



## Transportministeriet

### Transportministeren

Transportudvalget  
Folketinget

11. marts 2021

Frederiksholms Kanal 27 F  
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Transportudvalget har i brev af 23. februar 2021 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Kristian Pihl Lorentzen (V).

#### Spørgsmål nr. 275:

Vil ministeren oplyse, hvilke rettigheder togpassagerer på togs-trækningen mellem København og Thisted har, når de oplever forsinkelser på op til to timer?

#### Svar:

En rejse fra Thisted til København kræver, at der foretages togskifte i Struer, idet Arriva kører mellem Thisted og Struer og DSB kører mellem Struer og København. Jeg har derfor forelagt spørgsmålet for både DSB og Arriva.

DSB oplyser følgende:

”DSB tilbyder Basis Rejsetidsgaranti med enten kontant kompensation eller en tilsvarende erstatningsrejse (rejsetidsgarantibillet), hvis forsinkelsen er 30 minutter eller derover.

Kompensationsstørrelserne i DSB's Basis Rejsetidsgaranti fremgår i tabellen nedenfor.

Forsinkelse	Kompensation
30 min eller mere	25 % af rejsens pris
60 min eller mere	50 % af rejsens pris
90 min eller mere	75 % af rejsens pris
120 min eller mere	100 % af rejsens pris

DSB efterlever kravene i Jernbane-passagerrettighedsforordningen. Når kunden skal på en togrejse eller er undervejs, og der opstår forsinkelser på 60 minutter eller derover, må kunden gerne opgive at gennemføre rejsen og rejse retur til udgangsstationen på samme billet. Derudover kan kunden få tilbagebetalt billetten uden gebyr.



Ved forsinkelser på 60 minutter eller derover kan kunden få noget let at spise og drikke. Dette kan ske ved, at personalet i fjerntog omdeler noget forplejning. Kunden har også mulighed for selv at købe forplejning i DSB's 7-eleven butikker og få refunderet 50 kr. pr. person.

Det skal bemærkes, at DSB og Arriva har en samarbejdsaftale vedr. kombinerede rejser, således at kunden uanset hvilket selskab der er forsinket, kan ansøge om kompensation for en forsinket kombi-rejse. Det kan for eksempel være en rejse på strækningen mellem København-Thisted.”

Arriva oplyser følgende:

#### ”Arriva Rejsetidsgaranti

Arriva yder rejsetidsgaranti til passagerer, der rejser på billet eller Rejsekort, hvis man grundet forsinkelse eller aflysning ankommer mere end 30 minutter forsinket til bestemmelsesstationen. Man kan vælge mellem at modtage en rejsetidsgarantibillet til hele rejsen på en dato efter eget ønske (indenfor 6 måneder), eller man kan vælge at få økonomisk kompensation. Hvis man vælger økonomisk kompensation beregnes denne efter følgende satser:

Forsinkelse	Kompensation
30-59 minutter	25 % af billetprisen
60-89 minutter	50 % af billetprisen
90-119 minutter	75 % af billetprisen
Over 120 minutter	100 % af billetprisen

#### Arriva Pendlerrejsetidsgaranti

Hvis man rejser på Pendlerkort, Ungdomskort eller Periodekort kan man tilmelde sig Arriva Pendlerrejsetidsgaranti og hvert kvartal søge om økonomisk kompensation, hvis vi ikke kører som lovet. Arriva Pendlerrejsetidsgaranti er et tilbud til kunder, der rejser på pendlerkort, periodekort, ungdomskort, Rejsekort med minimum rabattrin 5 eller Rejsekort Pendlerkort / Pendlerkombi.

Kompensationen udregnes efter den gennemsnitlige punktlighed på kundens målestrækning efter følgende satser:



<b>Strækning</b>	<b>Mål for kunde- punktighed</b>	<b>Mål for tog- punktighed</b>
Aarhus-Struer	93,0 pct.	-
Aarhus-Herning-Skjern	93,0 pct.	-
Skjern-Esbjerg	93,0 pct.	-
Esbjerg-Tønder	93,0 pct.	-
Varde-Nr. Nebel	93,0 pct.	-
Struer-Thisted	-	96,7 pct.
Odense-Svendborg	-	89,8 pct.
Struer-Vejle	-	86,7 pct.

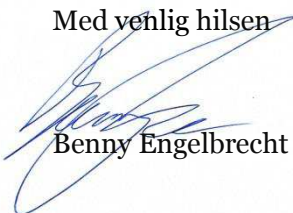
Som alternativ til Arriva Pendlerrejsetidsgaranti kan kunden i stedet vælge at søge Arriva Rejsetidsgaranti for hver enkelt rejse, der bliver forsinket 30 minutter eller mere. Kompensationsstørrelsen beregnes derved på basis af kundens pendlerkorts pålydende, omregnet til dagspris.

#### Forplejning

For alle Arrivas rejsende gælder, at hvis man bliver mere end 60 minutter forsinket, tilbyder Arriva at refundere op til 50 kr. af passagerens køb af noget at spise og drikke. Købet skal være foretaget i forbindelse med rejsen og kan tidligst ske, når forsinkelsen er forekommet.”

Jeg henholder mig til det af DSB og Arriva oplyste.

Med venlig hilsen



Benny Engelbrecht