

Arriva Tog A/S

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

Dato 21.09.2018

J.nr. JN36-00045

## **Vejledende udtalelse om rejsetidsgarantiregler samt information til passagererne om deres rettigheder herom.**

### **0. Resume**

I efteråret 2015 offentliggjorde Forbrugerrådet Tænk (Passagerpulsen) resultaterne af en spørgeskemaundersøgelse, som blandt andet viste, at togpassagererne havde et meget begrænset kendskab til deres rettigheder til kompensation, m.v. i tilfælde af togforsinkelser.

Jernbanenævnet gennemgik herefter Arrivas rejsetidsgarantivilkår og stillede en række spørgsmål vedr. jernbanepassagerrettighedsforordningens (forordningen) bestemmelser om rejsetidsgaranti og jernbanevirksomhedernes forpligtelse til at informere passagererne herom.

Arriva foretog på denne baggrund en række foranstaltninger til at forbedre og korrigere informationerne til passagererne om rejsetidsgarantireglerne og togforsinkelser, herunder informationerne på Arrivas hjemmeside, m.v.

Nævnet valgte at sætte tilsynet med Arriva i bero indtil et tilsvarende tilsyn overfor DSB var færdiggjort.

Tilsynet overfor Arriva blev genoptaget i foråret 2018, hvorefter Arriva på baggrund af supplerende spørgsmål, m.v. fra Jernbanenævnet gennemførte en række yderligere tiltag, bl.a. præciseringer af rejsetidsgarantivilkårene på hjemmesiden [www.Arriva.dk](http://www.Arriva.dk), ved opslag, brochurer, m.v., som nærmere gennemgås i afsnit 1, neden for.

Jernbanenævnets bemærkninger hertil er sammenfattet i afsnit 3 neden for. Heraf fremgår, at der blot er enkelte udeståender, samt at Arriva anmodes om at melde tilbage til Jernbanenævnet med bekræftelse på, at udeståenderne er afklaret **senest 1. december 2018**.

Herudover har Jernbanenævnet på det foreliggende grundlag ikke yderligere bemærkninger til spørgsmålet om, hvorvidt Arriva Tog A/S overholder forordningens artikler 16, 17, 18 og 29.

Jernbanenævnet har den 18. september 2018 vedtaget nærværende vejledende udtalelse. I sagens behandling deltog:

Konstitueret nævnsformand: Professor Per Baltzer Overgaard.

Nævnsmedlemmer: Vicedirektør Jacob Schaumburg-Müller; Institutleder Lars Peter Raahave Østerdal; Professor Bjarne Kjær Ersbøll; Professor Birgit Liin; Chefkonsulent Alex Landex og professor emeritus John A. Christensen.

## 1. Sagsfremstilling

Dato 21.09.2018

j.nr. JN36-00045

Passagerpulsen<sup>1</sup> gennemførte i efteråret 2015 en undersøgelse vedrørende rejsetidsgarantiordningen for togpassagerer herunder om, hvorvidt jernbanevirksomhederne iagttog de informationskrav, der følger af forordningen.

Transport-, Bygnings- og Boligministeriet (TBBM) rettede herefter henvendelse til bl.a. Arriva ved skrivelse af 20. november 2015 med anmodning om at få oplyst, hvordan Arriva informerede passagererne om rejsetidsgarantireglerne.

Jernbanenævnet meddelte ved brev af 2. december 2015 til Arriva, at nævnet agtede at rejse en tilsynssag i medfør af jernbanelovens § 103, stk. 4, vedrørende Arrivas overholdelse af passagerrettighedsforordningens artikler 16, 17, 18 og 29.

Den 4. december 2015 modtog Jernbanenævnet en henvendelse fra Passagerpuls, som ønskede fokus på, hvorvidt de danske jernbaneselskaber – herunder Arriva – iagttog forordningens krav om information til passagererne om deres ret til kompensation i tilfælde af større forsinkelser og aflysninger på togafgange.

Herefter modtog Jernbanenævnet kopi af Arrivas brev af 16. december 2015 til TBBM med redegørelse om Arrivas rejsegarantiordning og informationen til passagererne herom.

Arriva oplyste i den forbindelse bl.a., at passagererne blev informeret om rejsetidsgarantireglerne på følgende måder:

- Ved opslag på stationer (A4)
- Ved opslag i tog (A4 labels)
- Kundeservicekoncept og forretningsbetingelser (brochure)
- "Arriva rejsen med os" (brochure)
- "Arriva rejsetidsgaranti" (folder)
- "Arriva Pendler rejsetidsgaranti" (folder)
- På Arrivas hjemmeside

Derudover informerer Arriva om rejsetidsgaranti ved konkrete forsinkelser i toget, på stationer og ved telefonisk henvendelser til Arriva Kundeservice. For så vidt angår brochurer og foldere oplyste Arriva, at de findes ved billetsalg og kan også printes fra hjemmesiden.

Arriva var samtidig i færd med at få udarbejdet en label med information om rejsetidsgarantien med henblik på opsætning på billetautomaterne i 2016.

Ved mail af 4. marts 2016 fremsendte Jernbanenævnet følgende spørgsmål til Arriva:

- 1) *"I ovennævnte brev af 16. december 2015 oplyses det blandt andet, at Arriva havde igangsat arbejde med at udarbejde en label med in-*

---

<sup>1</sup> Passagerpuls gennemførte en undersøgelse "Togselskabernes rejsetidsgarantier" som Jernbanenævnet havde modtaget som udkast, og som efterfølgende blev offentliggjort den 7. december 2015.

formation om rejsetidsgarantien, som ville blive opsat på billetautomaterne primo 2016. Det bedes oplyst, hvorvidt dette er sket, ligesom en kopi af teksten på førnævnte label bedes fremsendt. Såfremt Arriva måtte iværksætte øvrige tiltag til forbedret information af passagererne om deres rettigheder (tekst på hjemmeside, bag på billetter, m.v.) bedes dette ligeledes oplyst.

Dato 21.09.2018  
j.nr. JN36-00045

- 2) På Arrivas hjemmeside er det vedr. rejsetidsgarantiordningerne (både for rejser inden for Danmark og for udlandsrejser) blandt andet anført, at der ikke ydes kompensation i tilfælde af force majeure. EU-Domstolen har ved dom af 26. september 2013 i sag C-509/11 fastslået, at force majeure-princippet ikke finder anvendelse i relation til den kompensation, der ydes efter jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 17. Det bedes på denne baggrund oplyses, hvorvidt førnævnte vilkår om manglende udbetaling af kompensation ved force majeure vil blive slettet fra hjemmesiden samt hvorvidt Arriva afviser udbetaling af rejsetidsgaranti ved force majeure. Så snart rettelse måtte have fundet sted, bedes Arriva underrette Jernbanenævnet herom.
- 3) Endvidere er det på Arrivas hjemmeside vedr. rejsetidsgarantiordningen for udlandsrejser anført, at der ved forsinkelser på 60 minutter eller mere ydes kompensation med "op til" 25% af billettens pris, samt at der ved forsinkelser på 120 minutter eller mere ydes kompensation med "op til" 50% af billettens pris. Det fremstår således som der kan ydes kompensationer, som er lavere end fastsat efter forordningens artikel 17. Arriva Tog A/S bedes på denne baggrund oplyse, hvorvidt de nævnte rammer for kompensation vil blive rettet/præciseret? I givet fald bedes Arriva Tog A/S underrette Jernbanenævnet så snart ændringerne har fundet sted.
- 4) På Arriva Tog A/S' hjemmeside vedr. rejsetidsgarantiordningen (<http://www.mitarriva.dk/rejsetidsgaranti1>) er det om rejser med flere togforbindelser anført, at ordningen alene gælder, hvor der er købt billet til en rejse, som sker med Arrivas tog og DSB's tog. Det fremstår således som om Arriva Tog A/S følger en regel om, at hvis der er købt billet til rejser som – udover Arrivas tog og DSB's tog – også omfatter videre togforbindelser med andre jernbanevirksomheder – da ydes udelukkende kompensation i relation til den del af rejsen, som er sket med Arrivas tog og DSB's tog. Arriva Tog A/S bedes kommentere dette, herunder om der vil ske præcisering af de nævnte vilkår. I givet fald bedes Arriva Tog A/S underrette Jernbanenævnet så snart rettelser har fundet sted.
- 5) Af vilkårene for Arriva Tog A/S' rejsetidsgaranti fremgår, at der skal ansøges om kompensation senest 14 dage efter at rejsen har fundet sted. Af vilkårene for udlands rejsetidsgaranti fremgår, at der skal ansøges om kompensation senest 1 måned efter at rejsen har fundet sted. Det ses ikke klart at fremgå, hvorvidt de nævnte fristregler skal forstås som absolutte i den forstand, at passagerens krav afskæres, hvis fristen overskrides. Arriva Tog A/S bedes på denne baggrund oplyse, hvorvidt de nævnte fristbestemmelser vil blive præciseret. I

*givet fald bedes Arriva Tog A/S underrette Jernbanenævnet så snart rettelser har fundet sted.*

Dato 21.09.2018

j.nr. JN36-00045

- 6) *Arrivas almindelige rejsetidsgarantiordning giver tilsyneladende ikke mulighed for at få kompensationer som nævnt i forordningens artikler 16 og 17 udbetalt, idet der alene udstedes billet til en ny rejse – også selvom værdien overstiger minimumsgrænsen i forordningens artikel 17, stk. 3, på 4 euro. Arriva Tog A/S bedes kommentere dette, samt meddele, så snart rettelser vedrørende dette måtte være sket.*
- 7) *Efter forordningens artikel 17, stk. 4, er jernbanevirksomheden fritaget fra at yde erstatning for forsinkelser, som passageren blev underrettet om før køb af billetten. Af vilkårene for Arriva Tog A/S, rejsetidsgarantiordning på hjemmesiden er det anført, at der ikke ydes kompensation for forsinkelser, der er informeret om 24 timer før rejsen. Dette ses umiddelbart at stille de passagerer, som har købt billet mere end 24 timer før rejsen, ringere end forudsat efter forordningen. ”*

Ovennævnte spørgsmål blev besvaret ved Arrivas brev af 21. marts 2016 med følgende:

Ad spørgsmål 1:

*”Arriva Tog har [...] udarbejdet labels med henblik på opsætning af disse på billetautomaterne. Da Arriva Tog nu imidlertid er blevet opmærksom på, at der er visse mangler og uklarheder i Arriva Togs Rejsegaranti, vil teksten på disse labels skulle korrigeres, og der vil blive bestilt nye til opsætning.*

*Det forventes, at labels med ny tekst vil være klar ultimo april 2016 og opsat medio maj 2016. Arriva Tog giver meddelelse til Jernbanenævnet, når labels med korrigeret tekst er opsat på billetautomaterne, ligesom Arriva vil fremsende en kopi af de færdige labels til orientering. ”*

Ad spørgsmål 2:

*”Arriva Tog har ikke været bekendt med, at EU-domstolen i sag C-509/11 har udtalt, at der ikke kan afvises at udbetale rejsetidsgaranti med henvisning til, at der foreligger force majeure. Teksten på [www.mitarriva.dk](http://www.mitarriva.dk) vil blive korrigeret, således at forbeholdt for force majeure ikke længere fremgår.*

*Arriva Tog bemærker, at vi ikke på noget tidspunkt har afvist passagerers anmodning om rejsetidsgaranti med henvisning til, at der skulle foreligge force majeure. ”*

Ad spørgsmål 3:

*”Det er en fejl, at der i teksten vedrørende international rejsetidsgaranti fremgår, at der vil blive udbetalt ”op til” 25/50 % til passagerer. Dette vil blive præciseret på [www.mitarriva.dk](http://www.mitarriva.dk). ”*

Ad spørgsmål 4:

"Det vil blive præciseret på [www.mitarriva.dk](http://www.mitarriva.dk), at Arriva Tog også yder kompensation for rejser, hvor der er købt billet til togrejser, som udover Arrivas tog og DSB's tog også omfatter videre togforbindelser med andre jernbanevirksomheder.

Dato 21.09.2018  
j.nr. JN36-00045

Arriva Tog har dog ikke mulighed for at udstede "rejsetidsgarantibilletter", jf. nedenfor, der gælder til rejser på eksempelvis privatbaner, idet der alene er indgået aftale herom med DSB, og passagerer vil der i disse tilfælde alene have mulighed for at få udbetalt økonomisk kompensation. "

Ad spørgsmål 5:

"Forordningen fastsætter ikke minimumsfrister for indgivelse af ansøgning om rejsetidsgaranti, men fastsætter alene, at udbetaling af kompensation skal ske senest en måned efter modtagelse af ansøgning herom.

Arriva Tog har på baggrund af Jernbanenævnets henvendelse besluttet at fastsætte fristen for indgivelse af ansøgning (både for national og international rejsetidsgaranti) til en måned. Det vil ligeledes blive præciseret på [www.mitarriva.dk](http://www.mitarriva.dk), at denne frist er absolut. "

Ad spørgsmål 6:

"Arriva Tog har – efter vores [Arrivas] opfattelse – valgt at stille passagererne bedre end forordningens krav, idet Arriva Tog udsteder en erstatningsbillet til den fulde rejse (100 %) allerede efter 30 minutters forsinkelse. Dette er endvidere i overensstemmelse med vilkårene i Arriva Togs koncessionsaftale med Transport-, Bygningsministeriet. Vi har beklageligvis ikke været opmærksomme på, at dette ikke er i overensstemmelse med minimumskravet i forordningens artikel 17.

Arriva vil fremover give passagerer mulighed for at vælge mellem en erstatningsbillet (til den fulde rejse) efter 30 minutters forsinkelse eller – såfremt passageren ikke ønsker en erstatningsbillet – muligheden for at modtage økonomisk kompensation efter følgende takster:

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

Teksten på [www.mitarriva.dk](http://www.mitarriva.dk) og Arriva Togs forretningsbetingelser vil blive korrigeret, således at ovenstående valgmulighed fremgår. "

Ad spørgsmål 7:

"Teksten på [www.mitarriva.dk](http://www.mitarriva.dk) vil blive præciseret, således at der kun er undtagelse for rejsetidsgaranti, hvis der er informeret om forsinkelser før rejsen blev købt. "

Ved mail af 17. maj 2016 anmodede Jernbanenævnet om en status i forhold til opsætning af labels med information om rejsetidsgaranti som anført under spørgsmål 1 (oven for). Arriva fremsendte den 18. maj 2016 en kopi af de opsatte labels samt opdaterede brochurer. Endvidere fremsendte Arriva de korrigerede forretningsbetingelser, som er godkendt af TBBM.

Dato 21.09.2018  
j.nr. JN36-00045

TBBM anførte i brev af 11. august 2016 til Arriva, at ministeriet var bekendt med Passagerpulsens undersøgelse i august 2016 om togselskabers information ved forsinkelser, m.v. Ministeriet henviste til, at det efter jernbanelovens § 103, stk. 4, er Jernbanenævnet som fører tilsyn med overholdelse af passagerrettighedsforordningen, hvorfor ministeriet ikke forholdt sig til, hvorvidt Arriva overholdt forordningens bestemmelser.

Ministeriet bemærkede dog, at ifølge undersøgelsen oplevede næsten hver tredje togpassager ikke at få information på stationen, når toget er forsinket. Desuden oplevede over halvdelen af togpassagererne ifølge undersøgelsen, at de ikke fik information om forsinkelser i toget.

Dernæst henledte ministeriet opmærksomheden på følgende bestemmelser i ministeriets kontrakt med Arriva, jf. kontraktens pkt. 4.3:

*"Operatøren har pligt til at informere passagererne om forsinkelser, aflysninger og afvigelser fra normalkøreplanen. På alle stationer Operatøren betjener samt på Operatørens hjemmeside, skal Operatøren via opslag så tidligt som muligt informere om afvigelser fra normalkøreplanen for nærværende trafikopgave, herunder om særkøreplaner, nødkøreplaner og eventuel erstatningstransport, årsag til afvigelse og forventet varighed af afvigelsen. ...*

*Operatøren skal sikre, at rejsende i toget informeres om aflysninger og forsinkelser, deres årsag samt konsekvens for rejsetiden og eventuel erstatningstransport (herunder mulighed for brug af anden togtransport og/eller buslinjer). "*

På denne baggrund anmodede ministeriet om Arrivas bemærkninger til, hvordan de nævnte bestemmelser i kontrakten overholdes.

Ministeriet fremhævede dog også, at Passagerpulsens undersøgelser tager sigte på, hvorvidt passagererne har oplevet at få den pågældende information om togforsinkelser. Undersøgelserne giver således primært en indikation af, hvor godt passagererne føler sig informeret – men ikke nødvendigvis hvor ofte selskaberne rent faktisk stiller den relevante information til rådighed.

Herefter blev Jernbanenævnets tilsyn for så vidt angår Arriva sat i bero, idet nævnet havde igangsat et tilsvarende tilsyn hos DSB og derfor valgte at færdiggøre dette tilsyn først. Tilsynet med DSB blev afsluttet med Jernbanenævnets udtalelse af 15. februar 2017 og en opfølgende udtalelse af 27. september 2017<sup>2</sup>.

Jernbanenævnet genoptog tilsynet med Arriva ved mail af 14. maj 2018, hvori nævnet stillede følgende spørgsmål:

- 1) *"På Arrivas hjemmeside under "Arriva rejsetidsgaranti" under "ofte stillede spørgsmål – punktet: "Hvornår er jeg ikke berettiget til Arriva*

---

<sup>2</sup> Begge de nævnte udtalelser vedrørende DSB er offentliggjort på Jernbanenævnets hjemmeside, [www.jernbanenaevnet.dk](http://www.jernbanenaevnet.dk)

rejsetidsgaranti", står det angivet, at "Rejsetidsgarantien gælder kun inden for Danmarks grænser og omfatter ikke rejser med metroen eller bus. "

Dato 21.09.2018

j.nr. JN36-00045

Af "de fælles rejseregler", side 22, pkt. 14.2 fremgår det at "Ud over selskabernes rejsetidsgarantier gælder reglerne i forordning om jernbanepassagers rettigheder artikel 17 ved transport i tog (herunder lokalbanetog) og metroen. [...] Forordningen gælder også ved en samlet rejse med flere togselskaber. [...]"

Rejser med Metroen er imidlertid også omfattet af passagerrettighedsforordningens regler om rejsetidsgaranti. Jernbanenævnet skal på den baggrund anmode om, at formuleringen på Arrivas hjemmeside bliver bragt i overensstemmelse med forordningen og de fælles rejseregler.

- 2) På [www.Arriva.dk](http://www.Arriva.dk) under "rejsetidsgaranti" under "Arriva rejsetidsgaranti", ofte stillede spørgsmål – punktet: "Jeg vil gerne søge om Arriva rejsetidsgaranti. Hvad gør jeg? " fremgår det, at "Ansøgning [...] skal være indsendt senest en måned efter den dag, hvor forsinkelsen fandt sted. Herefter behandler vi din henvendelse og du hører fra os senest 10 arbejdsdage efter, at vi har modtaget din klage. " Af "de fælles rejseregler", side 22, pkt. 16, er det anført, at "...for henvendelser vedrørende rejse(tids)garanti skal fristen hos det pågældende selskab overholdes [...]"

Jernbanenævnet anmoder om, at det på hjemmesiden under rejsetidsgarantireglerne tilføjes, at der alene er tale om en administrativ frist som skal sikre en hurtig og effektiv behandling af ansøgningerne og at overskridelsen af fristen ikke afskærer kravet på kompensation, som først forældes efter 3 år.

- 3) Forordningens artikel 18, stk. 2, foreskriver, at jernbanevirksomhederne ved forsinkelser på mere end 60 minutter, skal tilbyde passagerne et gratis måltid og forfriskning i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i toget eller på stationen.

Arriva Tog A/S bedes sørge for, at oplysningen om passagerernes ret til forplejning kommer til at fremgå af hjemmesiden under rejsetidsgarantireglerne, og dermed sikre overensstemmelse med forordningens artikel 18, stk. 2. Eventuel inspiration kan hentes på DSB's hjemmeside.

- 4) Såfremt en passager ønsker at indgive en klage eller rette henvendelse, foreskriver artikel 29, stk. 2, i forordningen, at jernbanevirksomhederne skal informere de rejsende på stationen og i toget om kontaktoplysningerne på det eller de organer, der er udpeget af medlemsstaterne, i henhold til artikel 30 om håndhævelse. Jernbanenævnet anmoder Arriva Tog A/S om at oplyse, hvorvidt denne information er tilgængelig i toget og på stationen samt hvor og hvordan kontaktoplysningerne er gjort tilgængelige for de rejsende.
- 5) Det fremgår af Arriva Togs servicekvalitetsrapport, at der informeres om togafgange og ændringer i afviklingen af driften på flere kunde-

vendte platforme fx via auditiv og visuel information fra Banedanmark om ankomster og afgang på de aktuelle standsningssteder. Jernbanenævnet ønsker oplyst, hvorvidt der gives information om rejsetidsgaranti på stationerne fx på tavler og i forbindelse med annoncering af togforsinkelser ved højtalerudkald. Samtidig ønsker vi at få oplyst, om der i toget informeres om rejsetidsgaranti fx i forbindelse med information til de rejsende om forsinkelser.

Dato 21.09.2018  
j.nr. JN36-00045

Arriva bedes endvidere oplyse, hvorvidt der er udarbejdet interne retningslinjer/standarder for tog- og lokomotivførere samt andet personale med ansvar for højtalerinformation på stationer og i tog.

- 6) Jernbanenævnet ønsker at få oplyst, hvorvidt der nu på alle Arriva Togs billetter findes tekster med henvisning til, hvor passagererne kan finde nærmere information om passagerernes rettigheder, eksempelvis på print-selv-billetter, m.v.
- 7) Det fremgår af "de fælles rejseregler", side 10, pkt. 2.5, at kunden kun kan få refunderet eller ombyttet sin billet, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt, samt at der kan læses mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider. Jernbanenævnet kan imidlertid ikke på Arrivas hjemmeside se noget om muligheden for refusion. I henhold til artikel 16 i forordningen, skal passageren omgående have valget mellem a) refusion, b) videreførelse eller omlægning af rejse ved først givne lejlighed, c) videreførelse eller omlægning af rejsen [...] på et senere tidspunkt.

Refusion skal ydes i forhold til billettens fulde pris og de betingelser, som gælder ved købet, for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passage-rens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed. Refusionen betales på de betingelser, som gælder for udbetaling af erstatning, jf. artikel 17.

- 8) Forordningen foreskriver, at når jernbanevirksomheder, stationsledere og rejsearrangører sælger billetter til befordring med jernbane, skal de oplyse de rejsende om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til passagerrettighedsforordningen. Forordningen foreskriver endvidere, at opfyldelse af informationskravet kan ske ved, at jernbanevirksomhederne anvender et sammendrag af bestemmelserne i forordningen. Jernbanenævnet anmoder Arriva om at bekræfte, at Arrivas foldere (brochurer) om rejsetidsgarantireglerne er tilgængelige for passagererne ved Arrivas billetsalgssteder.
- 9) Jernbanenævnet ønsker oplyst, hvorvidt passagerrettighedsforordningen forefindes i sin helhed på Arrivas hjemmeside. "

Ved mail af 25. maj 2018 besvarede Arriva spørgsmålene i Jernbanenævnets mail af 14. maj 2018 med følgende:

Ad spørgsmål 1.



*"Arriva har tilrettet sin hjemmeside, således at følgende tekst fremgår: "Rejser du med Arriva, og indgår der en privatbane, Metro eller lignende på din rejse, kan du få økonomisk kompensation<sup>3</sup>. Du kan læse mere under "hvilke regler gælder for økonomisk kompensation". "*

Ad spørgsmål 2:

*"Arriva har tilrettet sin hjemmeside således at følgende tekst fremgår: " Din rejsetidsgarantiblanket og din (kopi af) billet/klippekort eller rejsekortdokumentation skal indsendes til Arriva hurtigst muligt efter din forsinkelse. Retten til kompensation bortfalder efter tre år. "*

Ad spørgsmål 3:

*"Arriva vil tilrette sin hjemmeside inden for 21 kalenderdage, således følgende tekst fremgår:*

***Forplejning ved forsinkelser over 60 minutter.***

*Hvis du på en rejse er mere end 60 minutter forsinket, tilbyder Arriva at refundere op til 50 kr. af dit køb til noget let at spise og drikke.*

*Hvis du befinder dig på perronen eller er på rejse med et af vores tog, refundere Arriva op til 50 kr. for køb af mad og drikkevarer. Købet skal være foretaget i forbindelse med rejsen og kan tidligst ske, når forsinkelsen er forekommet.*

*Du får din refusion ved at indsende din kvittering for dit køb af forplejning og en kopi af din billet. Oplys venligst, hvilket tog du rejste med samt dit kontonummer. "*

Ad spørgsmål 4:

*"Arriva kan oplyse, at de eksisterende opslag i tog og på stationer for nuværende ikke indeholder den efterspurgte tekst. Arriva kan bekræfte, at opslagene opdateres med information om kontaktoplysningerne på det eller de organer, der er udpeget af medlemsstaterne, i henhold til artikel 30 om håndhævelse (henvisning til den rette klageinstans). Arriva forventer, at opslagene er opdateret ultimo august 2018. "*

Ad spørgsmål 5:

---

<sup>3</sup> Det fremgår endvidere af Arrivas hjemmeside under "spørgsmål og svar" at forsinkelsen beregnes i forhold til ankomsten til bestemmelsesstationen. I tilfælde af sammensatte rejser, hvor der er købt billet til en rejse, som er sammensat af flere rejser med tog, er det således ankomsten til den sidste togstation, som afgør, hvor meget rejsen er forsinket.

*"Arriva kan oplyse, at der arbejdes på interne retningslinjer/standarder for lokomotivførere, der hos Arriva har ansvaret for højtalerinformation i tog. Det bemærkes, at sådanne retningslinjer/standarder er genstand for jernbanesikkerhedsmæssige godkendelser. Arriva er i en afklarende fase, hvorfor en tidsplan for implementering af reviderede højtalerudkald endnu ikke foreligger. Hvis det har Jernbanenævnets interesse, vil Arriva meget gerne orientere nævnet, når eksempelvis a) tidsplanen foreligger og b) når de reviderede højtalerudkald i tog er implementerede.*

*I forhold til højtalerudkald på stationer kan Arriva oplyse, at Baneland Danmark i henhold til Arrivas koncessionsaftale med Transportministeriet varetager denne opgave. "*

**Ad spørgsmål 6:**

*"Arriva kan oplyse, at følgende tekst tilføjes på Arriva's print-selv-billetter inden for 21 kalenderdage: "Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, kompensation ved forsinkelse, evt. erstatningsbefordring m.v. findes på Arrivas hjemmeside, [www.arriva.dk](http://www.arriva.dk)"*

**Ad spørgsmål 7:**

*"Arriva har tilrettet sin hjemmeside, således følgende tekst fremgår: "Kan jeg opgive min togrejse, hvis der er store forsinkelser? Hvis du skal på togrejse eller er undervejs, og der opstår forsinkelser på 60 minutter eller mere – må du gerne opgive rejsen og rejse retur til udgangsstationen på samme billet. Derudover kan du få tilbagebetalt din billet uden gebyr. "*

**Ad spørgsmål 8:**

*"Arriva kan bekræfte, at sådan folder findes på vores betjente billet-salgssteder. "*

**Ad spørgsmål 9:**

*"Arriva kan bekræfte, at passagerrettighedsforordningen forefindes i sin helhed på [www.arriva.dk](http://www.arriva.dk). Arriva har, afledt af Jernbanenævnets bemærkning, flyttet henvisningen til passagerrettighedsforordningen, således henvisningen er umiddelbar tilgængelig for vores passagerer. "*

Ved mail af 31. maj 2018 bad Jernbanenævnet Arriva om at uddybe svaret til spørgsmål 5) vedrørende Arrivas interne retningslinjer/standarder, herunder skitsere, hvad Arriva ville skrive vedr. højtalerudkald i forhold til information om passagerernes ret til rejsetidsgaranti og hvor yderligere information herom kan findes.

Arriva svarede ved mail af 6. juni 2018, at der rent praktisk lægges et speak i togets GSP-system (automatisk højtalerudkald), og at dette speak aktiveres af lokomotivføreren ved tryk på en knap, når toget er 30 minutter forsinket. Arriva påtænker at skrive følgende speak i retningslinjerne/standarderne:

*"Da toget nu er over 30 minutter forsinket, kan du søge kompensation for din billet via Arrivas rejsetidsgaranti. Du kan læse mere på Arriva.dk. "*

Dato 21.09.2018  
j.nr. JN36-00045

Speaket forventes implementeret i alle tog i løbet af ca. 2 måneder.

Ved mail af 18. maj 2018 anmodede Jernbanenævnet om at få tilsendt Arrivas folder vedr. rejsetidsgaranti. Arriva svarede den 9. august 2018, at den aktuelle folder som anvendtes blev udarbejdet tilbage i 2016, men, at de var opmærksomme på, at den skulle opdateres.

Jernbanenævnet fremsendte den 3. september 2018 en anmodning på status i forhold til processen med at opdatere kontaktinformationerne til de nationale håndhævelsesorganer (Jernbanenævnet og Ankenævnet for Bus, Tog og Metro) i tog og på stationer. Derudover spurgtes ind til status for færdiggørelsen af Arrivas interne retningslinjer/standarder for højtalerudkald i tog.

Arriva svarede ved mail af 13. september 2018, at teksterne vedr. kontaktinformationerne er opdateret og vil være opsat i løbet af en uge på billetautomaterne og i løbet af to uger for så vidt angår opsætning i tog. Derudover orienterede Arriva om, at ændringen af speaket i togene har givet tekniske udfordringer. Det har således efter flere forsøg ikke været muligt for Arriva selv at læse den nye fil ind i togene. Opgaven er derfor sendt videre til Arrivas leverandør i Tyskland, hvorfor der ikke kan oplyses en endelig dato for, hvornår højtalerudkaldene er ændret i alle tog.

Den 14. september 2018 spurgte Jernbanenævnet ind til, hvorvidt folderen om rejsetidsgaranti var færdig, hvortil Arriva meddelte, at de har valgt at give folderen en grundig gennemgang både med hensyn til indhold og design. Folderen er ikke færdig endnu, men Arriva forventer, at den er færdig 1. december 2018.

## 2. Retsgrundlaget

Jernbaneloven<sup>2</sup> indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

*"§ 103, stk. 4, ... fører Jernbanenævnet tilsyn med overholdelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser. "*

Bekendtgørelsen om Jernbanenævnet<sup>4</sup> indeholder blandt andet følgende bestemmelse:

*"§ 2. Jernbanenævnet behandler klager vedrørende Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 (passagerrettighedsforordningen) der falder uden for Ankenævnet for Bus, Tog og Metros afgørelseskompetence<sup>5</sup>. "*

---

<sup>4</sup> Bekendtgørelse nr. 1136 af 22. september 2015 om Jernbanenævnet.

<sup>5</sup> Afgørelseskompetencen for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro følger af "Vedtægter for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro", § 2, som blandt andet har følgende ordlyd: "§ 2, stk. 1. Ankenævnet behandler civile tvister angående rejser med kollektiv trafik

Jernbanepassagerrettighedsforordningen<sup>6</sup> (forordningen) indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

Dato 21.09.2018  
j.nr. JN36-00045

#### "Artikel 16

##### *Refusion og omlægning af rejsen*

*Når det med rimelighed forventes, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mere end 60 minutter forsinket, skal passageren omgående have valget mellem:*

- a) Refusion af billetens fulde pris på de betingelser, som gjaldt ved købet, for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed. Refusionen betales på de betingelser, som gælder for udbetaling af erstatning, jf. artikel 17, eller*
- b) Videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed, eller*
- c) Videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.*

#### Artikel 17

##### *Erstatning for billetten*

- 1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste retten til befordring kræve erstatning af jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten anførte afgangs- og ankomststed, som ikke har medført billetterefusion i henhold til artikel 16. De minimale erstatningsbeløb for forsinkelse er fastsat til:*
  - a) 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter*
  - b) 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere*

*Passagerer, der har abonnementskort eller periodekort, og som rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i kortets gyldighedsperiode, kan søge om passende erstatning i overensstemmelse med jernbanevirksomhedernes erstatningsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for definition af forsinkelse og beregning af erstatning.*

*Erstatningen for forsinkelse beregnes i forhold til den pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede tjeneste.*

*Når befordringskontrakten gælder en returrejse, beregnes erstatningen for forsinkelse på enten ud- eller returrejsen i forhold til halvdelen*

---

i Danmark mellem forbrugere og udbydere af Bus, Tog og Metro. En klage kan angå samtlige omstændigheder i et retsforhold mellem parterne".

<sup>6</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

af billetens pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste i en hvilken som helst anden form for befordringskontrakt, der tillader flere efterfølgende etaper, i forhold til den fulde pris.

Dato 21.09.2018  
j.nr. JN36-00045

Ved beregningen af forsinkelsen skal der ikke tages hensyn til en forsinkelse, som jernbanevirksomheden kan påvise er opstået uden for områder, hvor traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab finder anvendelse.

2. Erstatningen for billetprisen betales senest én måned efter indgivelse af erstatningsansøgningen. Erstatningen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible (navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet). Erstatningen udbetales kontant på passagerens anmodning.
3. Erstatningen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer og udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomhederne kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder erstatning ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over fire EUR.
4. Passageren har ikke ret til erstatning, hvis han eller hun blev underrettet om forsinkelsen før køb af billetten, eller hvis forsinkelsen på grund af fortsættelse på en anden forbindelse eller omlægning af rejsen fortsat er på mindre end 60 minutter.

#### Artikel 18

##### Assistance

1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang skal jernbanevirksomheden eller stationslederen underrette passagererne om situationen og det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.
2. Ved forsinkelser som nævnet i stk. 1 på mere end 60 minutter skal passagererne gratis tilbydes
  - a) Måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i toget eller på stationen
  - b) Hotel- eller anden indkvartering og befordring mellem jernbanestationen og indkvarteringsstedet, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, hvor og når det er fysisk muligt, og/eller
  - c) Transport fra toget til jernbanestationen, til et andet afgangssted eller til rejsens endelige bestemmelsessted, hvor og når det er fysisk muligt, hvis toget er blokeret på sporet.
3. Hvis jernbaneforbindelsen ikke kan fortsætte, skal jernbanevirksomheden snarest muligt arrangere alternative transporttjenester for passagererne.

4. *Jernbanevirksomheden skal på passagerens forlangende bekræfte på billetten, at toget er forsinket, at passageren på grund af en forsinkelse ikke har kunnet nå en tilslutningsforbindelse eller at toget er aflyst.*
5. *Når stk. 1, 2 og 3 finder anvendelse, skal jernbanevirksomheden især være opmærksom på handicappede og bevægelseshæmmede passagerers og deres eventuelle ledsageres behov.*

Dato 21.09.2018  
j.nr. JN36-00045

#### Artikel 29

##### *Information til passagerer om deres rettigheder*

1. *Når jernbanevirksomheder, stationsledere og rejsearrangører sælger billetter til befordring med jernbane, skal de oplyse de rejsende om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning. Med henblik på at opfylde dette informationskrav kan jernbanevirksomheder, stationsledere og rejsearrangører anvende et sammendrag af bestemmelserne i denne forordning, som Kommissionen udarbejder på Den Europæiske Unions Institutioners officielle sprog og stiller til rådighed for dem.*
2. *Jernbanevirksomheder og stationsledere informerer på passende vis de rejsende på stationen og i toget om kontaktoplysninger for det eller de organer, der er udpeget af medlemsstaterne, i henhold til artikel 30. "*

\*

### **3. Jernbanenævnets bemærkninger**

Jernbanenævnet konstaterer, jf. sagsfremstillingen i afsnit 1 oven for, at Arriva siden 2015 har gennemført en række tiltag, som væsentligt har forbedret Arrivas information til passagererne om togforsinkelser og rejsetidsgarantiregler.

Der er fortsat følgende tre udeståender:

- 1) Opdatering af teksten i Arrivas opslag på stationer og i tog med kontaktinformationer til de nationale håndhævelsesorganer, dvs. kontaktoplysninger til Jernbanenævnet samt Ankenævnet for Bus, tog og Metro.
- 2) Færdiggørelse af Arrivas interne retningslinjer/standarder for højtalerudkald i tog.
- 3) Opdatering af Arrivas brochurer om rejsetidsgaranti og pendlerrejsetidsgaranti

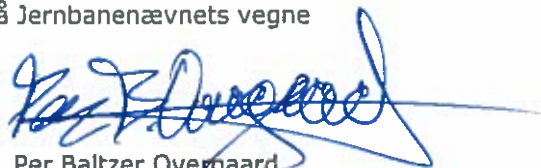
Arriva anmodes om senest 1. december 2018 at fremsende bekræftelse til Jernbanenævnet på, at de nævnte to udeståender er gennemført, ligesom Arriva bedes fremsende kopi af de nævnte reviderede opslag, de opdaterede brochurer samt de interne retningslinjer for højtalerudkald.

På det foreliggende grundlag har Jernbanenævnet ikke yderligere bemærkninger til spørgsmålene om Arrivas overholdelse af bestemmelserne i jernbanepassagerrettighedsforordningens artikler 16, 17, 18 og 29.

Dato 21.09.2018  
j.nr. JN36-00045

Kopi af nærværende udtalelse er sendt til Passagerpulsen samt Transport-, Bygnings- og Boligministeriet.

Med venlig hilsen  
På Jernbanenævnets vegne

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Per Baltzer Overgaard', with a long horizontal stroke extending to the right.

Per Baltzer Overgaard  
Konstitueret nævnsformand