

DSB
Telegade 2
2630 Taastrup

Edvard Thomsens Vej 14
2300 København S
Telefon 4178 0386
Fax 7221 8888
info@jernbanenaevnet.dk
www.jernbanenaevnet.dk

Opfølgning på vejledende udtalelse om DSB's overholdelse af Jernbanepassagerrettighedsforordningens bestemmelser om rejsetidsgaranti samt information til passagererne om deres rettigheder

27. september 2017
j.nr. JN36-00025

0. Resume

Den 15. februar 2017 afgav Jernbanenævnet vejledende udtalelse¹ vedrørende DSB's overholdelse af jernbanepassagerrettighedsforordningens² (forordningens) bestemmelser om rejsetidsgaranti og forpligtelsen til at informere passagererne herom.

Jernbanenævnet stillede i den forbindelse en række krav til DSB om at korrigere rejsetidsgarantivilkårene, bl.a. vedrørende sammensatte rejser, retten til refusion af billetpris, spørgsmålet om forældelse af krav på rejsetidsgaranti, m.v., og DSB har efterfølgende foretaget opfølgning herpå, jf. afsnit 1, nedenfor.

I afsnit 2, nedenfor anføres det – med henvisning til bl.a. de af DSB gennemførte ændringer – at Jernbanenævnet på det foreliggende grundlag ikke har yderligere bemærkninger til spørgsmålene om DSB's overholdelse af jernbanepassagerrettighedsforordningens artikler 16, 17 og 29.

Sagen har senest været behandlet af Jernbanenævnet den 19. september 2017. I sagens behandling deltog:

Nævningsformand: Dommer Line Kornerup.

¹ Der henvises til den nævnte vejledende udtalelse af 15. februar 2017 (sag JN36-00025) som ligger på www.jernbanenaevnet.dk

² Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

Nævnsmedlemmer: Vicedirektør Jacob Schaumburg-Müller; chefkonsulent Alex Landex; institutleder Lars Peter Raahave Østerdal; professor Bjarne Kjær Ersbøll; professor Birgit Liin og professor Claus Holm.

27. september 2017
j.nr. JN36-00025

1. DSB's opfølgning på kravene i Jernbanenævnets vejledende udtalelse af 15. februar 2017

Jernbanenævnets vejledende udtalelse af 15. februar 2017 indeholder blandt andet følgende anmodninger til DSB:

- a. At DSB skulle tydeliggøre i sine rejsetidsgarantivilkår, at rejsetidsgarantien ydes i forhold til det faktiske eller forventede ankomsttidspunkt til bestemmelsesstationen (ankomststationen på den sidste del af togrejsen) herunder også i den situation, hvor passageren har købt billet til en rejse både med DSB og en anden jernbanevirksomhed (sammensatte rejser).
- b. Det burde ikke fremgå af DSB's rejsetidsgarantivilkår, at der ikke ydes rejsetidsgarantikompensation i forhold til den del af en sammensat rejse, som foregår med Metro.
- c. Passagerernes rettigheder efter forordningens artikel 16 skulle fremgå af DSB's rejsetidsgarantivilkår, dvs. retten til fuld refusion af billetprisen og eventuelt returrejse, når det med rimelighed kan forventes, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted vil blive mere end 60 minutter forsinket.
- d. DSB burde præcisere rejsetidsgarantivilkåret om, at passagererne "skal" ansøge om rejsetidsgaranti senest 14 dage efter rejsen, idet dette fremstod som en forældelsesfrist. Hvis DSB ønskede at bibeholde 14 dages fristen, måtte det præciseres, at der alene er tale om en administrativ frist, som skal sikre hurtig og effektiv behandling af ansøgningerne, men at overskridelse af fristen ikke afskærer krav på rejsetidsgaranti, som først forældes efter 3 år.
- e. Det burde fremgå af DSB's servicestandarder, at passagerne ved forsinkelser på over ½ time skal gøres op-

mærksomme på rejsetidsgarantireglerne via højtalerudkald i toge og på perroner.

27. september 2017
j.nr. JN36-00025

- f. DSB skulle sørge for, at der på stationer og i togene gives kontaktoplysninger til de organer, som er udpeget til at håndhæve forordningens bestemmelser. Med henblik herpå burde det bl.a. i brochuren om rejsetidsgaranti oplyses, at DSB's afgørelser i sager om passagerernes ansøgninger om rejsetidsgaranti kan påklages til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Endvidere burde det oplyses, at Jernbanenævnet fører tilsyn med jernbanevirksomhedernes overholdelse af forordningen – og at nævnet i den forbindelse kan behandle klager, som falder udenfor Ankenævnet for Bus, Tog og Metros afgørelseskompetence.

Ovennævnte anmodninger er besvaret af DSB som følger, jf. mails af 1. maj, 16. august, 21. august og 1. september 2017 fra DSB til Jernbanenævnet:

Ad punkt a:

Det er nu tydeliggjort i DSB's basis rejsetidsgarantivilkår³, at DSB opgør forsinkelsen i forhold til ankomsten til bestemmelsesstationen på den sidste del af togrejsen. Dernæst er det i rejsetidsgarantivilkårene anført, at der for togrejser, som også omfatter privatbaner/metro, anvendes de i forordningens artikel 17 nævnte satser for erstatning af billetprisen, idet disse satser er oplyst.

Ad punkt b:

DSB har nu slettet det tidligere forbehold i DSB's rejsetidsgarantivilkår om manglende dækning i forhold til den del af en rejse, som måtte være sket med Metro.

Ad punkt c:

DSB har nu tilføjet et særligt afsnit under rejsetidsgarantivilkårene på hjemmesiden om, hvorvidt man kan opgive sin togrejse i tilfælde af større forsinkelser. Her er det anført, at hvis man skal på togrejse – el-

³ <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-rejsetidsgaranti/dsb-basis-rejsetidsgaranti/>

ler er undervejs – og der opstår forsinkelser på 60 minutter eller mere, kan man opgive rejsen og rejse retur til udgangsstationen på samme billet. Derudover er det anført, at man kan få tilbagebetalt billetprisen uden gebyr.

27. september 2017
j.nr. JN36-00025

Ad punkt d:

DSB har nu slettet det tidligere forbehold i rejsetidsgarantivilkårene, hvor det var anført, at ansøgning om rejsetidsgaranti skulle fremsendes senest 14 dage efter rejsen. DSB's brochure om rejsetidsgaranti indeholdt et lignende krav om fremsendelse inden 14 dage. DSB har fremsendt en revideret brochuretekst⁴, hvor 14 dages fristen nu er slettet og erstattet af følgende: "Vi skal bede dig om at indsende din anmodning om rejsetidsgaranti sammen med kopi af billet hurtigst muligt efter du er blevet forsinket. Retten til kompensation forældes efter 3 år."

Ad punkt e:

DSB har fremsendt DSB's reviderede servicestandard for lokomotivførernes informationer til passagererne via højttalere i tilfælde af driftsforstyrrelser⁵. Heraf fremgår, at der ved forsinkelser på over 30 minutter skal gives information via togets højttalere om muligheden for at ansøge om rejsetidsgaranti på DSB's hjemmeside. Hvis der er skiftestationer efter en driftsforstyrrelse, skal der ifølge servicestandarden foretages højttalerudkald af togføreren med information om muligheden for at ansøge om rejsetidsgaranti, hvis ankomsten til bestemmelsesstationen bliver mere end 30 minutter forsinket.

Ad punkt f:

DSB har som nævnt fremsendt en revideret tekst til brochuren om rejsetidsgaranti. I den reviderede tekst er der nu tilføjet oplysning om, at DSB's afgørelser i sager om ansøgning om rejsetidsgaranti, kan påklages til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Endvidere er det oplyst, at Jern-

⁴ DSB oplyser i notat af 1. september 2017 til Jernbanenævnet, at den reviderede udgave af brochuren om rejsetidsgaranti forventes at være tilgængelig på DSB's hjemmeside senest ultimo september 2017. Efterfølgende vil de nye brochurer med revideret tekst blive udleveret fra DSB's betjente billetudsalg.

⁵ [https://www.dsb.dk/globalassets/om-dsb/rapporter/servicestandard-for-
trafikinfo/servicestandard_tgf_togpersonale_ny.pdf](https://www.dsb.dk/globalassets/om-dsb/rapporter/servicestandard-for-trafikinfo/servicestandard_tgf_togpersonale_ny.pdf)

banenævnet fører tilsyn med jernbanevirksomhedernes overholdelse af jernbanepassagerrettighedsforordningen, herunder bl.a. forordningens bestemmelser om rejsetidsgaranti – og at Jernbanenævnet i den forbindelse kan behandle klager, som måtte falde udenfor Ankenævnet for Bus, Tog og Metros afgørelseskompetence.

27. september 2017
j.nr. JN36-00025

2. Jernbanenævnets bemærkninger

Med henvisning til DSB's svar om yderligere ændringer i rejsetidsgarantivilkår og servicestandarder, m.v., jf. afsnit 1, oven for, finder Jernbanenævnet, at DSB opfylder kravene i nævnets vejledende udtalelse af 15. februar 2017.

På det foreliggende grundlag har Jernbanenævnet ikke yderligere bemærkninger til, hvorvidt DSB overholder forordningens artikler 16 og 17 om ydelse af refusion og erstatning for billetprisen m.v. i tilfælde af forsinkelser samt hvorvidt DSB opfylder kravene til information af passagererne om disse forhold efter forordningens artikel 29.

Det bemærkes, at Jernbanenævnet har modtaget en yderligere henvendelse fra Passagerpulsens⁶ samt en klage fra en passager⁷ vedrørende DSB's forpligtelse til at yde forplejning efter forordningens artikel 18, i tilfælde af forsinkelser på over 60 minutter. Den nævnte passagerklage behandles aktuelt af Ankenævnet for Bus, Tog og Metro (ABTM). Jernbanenævnet afventer derfor foreløbigt udfaldet af klagesagen hos ABTM, og tager forbehold for at vende tilbage til spørgsmålet om forplejning på et senere tidspunkt.

Endvidere bemærkes, at henvendelserne fra Passagerpulsens ikke alene vedrører DSB, men også andre jernbanevirksomheder, som udfører passagertransport i Danmark. Jernbanenævnet vil senere vende tilbage herom særskilt i relation til hver enkelt af de nævnte øvrige jernbanevirksomheder.

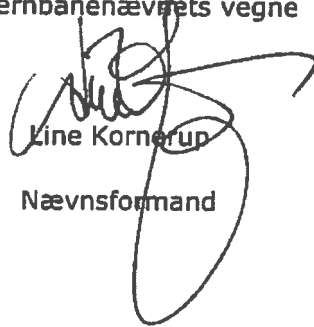
⁶ Jf. Passagerpulsens brev af 19. september 2017 til Jernbanenævnet.

⁷ Jf. mail af 12. september 2017 fra Markus Axelsson til Jernbanenævnet.

Kopi af nærværende brev er sendt til Forbrugerrådet Tænk, Passagerpuls
samt Transport-, Bygnings- og Boligministeriet.

27. september 2017
j.nr. JN36-00025

På Jernbanenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Line Kornerup', written over the printed name.

Line Kornerup

Nævnensformand