldingen til pendlernes kompensationsordning, så den opleves mere automatiseret og nem.

Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om:

- DSB's og Banedanmarks arbejde med at gennemføre konkrete projekter for at give kunderne hurtig information og rådgivning ved forsinkelser og aflysninger
- DSB's tiltag for at øge eller forbedre informationen til passagererne om rejsetidsgaranti
- DSB's tiltag for at forbedre kontrollen med kompensationer, så nogle passagerer ikke får udbetalt mere i kompensation, end de har ret til.

**Sagsforløb for en større undersøgelse**

Du kan læse mere om forløbet og de enkelte step på [www.rigsrevisionen.dk](http://www.rigsrevisionen.dk)

## I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i maj 2019 en beretning om information og kompensation til togpasagerer ved forsinkelser og aflysninger. Beretningen handlede om, hvorvidt DSB og Banedanmark har sikret en god trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger, og om DSB understøtter, at passagererne får den kompensation, de har krav på ved forsinkelser og aflysninger.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, fandt de det utilfredsstillende, at DSB og Banedanmark ikke informerer og kompenserer deres togpasagerer på tilfredsstillende vis ved forsinkelser og aflysninger. Statsrevisorerne bemærkede, at konsekvensen er gener for passagererne, utilfredse kunder og på sigt risiko for reduktion i passagertal.

4. Hele sagen og dens dokumenter kan følges på [www.rigsrevisionen.dk](http://www.rigsrevisionen.dk) og på [www.ft.dk/Statsrevisorerne](http://www.ft.dk/Statsrevisorerne).

## II. Gennemgang af ministerens redegørelse

### Passagerernes tilfredshed med trafikinformationen

5. Statsrevisorerne bemærkede, at DSB og Banedanmark hverken lever op til egne målsætninger eller passagerernes forventninger til god trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger. Statsrevisorerne bemærkede herunder, at knap halvdelen af passagererne er tilfredse med den trafikinformation, de får ved forsinkelser og aflysninger, og at passagererne ikke er tilfredse med den rådgivning, der bliver givet om alternative transportmuligheder.

Transportministeren oplyser, at han er enig i, at trafikinformation er vigtig for passagererne, særligt når der opstår forsinkelser og aflysninger. Ministeren oplyser også, at trafikinformation er en strategisk prioritet i DSB og Banedanmark, og at Rigsrevisionens konklusion bekræfter den strategiske kurs, der er lagt på området. Ministeren oplyser, at DSB og Banedanmark allerede har lanceret mange initiativer for at forbedre trafikinformationen til kunderne. Ministeren bemærker dog også, at både DSB og Banedanmark tilkendegiver, at der er områder, hvor deres trafikinformation kan forbedres.

Transportministeren oplyser desuden, at de største forbedringer de seneste år har været realtid på Rejseplanen, digitalisering af trafikinformationen og værktøjer til medarbejderne. Ministeren bemærker, at den generelle tilfredshed med trafikinformationen er steget fra 2017 til 2018, og at DSB og Banedanmark i perioden januar-august 2019 ligger over årsmålsætningen for både den generelle tilfredshed og trafikinformationen ved forsinkelser.

Endelig oplyser transportministeren, at DSB og Banedanmark i de kommende år gennemfører projekter for at give yderligere automatisering og digitalisering, procesforbedringer og kompetenceudvikling. Projekterne har til formål at give kunderne hurtig information og rådgivning ved driftsforstyrrelser.

6. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at DSB og Banedanmark har lanceret flere initiativer for at forbedre trafikinformationen til kunderne. Rigsrevisionen vil fortsat følge DSB's og Banedanmarks arbejde med at gennemføre de nævnte projekter for at give kunderne hurtig information og rådgivning ved forsinkelser og aflysninger, herunder orientere om udviklingen i kundetilfredsheden.

### **Økonomisk kompensation til forsinkede passagerer**

7. Statsrevisorerne bemærkede, at DSB's indsats for at understøtte, at passagererne får den økonomiske kompensation, de har krav på ved forsinkelser og aflysninger, har været mangelfuld. Statsrevisorerne bemærkede, at passagerernes kendskab til mulighederne for økonomisk kompensation er lavt, og at nogle passagerer således ikke får den kompensation, de har krav på, mens andre passagerer har fået en højere kompensation end den, de er berettiget til. Statsrevisorerne anbefalede, at DSB forøger kendskabet til passagerrettigheder og automatiserer den økonomiske kompensation, så passagererne ikke skal kæmpe for at få, hvad de har krav på.

Transportministeren oplyser, at han er enig med Rigsrevisionen og Statsrevisorerne i, at passagererne skal have den kompensation, de har krav på, når der opstår forsinkelser og aflysninger. Ministeren oplyser – med henvisning til Jernbanenævnets udtalelse af 15. februar 2017 – at DSB lever op til kravene i EU's passagerrettighedsforordning. Ministeren oplyser dog, at DSB har tilkendegivet, at DSB naturligvis noterer sig Rigsrevisionens overordnede konklusion om, at DSB's indsats ikke har været tilfredsstillende, og at DSB erkender, at kendskabet til rejsetidsgaranti kan forbedres. Ministeren oplyser, at DSB har gennemført flere ændringer de seneste 2 år, og at udviklingen i passagerernes kendskab til rejsetidsgaranti går i den rigtige retning i den seneste kundemåling. I forhold til kendskabet til rejsetidsgaranti vil DSB på baggrund af Statsrevisorernes bemærkninger:

- forbedre oplysningerne til kunderne om passagerrettigheder i brochuren om basisrejsetidsgaranti
- opdatere togpersonalets vejledninger, så de foretager højtalerudkald om rejsetidsgaranti i alle slags tog, når det er forsinket mere end 30 minutter
- gennemføre 1-2 kampagner årligt om rejsetidsgaranti
- tilføje yderligere information om rejsetidsgaranti i DSB app.

Transportministeren oplyser desuden, at DSB tilkendegiver, at det skal gøres endnu nemmere at modtage den kompensation, man som passager har krav på. Ministeren oplyser, at DSB har forbedret måden, pendlerne tilmelder sig kompensationsordningen på, så kunderne nu automatisk tilbydes at vælge mellem relevante målestrækninger i stedet for at blive præsenteret for målestrækninger, der ikke er relevante for deres rejserute. Ministeren oplyser også, at DSB har indført en fast månedlig stikprøvevis kontrol af tilmeldinger til kompensationsordningen for at øge indsatsen mod fejl og fraud.

Endelig oplyser transportministeren, at DSB på baggrund af Rigsrevisionens beretning vil forbedre kundeoplevelsen i salgskanalerne, så tilmeldingen til pendlernes kompensationsordning opleves mere automatiseret, enkel og nem at tilgå. Ministeren oplyser dog, at det ikke er muligt at automatisere rejsetidsgarantien fuldstændigt, bl.a. fordi tilmelding til den automatiske ordning kræver afgivelse af personfølsomme oplysninger, der muliggør automatiske udbetalinger til kundernes bankkonti.

### **For meget i kompensation**

Det fremgik af beretningen, at årsagen til, at nogle pendlere har fået udbetalt for meget i kompensation, er, at de har tilmeldt sig kompensationsordningen på en anden strækning end den, de rejser på.

### **Rejsetidsgaranti**

Rejsetidsgaranti er betegnelsen for retten til kompensation ved aflysninger eller forsinkelser. Pendlere kan tilmelde sig en ordning, hvor kompensation udbetales automatisk alt efter hvordan togene har kørt på den strækning, pendlerne har tilmeldt sig kompensation for.

8. Rigsrevisionen finder det positivt, at DSB de seneste år har taget initiativer til at øge kendskabet til rejsetidsgaranti, og at kendskabet er øget i den seneste kundemåling. Rigsrevisionen finder det hensigtsmæssigt, at DSB har forbedret tilmeldingen til pendlerens kompensationsordning, så pendlerne nu bliver tilbudt at vælge mellem strækninger, som er relevante for deres rejserute. Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om DSB's arbejde med at gennemføre tiltag, som øger eller forbedrer informationen til passagererne om rejsetidsgaranti. Rigsrevisionen vil også fortsat følge DSB's arbejde med at forbedre kontrollen med compensationer, så nogle passagerer ikke får udbetalt mere i compensation, end de har ret til.

9. Statsrevisorerne anbefalede, at transportministeren analyserer årsagerne til, at det ikke er lykkedes DSB og Banedanmark at opnå tilfredsstillende trafikinformation og compensation til passagererne. Rigsrevisionen noterer sig for det første, at ministeren er meget enig med både Rigsrevisionen og Statsrevisorerne i, at trafikinformation er vigtig for passagererne, og at passagererne skal have den compensation, de har krav på. Rigsrevisionen noterer sig for det andet, at ministeren påpeger, at DSB er en selvstændig offentlig virksomhed (SOV), men at ministeren dels vil følge de initiativer, som DSB og Banedanmark har sat i gang, dels hvordan DSB mere generelt arbejder med at forbedre trafikinformationen og forenkle organiseringen af compensationen til passagererne. Rigsrevisionen vil som nævnt ovenfor følge initiativerne og orientere Statsrevisorerne herom.

Lone Strøm