

DSB
Telegade 2
2630 Taastrup

Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V
Telefon 41 78 03 86
info@jernbanenaevnet.dk
www.jernbanenaevnet.dk

Tilsyn med DSB's informationer til passagererne om rejsetidsgaranti ved højttalerudkald og skærme, ved billetkøb, m.v.

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

Resume

På baggrund af Rigsrevisionens beretning om *"Information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger"* genoptog Jernbanenævnet (JBN) primo 2020 tilsynet med DSB's overholdelse af togpassagerrettighedsforordningens krav vedrørende information til passagererne om rejsetidsgarantiregler, herunder servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringssystem.

Fokus for det genoptagne tilsyn har været standarderne for målrettet information til passagererne i tilfælde af forsinkelser samt kvalitetsstyringssystemet i forhold til de nævnte standarder. Ligeledes har nærværende tilsyn set på DSB's informationer i forbindelse med billetkøb foretaget på DSB's hjemmeside samt DSB's rejsetidsgarantivilkår for sammensatte rejser.

I forbindelse med tilsynet har DSB tilvejebragt og opdateret sine interne retningslinjer for trafikinformation, som nu alle indeholder standarder for information om rejsetidsgaranti i tilfælde af forsinkelser på mere end 30 minutter.

Endvidere har DSB udarbejdet en sammenfatning af servicestandarderne, som er blevet offentliggjort på DSB's hjemmeside. Dernæst har DSB udarbejdet en detaljeret handlingsplan for deres kvalitetsstyringssystem med henblik på systematisk egenkontrol og opfølgning i forhold til trafikinformationen.

JBN anmoder i den forbindelse DSB om **senest mandag den 17. oktober 2022** at:

- Bekræfte, at alle dele af de i handlingsplanen indeholdte elementer (bilag 1) er igangsat.
- Bekræfte, at oplysningerne til passagererne ved online billetkøb på hjemmesiden er ændret således, at der henvises direkte til rejsetidsgarantireglerne umiddelbart inden betaling, jf. bemærkningerne i afsnit 3, nedenfor.
- Bekræfte, at rejsetidsgarantivilkårene på DSB's hjemmeside for sammensatte rejser er præciseret i overensstemmelse med bemærkningerne i afsnit 3, nedenfor.

Sagen er behandlet på JBN's møde den 15. september 2022. Ved sagens behandling deltog følgende medlemmer:

Nævnensformand: Dommer Lene Sigvardt.

Nævnsmedlemmer: Professor og prodekan Per Baltzer Overgaard; vicedirektør Jacob Schaumburg-Müller; professor Lars Peter Raahave Østerdal; professor Bjarne Kjær Ersbøll; professor Birgit Liin, samt centerleder Henrik Sylvan.

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

1. Sagsfremstilling

Baggrund:

Jernbanenævnet (JBN) har tidligere ført tilsyn med blandt andet DSB's overholdelse af togpassagerrettighedsforordningens (forordningens) krav vedrørende jernbanevirksomhedernes servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten.

I den forbindelse udtalte JBN ved tilsynsbrev til DSB af 15. februar 2013¹ blandt andet:

"Et kvalitetssystem i relation til jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28 må ... forstås således, at jernbanevirksomheden skal kunne dokumentere, at denne i forhold til forordningens syv servicekvalitetsområder:

- *har opstillet servicekvalitetsstandarder i henhold til forordningens bilag III,*
- *har udarbejdet handlingsplaner for de opstillede standarder,*
- *har gennemført resultatmåling vedrørende opretholdelse af standarderne,*
- *håndterer korrigerende og forebyggende handlinger,*
- *gennemfører evalueringer af resultatmålinger og handlingsplaner,*
- *har relevant overvågning og opfølgning indenfor området herunder med ledelsens involvering.*

[...]

For så vidt angår forpligtelse til etablering af kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten, og på grundlag af gængs kvalitetsstyringspraksis, bør DSB som minimum kunne dokumentere:

at DSB's servicekvalitetspræstationsniveau overvåges. DSB bør således dokumentere tilstedeværelsen af procedurer, der fastlægger hvordan egenkontrol af servicekvalitetsniveau samt kundetilfredshedsundersøgelser gennemføres,

¹ Jernbanenævnets sag JN36-00005.

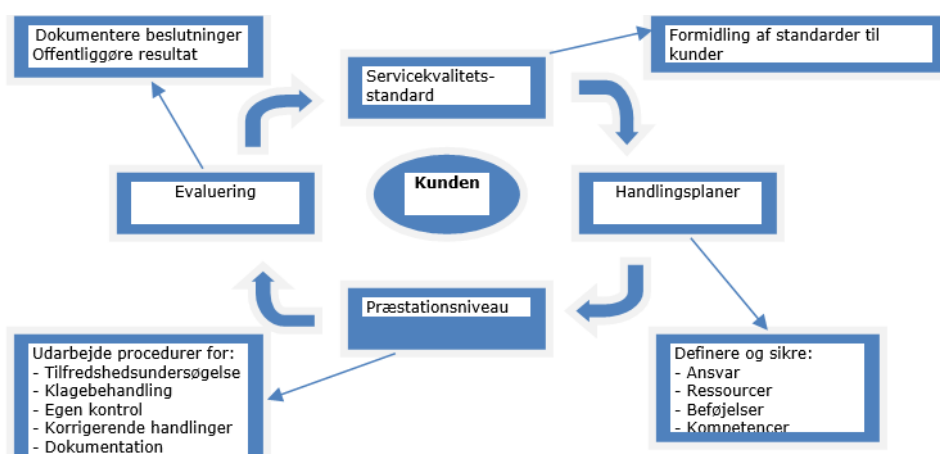
at DSB styrer afvigelser, samt gennemfører korrigerende og forebyggende handlinger,

[...]"

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057

Førnævnte tilsynsbrev var vedlagt et bilag med nærmere anbefalinger vedrørende jernbanevirksomhedernes kvalitetsstyringssystem, som dernæst afslutningsvis blev illustreret og sammenfattet ved følgende:

"Figur 1 – Servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringssystem



På JBN's anmodning fremsendte DSB herefter en handlingsplan til opfyldelse af de nævnte krav.

I den forbindelse opstod blandt andet spørgsmålet, om DSB var forpligtet til at offentliggøre sine servicekvalitetsstandarder, hvortil JBN ved tilsynsbrev af 21. oktober 2013 blandt andet udtalte:

"DSB anfører i ovennævnte handlingsplan, at jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28 alene stiller krav om offentliggørelse af de i bestemmelsen nævnte servicekvalitetsrapporter, hvorimod kravet om offentliggørelse ikke skulle gælde for selve servicekvalitetsstandarderne.

Hertil bemærker Jernbanenævnet for det første, at de servicekvalitetsrapporter, som jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28, stk. 2, udtrykkeligt stiller krav om offentliggørelse af, er servicekvalitetsrapporter vedrørende jernbanevirksomhedernes servicekvalitetsniveau i forhold til de i bestemmelsens stk. 1, nævnte servicekvalitetsstandarder.

Jernbanevirksomhedernes servicekvalitetsstandarder, jf. forordningens artikel 28, stk. 1, må derfor indgå som en nødvendig del af oplysningerne i de servicekvalitetsrapporter, som efter artikel 28, stk. 2, skal offentliggøres.

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

Endvidere bemærkes, at ved en servicekvalitetsstandard som omhandlet i forordningens artikel 28, stk. 2, 1. punktum, jf. forordningens bilag III, må forstås en beskrivelse af, hvilken servicekvalitet man som passager kan forvente inden for det pågældende område, når man rejser med jernbanevirksomheden.

Forordningens artikel 28, stk. 2, 1. punktum, indeholder udtrykkeligt krav om, at jernbanevirksomhederne skal overvåge deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne.

Sådanne resultatmålinger af jernbanevirksomhedernes opfyldelse af deres servicekvalitetsstandarder må omfatte undersøgelser af, hvorledes passagererne oplever jernbanevirksomhedernes opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne og i den forbindelse nødvendig information til passagererne om servicekvalitetsstandarderne som mål for, hvad passagererne kan forvente.

Sammenfattende må Jernbanenævnet efter det anførte fastholde, at der efter forordningen er krav om, at jernbanevirksomhederne også skal offentliggøre servicekvalitetsstandarderne inden for samtlige syv områder, for hvilke der i henhold til forordningens artikel 28, stk. 1, jf. bilag III, som minimum skal opstilles servicekvalitetsstandarder.”

I efteråret 2015 offentliggjorde Passagerpulsens 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.

Det gav blandt andet anledning til, at Transportministeriet fremsendte anmodninger til bl.a. DSB om at forbedre informationen til passagererne om togforsinkelser og om rejsetidsgarantireglerne.

Ydermere indledte JBN en tilsynssag vedrørende jernbanevirksomhedernes – herunder DSB's – rejsetidsgarantivilkår og forpligtelsen til at informere passagererne herom.

Herefter iværksatte DSB en række foranstaltninger til at forbedre og korrigere informationen til passagererne om togforsinkelser og rejsetidsgarantireglerne, herunder informationerne på DSB's hjemmeside, ved billetkøb online og billetudsalg, på bagsiden af billetter og rejsekort, ved brochurer, opslag og højtalerudkald på stationer samt i toge, m.v., jf. JBN's tilsynsbrev af 15. februar 2017, hvori det dog særligt vedrørende DSB's servicestandarder for højtalerudkald og skærminformation var anført følgende:

”Yderligere bemærkes, at DSB overfor Jernbanenævnet har oplyst, at DSB sørger for ved højtalerudkald at gøre passagererne opmærksomme på rejsetidsgarantireglerne, når der er tale om forsinkelser på over ½ time. Dette fremgår dog ikke af de af DSB offentliggjorte servicestandarder for højtalerudkald og skærminformation i toge og på perroner. Servicestandarderne bør derfor tilføjes retningslinjer, som sikrer, at passagererne ved de nævnte større forsinkelser – via højtalerudkald i toge og på perroner – gøres opmærksomme på rejsetidsgarantireglerne.”

Den aktuelle sag:

Rigsrevisionen afgav i maj 2019 beretning² om *”Information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger”*.

Undersøgelsen tog udgangspunkt i DSB’s og Banedanmarks målsætninger for arbejdet med at informere og kompensere passagererne ved forsinkelser og aflysninger. Målsætningerne udspringer af de krav til trafikinformation og kompensation, der følger af EU-forordningen om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser, DSB’s trafikkontrakt med Transportministeriet samt Banedanmarks mål- og resultatplan. Rigsrevisionen anfører i beretningen, at EU-forordningen fastsætter minimumskrav for trafikinformationen og kræver, at togselskaberne fastsætter og følger op på målsætningerne for trafikinformationen. DSB og Banedanmark har etableret en række målsætninger for trafikinformationen, som er højere end minimumskravene i forordningen.

Rigsrevisionen vurderede i beretningen, at DSB og Banedanmark leverer en trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger, der ikke har været helt tilfredsstillende, og at DSB’s indsats for at understøtte, at passagererne får den kompensation, de har krav på ved forsinkelser og aflysninger, ikke har været tilfredsstillende. DSB og Banedanmark havde ifølge beretningen ikke sikret sig et komplet overblik over, hvorvidt den meddelte trafikinformation opfyldte DSB’s og Banedanmarks fem punkter for *god trafikinformation*, som lyder:

1. Informationen kommer hurtigt, så passagererne kan nå at agere på den.
2. Rådgivning om alternativer.
3. Målrettet og individualiseret information.
4. Samme information - ét svar i de forskellige kanaler
5. Korrekt information – det, der bliver sagt, sker.

Rigsrevisionen konkluderede, at DSB og Banedanmark havde etableret en række standarder og procedurer samt et omfattende måleapparat som grundlag for at levere god trafikinformation. DSB og Banedanmark nåede deres

² Rigsrevisionens beretning om information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger, nr. 15/2018, maj 2019

målsætning for passagerernes generelle tilfredshed med trafikinformationen i 2018, men DSB og Banedanmark levede ikke op til deres egne målsætninger eller passagerernes forventninger til trafikinformationen, når der opstår forsinkelser og aflysninger.

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

Rigsrevisionen konkluderede endvidere, at DSB og Banedanmark ikke fuldt ud kan følge op på, hvorvidt standarderne for trafikinformation efterleves. Rigsrevisionen har bl.a. kunnet konstatere, at DSB ikke logger højttalerudkald i togene. DSB havde overfor Rigsrevisionen oplyst, at dette ikke var teknisk muligt, og at de i stedet vurderede kvaliteten af højttalerudkald i togene ved lejlighedsvist at observere og vurdere togpersonalets udkald. Det betød, at DSB og Banedanmark ikke havde et fyldestgørende overblik over, om passagererne modtog den trafikinformation, som er angivet i standarderne.

Rigsrevisionens undersøgelse viste, at DSB og Banedanmark løbende følger trafikinformationens kvalitet gennem 71 målinger. Sammen med standarderne og procedurerne udgør målingerne en vigtig del af grundlaget for den trafikinformation, DSB og Banedanmark giver passagererne. I Rigsrevisionens rapport fremgik det, at DSB og Banedanmark havde oplyst, at de ud over målingerne også følger op på tilfredsheden med trafikinformationen ved forsinkelser gennem hyppige møder i Den Fælles Trafikinformationsenhed og eksternt i form af møder med pendlere og andre passagerer

Rigsrevisionens beretning gav anledning til, at JBN genoptog tilsynet med DSB's overholdelse af kravene i forordningens artikel 28, særligt i relation til DSB's standarder for højttalerudkald og skærminformation ved forsinkelser samt særligt i forhold til den del af DSB's kvalitetsstyringssystem, som skal sikre opfyldelsen af de nævnte standarder.

Tilsynssagen blev indledt med et møde den 4. marts 2020 mellem DSB, Banedanmark³ og JBN's sekretariat (sekretariatet), hvor formålet var at drøfte hvilke yderligere tiltag, der var nødvendige for at forbedre informationen til passagererne om rejsetidsgarantireglerne.

Sekretariatet foreslog, at de allerede iværksatte informationstiltag suppleredes med mere målrettede informationer til passagererne i selve de situationer, hvor passagererne er ramt af forsinkelser og kan have særligt gavn af viden om, at de kan have krav på compensation, m.v.

Derfor blev de forskellige standarder med retningslinjer for højttalerudkald i tog og på stationer/perroner samt information på trafikinformationstavler drøftet på mødet. Sekretariatet bemærkede, at DSB allerede i forbindelse med den tidligere tilsynssag havde tilføjet retningslinjer om information om

³ Banedanmarks deltagelse i mødet skyldes, at DSB og Banedanmark samarbejder om at levere trafikoplysninger til passagererne gennem den af DSB og Banedanmark etablerede projektorganisation "Den Fælles Trafikinformation".

rejsetidsgarantiregler i en retningslinje for højtalerudkald. Nu var sekretariatet imidlertid blevet opmærksom på, at den nævnte standard alene dækker en begrænset del af togdriften. Der var derfor nu behov for at få skabt et overblik over alle standarderne for trafikinformation ved forsinkelser - og sekretariatet foreslog derfor, at retningslinjer for information til passagererne om rejsetidsgarantireglerne blev tilføjet i standarderne som supplerende oplysninger til passagererne i tilfælde af større forsinkelser.

Det primære formål med blandt andet informationen i højtalere og på informationstavler er at understøtte, at passagererne får korrekt trafikinformation. Ved forsinkelser og aflysninger skal der gives informationer om den forventede varighed af den trafikale forstyrrelse samt om alternative forbindelser. Sekretariatet foreslog, at når sådanne informationer er meddelt, kunne der ved forsinkelser på over 30 minutter gives en helt kort overordnet supplerende meddelelse om, at passagererne muligvis kan have krav på kompensation efter rejsetidsgarantireglerne samt meddelelse om, hvor passagererne kan finde nærmere information herom. DSB bemærkede, at dette ville blive indarbejdet i de relevante dele af standarderne.

Dernæst drøftedes det forhold, at kvalitetsstyringssystemet altid bør tage højde for de aktuelt gældende standarder. En opdatering/forbedring af standarderne bør dermed også afspejles i DSB's kvalitetsstyringssystem således, at dette altid er indrettet på at understøtte de gældende standarder. Forbedringer af standarderne om information til passagererne om rejsetidsgarantiregler må således følges op med en opdatering af kvalitetsstyringssystemet således, at dette også er indrettet til en målrettet opfølgning på, hvorvidt de øgede informationskrav opfyldes i praksis.

DSB orienterede om, at DSB er ansvarlig for de informationer, der gives i tog, og at standarder for information på stationerne udarbejdes af Den Fælles Trafikinformationsenhed, som består af medarbejdere fra både DSB og Banedanmark. Enheden står for videreformidlingen af trafikinformation til de rejsende via skærme og højtalere.

Sekretariatet opfordrede dernæst DSB til at overveje, hvordan kvalitetsstyringssystemet bedst indrettes på at sikre, at standarderne for højtalerinformation efterleves i praksis. Sekretariatet bemærkede endvidere, at logning af højtalerudkaldene forekom som et oplagt led i sådanne nødvendige forbedringer af kvalitetsstyringssystemet, jf. også bemærkningerne herom i Rigsrevisionens rapport. DSB svarede hertil, at mulighederne for lagring af udkaldene kræver nærmere undersøgelse og overvejelse. Der skal tages højde for forskellige forhold vedrørende sikkerhed, idet lokoførerens primære fokus fortsat skal være selve kørslen. Systemerne i de forskellige togtyper/litra er ikke umiddelbart indrettet på automatisk lagring. DSB oplyste videre, at DSB's interne kontrol med, at standarderne for højtalerudkald i tog opfyldes, sker i form af stikprøver, hvor kvaliteten af højtalerudkaldene bliver observeret og vurderet.

Rigsrevisionen havde tilkendegivet overfor DSB, at de ville følge op på deres undersøgelse i efteråret 2020. DSB og Banedanmark foreslog, at Jernbanenævnet ventede med at følge op på sagen, indtil Rigsrevisionen havde foretaget deres opfølgning. Det blev aftalt, at DSB og Banedanmark skulle sende de opdaterede standarder til Jernbanenævnet.

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

Ved mail af 21. september 2020 fremsendte DSB følgende standarder:

- Servicestandard for information i Banedanmarks højttalere og skærme på stationer, (3. version, maj 2019).
- Retningslinjer for højttaler, skærme og skriftlige kanaler på S-banen, (3. version, november 2019).
- Servicestandard for højttalerudkald i tog for lokomotivførere i S-tog, (september 2020).
- Servicestandard for højttalerudkald i tog for lokomotivførere og togførere (Fjern- og Regionaltog).
- Servicestandard for højttalerudkald i tog for lokomotivførere på enmandsbetjente strækninger.

Den 25. februar 2021 og den 18. marts 2021 afholdtes opfølgingsmøder mellem DSB, Banedanmark og sekretariatet. Her orienterede DSB om bl.a. tiltagene med at målrette højttalerudkaldene til specifikke forsinkelser og standarderne blev gennemgået. Sekretariatet bemærkede, at der i to af standarderne (de to førstnævnte af standarderne nævnt ovenfor) fortsat manglede retningslinjer for information om rejsetidsgarantiregler ved større forsinkelser. DSB og Banedanmark meddelte, at retningslinjer for information om rejsetidsgaranti også ville blive indarbejdet i disse.

De øvrige tre standarder, som DSB fremsendte i mail af 21. september 2020, indeholder alle instrukser for information til passagererne om rejsetidsgaranti i tilfælde af forsinkelser på over 30 minutter.

På møderne mellem DSB, Banedanmark og Sekretariatet blev muligheden for logning af højttalerudkald drøftet. Hertil fremførte DSB, at der skulle tages højde for regler om GDPR samt sikkerhed, ligesom logning skal være teknisk muligt. DSB vil tage nye vogne og el-tog i brug i henholdsvis 2024 og 2025, og her vil der være indarbejdet en funktionalitet, der kan logge højttalerudkald.

Sekretariatet opfordrede DSB til at overveje en teknisk enkel løsning, der kunne anvendes indtil der er taget nye tog i brug med integreret logningsfunktion. DSB blev således opfordret til at overveje muligheden for allerede nu at iværksætte en simpel optagefunktion, som aktiveres af den medarbejder, der foretager udkald i tog i situationer med større forsinkelser. Sådanne optagelser kunne så gemmes i en vis tidsperiode med henblik på at muliggøre intern kontrol med, at der er informeret i overensstemmelse med standarderne. Dette ville DSB undersøge nærmere.

Den 7. april 2021 blev der på ny afholdt møde mellem DSB og sekretariatet, hvor DSB orienterede om de igangværende tiltag til at forbedre informationen om rejsetidsgaranti på stationer og i tog.

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

Ved mail af 13. april 2021 besvarede DSB sekretariatets spørgsmål om logning med følgende bemærkninger:

“Der er ikke indbygget en funktion i DSB’s tog, som gør det muligt at logge/optage togførerens højttalerudkald. I DSB’s fjern- og regional-tog er det som udgangspunkt togføreren, som foretager højttalerudkald til kunderne om sporændringer/forsinkelser. Togføreren har også til opgave at kontrollere kundernes billetter samt hjælpe og assistere kunderne undervejs på rejsen. I S-tog er det lokomotivføreren, som foretager udkald i toget.

Det er ikke muligt indenfor en toårig periode at indbygge en optagefunktion i DSB’s forskellige litra. Arbejdet med at konkretisere løsningen, finde en leverandør og implementere løsningen i DSB’s litra, som kører i fjern- og regionaltogstrafikken forventes at blive udfaset i takt med, at DSB fra 2023 modtager nye dobbeltdækkervogne som muliggør logning af højttalerudkald. Det er DSB’s vurdering, at det ikke vil være økonomisk rentabelt at indbygge en optagefunktion i DSB’s nuværende fjern- og regionaltogsmateriel, da funktionaliteten vil være indbygget i DSB’s kommende dobbeltdækkervogne og el-tog.

Jernbanenævnet spurgte ... om der kan anvendes en optager/mobiltelefon til at optage de udkald togføreren foretager i toget. Den kan være tændt/optage under hele togets rejse. Alternativt skal togføreren i forbindelse med udkald tænde og slukke optageren/mobiltelefonen. Det er DSB’s vurdering, at det vil være en omfattende logistisk opgave manuelt at indhente optagelserne fra DSB’s tog, samle optagelserne i en database og lytte til dem.

Før en logning iværksættes, skal der pågås en nærmere personaleretlig samt persondataretlig vurdering med inddragelse af de faglige organisationer, da logning og anvendelse af samme vil kunne anses som en kontrolforanstaltning i forhold til den berørte personalegruppe.

Det er DSB’s vurdering, at det ikke vil være i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne at optage alle samtaler i togførerens opholdsrum. Det er som hovedregel fra opholdsrummet, at togføreren foretager højttalerudkald i toget. For nuværende har DSB ikke et hjemmelsgrundlag til at kræve, at togføreren optager sine højttalerudkald i toget om rejsetidsgarantien. Endvidere skal det bemærkes, at DSB skal foretage en særskilt risikovurdering, for at sikre at en eventuel påtænkt læsning ikke har en negativ effekt på jernbanesikkerheden.”

I mail af 12. maj 2021 anmodede sekretariatet DSB om at redegøre for, hvilke konkrete regler/lovbestemmelser der skulle hindre, at der udstedes en tjenestebefaling om optagelse af udkald med en simpel optagefunktion, eksempelvis på medarbejderens arbejdstelefon.

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

Hertil svarede DSB ved mail af 3. juni 2021:

"I jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28 fremgår det, at jernbanevirksomhederne skal opstille servicekvalitetsstandarder og indføre et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten. Endvidere fremgår det, at virksomhederne skal overvåge deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne. Der er ikke fastsat krav til, hvordan jernbanevirksomheden skal foretage den pågældende overvågning.

...

Som nævnt i DSB's svar til Jernbanenævnet af 13. april 2021 kan vi ikke på nuværende tidspunkt kræve, at togføreren optager sine højt-talerudkald i toget om rejsetidsgarantien. Der er en lang række forhold, som skal afklares, inden DSB kan udstede en tjenestebefaling til driftspersonalet, om at de skal optage deres udkald.

Det skal sikres, at en eventuel optagelse af udkald og efterfølgende lagring af disse sker i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne.

Før en eventuel logning iværksættes skal der pågå en nærmere personaleretlig vurdering med inddragelse af de faglige organisationer, da logning af udkald om rejsetidsgarantien vil kunne anses som en kontrolforanstaltning i forhold til den berørte personalegruppe. Det er vurderingen, at medarbejderne ikke vil bifalde, at de skal optage deres udkald på deres mobiltelefoner.

Der skal foretages en særskilt risikovurdering, for at sikre at en eventuel påtænkt løsning ikke har en negativ effekt på jernbanesikkerheden.

Jernbanesikkerhedsmæssigt skal der foretages en risikovurdering af, hvilke risici der introduceres ved indførelsen af et krav om optagelse af udkald. For at sikre at alle relevante farer og barrierer identificeres skal DSB anvende sikkerhedsledelsessystemet til at vurdere, hvorvidt der er tale om en jernbanesikkerhedsmæssig forsvarlig løsning.

Det skal i den sammenhæng bemærkes, at på enmandsbetjente strækninger på fjern- og regionaltogetsæt og på S-togs strækninger er det lokomotivføreren og ikke togføreren som foretager udkald i toget. Det vil derfor være lokomotivføreren, som skal optage sit udkald om rejsetidsgarantien. Det er DSB's vurdering, at opgaven har et stort distraktionspotentiale oven i, at lokomotivføreren skal fremføre

toget. Lokomotivføreren skal ikke blot kalde ud omkring rejsetidsgarantien, men også sikre, at der samtidig sker en optagelse af udkaldet. Lokomotivføreren skal foretage udkald i forbindelse med forsinkelser, hvis vedkommende også skal sikre, at udkaldet optages, vil det være en ekstra opgave i en unormal driftssituation, som skal håndteres.

Når der sker en forsinkelse, er togførerens primære opgave at betjene kunderne og kunne svare på deres spørgsmål. Som for lokomotivføreren på enmandsbetjente strækninger vil det for togføreren være en ekstra opgave i en unormal driftssituation at skulle bruge tid på at tænde og slukke en optagelse på vedkommendes mobiltelefon. Det vigtigste i forbindelse med en forsinkelse er, at kunderne informeres om forsinkelsen i togets højttalere og afhængig af forsinkelsens længde, at der også gives information om muligheden for at søge om rejsetidsgaranti. Derefter vil togføreren fokusere på at svare på kundernes spørgsmål i toget.

Det skal afklares, om der skal indføres en sanktionsmekanisme overfor driftspersonalet, hvis de glemmer at optage deres udkald om rejsetidsgarantien. Der kan stilles spørgsmålstejn ved, om det er rimeligt, at en manglende optagelse af udkald skal indebære en sanktion, og hvordan håndteres en situation, hvor medarbejderen siger, at vedkommende har kaldt ud om rejsetidsgarantien i toget, men har glemt at optage udkaldet med sin mobiltelefon? I praksis vil det være vanskeligt at kontrollere for DSB, om der er kaldt ud om rejsetidsgarantien i toget, når der ikke er en automatisk logningsfunktion i vores nuværende materiel.

Det er DSB's vurdering, at det ikke er en hensigtsmæssig løsning, at driftspersonalet skal optage deres udkald om rejsetidsgarantien. En sådan løsning vil indebære, etablering af et omfattende teknisk, jernbanesikkerhedsmæssigt og logistisk setup for indhentning, lagring og gennemspilning af lydfiler fra medarbejdernes mobiltelefoner. Det er DSB's vurdering, at Jernbanenævnets forslag ikke er proportionalt i forhold til at kunne følge op på, om driftspersonalet foretager udkald om rejsetidsgarantien. Som skitseret ovenfor, vil forslaget have større IT, personale og sikkerhedsmæssige konsekvenser. DSB vil fortsætte den igangværende indsats i forhold til at gøre driftspersonalet opmærksom på, at de skal kalde ud om rejsetidsgarantien, når der sker forsinkelser. I alle DSB's servicestandarder for lokomotivførere og togførere fremgår det, at de skal kalde ud om rejsetidsgarantien ved forsinkelser (de sidste vil være opdateret pr. 1. juli – vi vil som aftalt sende dem til jer). DSB uddanner medarbejderne i servicestandarderne og gør regelmæssigt medarbejderne opmærksom på dem.

På baggrund af ovenstående vil DSB ikke anmode driftspersonalet om, at de skal optage deres udkald om rejsetidsgarantien ved forsinkelser.

Som nævnt i DSB's svar af 13. april 2021 vil der i de nye vogne og el-tog være indbygget en funktionalitet, som muliggør logning af højttalerudkald."

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

Ved mail af 23. juni 2021 fremsendte DSB følgende retningslinjer for trafikinformation, som nu var blevet opdateret med information om rejsetidsgaranti:

- Retningslinjer for Banedanmarks skærme på station, Den Fælles Trafikinformation, 6. juni 2021.
- Retningslinjer for højttalerudkald på station, Den Fælles Trafikinformation, version 6, juni 2021.
- Retningslinjer for tekstbeskeder til digitale kanaler, version 4, juni 2021.
- Retningslinjer for højttalere, skærme og skriftlige kanaler, DSB, 4. version, juni 2021.
- Retningslinjer for skriverturen Info-S, DSB, 4. version, juni 2021.

Den 10. september 2021 fremsendtes et partshøringsudkast til DSB med bl.a. varsel om en anmodning til DSB om offentliggørelse af servicekvalitetsstandarderne.

Hertil bemærkede DSB den 20. september 2021:

"DSB er ikke enige i, at en offentliggørelse af servicestandarder er nødvendigt for at sætte rammer for, hvad kunderne kan forvente. Dette blev tidligere udførligt begrundet i DSB's mail af 11. maj 2021.

Supplerende er DSB af den opfattelse, at de fremsendte servicekvalitetsstandarder og især retningslinjer har karakter af arbejdsinstrukser til personalet (både det kørende personale og personalet i Trafikinformationsenheden), som løbende tilpasses i forbindelse med forbedringer, og som har til formål at sikre det egentlige servicemål, at informere passagererne hurtigst muligt og bedst muligt om deres rettigheder ifm. trafikforstyrrelser. De fremsendte såkaldte servicekvalitetsstandarder og retningslinjer har et detaljeringsniveau, som går langt over, hvad der i passagerrettighedsforordningens bilag III bliver omtalt som:

"Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser".

Det kan i den forbindelse bemærkes, at der heller ikke i den nye passagerrettighedsforordning⁴ er kommet mere detaljerede krav til servicestandarder for behandlingen af trafikforstyrrelser. Det er der til

⁴ Artikel 29 (2) i forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning), som træder i kraft den 7. juni 2023, fore-

gengæld i forhold til forsinkelser og aflysninger. Samtidig kan det nævnes, at kravet til offentliggørelse af servicekvalitetsrapporten i den nye passagerrettighedsforordning er sat ned fra årligt til hvert andet år.

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

En offentliggørelse af arbejdsinstrukser ift. Kundeinformation om rejsetidsgaranti på DSB's hjemmeside ville også i lyset af den nye passagerrettighedsforordning være et ganske usædvanligt krav."

Den 27. september 2021 svarede sekretariatet, at det i forhold til spørgsmålet om, hvorvidt servicekvalitetsstandarder skal offentliggøres, må henholde sig til bemærkningerne i nævnets tidligere afgørelse herom (delvist gengivet ovenfor).

I øvrigt henlede sekretariatet opmærksomheden på følgende tekst på DSB's hjemmeside:

"Servicestandarder for Trafikinformation

Som kunde kan du have brug for at vide, hvad du kan forvente at få af trafikinformation på din rejse. Her på siden er DSB's servicestandarder for trafikinformation, højtalerudkald i tog samt et koncept for planlagte ændringer, der beskriver den trafikinformation, du kan forvente under planlagte ændringer som eksempelvis sporarbejder og større events.

Servicestandarderne beskriver den trafikinformation, vores kunder kan forvente på rejsen med DSB. Samtidig er standarderne klare krav til DSB om den trafikinformation, der skal leveres. Servicestandarderne er dermed en forventningsafstemning mellem kunden og DSB.

(...)

Sekretariatet meddelte herefter DSB, at såfremt DSB eventuelt ønskede nævnets stillingtagen til et alternativ til at offentliggøre standarderne i form af de fremsendte arbejdsinstrukser – eventuelt i et enkelt dokument, som sammenfatter hvad passagererne kan forvente af informationer om rejsetidsgaranti via de forskellige informationskanaler i tilfælde af forsinkelser – blev DSB anmodet om i givet fald at fremsende udkast til et sådant dokument.

Den 29. oktober 2021 meddelte DSB, at nedenstående tekst er implementeret i DSB's organisation og gjort tilgængelig på hjemmesiden:

skriver, at "Jernbanevirksomhederne overvåger deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne. De offentliggør en rapport om deres servicekvalitetsniveau på deres websted senest den 30. juni 2023 og hvert andet år derefter. Sådanne rapporter gøres også tilgængelig på Den Europæiske Jernbaneagenturs websted."

“Vi har opdateret vores hjemmeside om DSB’s rejsetidsgarantiordning ([DSB Rejsetidsgaranti - når du bliver forsinket](#)) med følgende information om, hvordan kunderne får information om rejsetidsgarantiordningen på stationer og i tog:

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

Sådan bliver du gjort opmærksom på din ret til DSB Rejsetidsgaranti

Når der opstår driftsforstyrrelser og dit tog er forsinket, bliver du løbende informeret om situationen af lokoføreren eller togføreren via højtalerudkald i toget. Hvis dit tog er mere end 30 minutter forsinket, bliver du gjort opmærksom på din mulighed for at søge om kompensation via dsb.dk. Er du medlem af DSB Plus og har du tilmeldt dig opdateringer om din rejse i forbindelse med billetkøbet i DSB app, vil du få en notifikation, der fortæller om din ret til DSB Rejsetidsgaranti. Bemærk at dette kun er muligt for udvalgte billettyper.

I situationer med større hændelser, som medfører forsinkelser på flere tog, vil der også være information på stationens skærme og højtalere, på dsb.dk og på Rejseplanen via link til dsb.dk, som gør dig opmærksom på, at du kan søge om kompensation via dsb.dk, såfremt dit tog er mere end 30 minutter forsinket.

Udførlig information om DSB Rejsetidsgaranti finder du endelig på plakater rundt omkring på stationerne, f.eks. på de fleste perroner.

Den 17. december 2021 fremsendte DSB sin handlingsplan af s.d. for kvalitetsstyringssystemet, jf. [BILAG 1](#). Heri er det blandt andet fastlagt:

- Hvilke enheder i DSB’s organisation, der er ansvarlig for egenkontrolhandlinger,
- hvilke metoder, der anvendes til egenkontrolhandlinger,
- hyppigheden af egenkontrolhandlinger,
- omfanget af stikprøver i forbindelse med egenkontrolhandlinger
- hvorledes visse kontrolhandlinger udføres,
- hvad der kontrolleres, herunder bl.a. udkald i tog, udkald på stationer, info på skærme, rejseplanen og push-up apps,
- retningslinjer for afrapportering, evaluering og opfølgning.

I februar 2022 offentliggjorde Passagerpuls en rapport om "Togselskabernes rejsetidsgarantier"⁵.

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

Af rapporten fremgår, at "...togselskaberne overordnet set er blevet bedre til at informere om rejsetidsgarantien på stationerne, men også at det generelle kendskab til og brug af togselskabernes Rejsetidsgarantier forsat er lavt. Det gælder især Pendlerrejsetidsgarantien." Endvidere anføres det bl.a.:

- *På DSB's salgssteder udleveres en folder om Basis rejsetidsgarantiordningen, men kun på en enkelt station fandtes ingen information om Pendlerrejsetidsgarantien i form af en henvisning til DSB's hjemmeside.*
- *Informationsniveauet på stationer og venteområder er bedre i 2021 end det var i 2018, men der mangler stadig komplet information på halvdelen af de undersøgte stationer.*
- *Desuden er der ikke sket væsentlige forbedringer i informationsniveauet ved billetkøb på hjemmesider og i apps, idet der stadig mangler direkte henvisning til Rejsetidsgaranti i købsforløbet. "*

Passagerpuls anfører, at de på den baggrund fortsat finder, at bl.a. DSB "ikke fuldt ud lever op til deres informationsforpligtelse i henhold til EU Forordningen om Jernbanepassagerers rettigheder, som klart foreskriver, at passagererne skal have information om deres rettigheder ved kontraktens indgåelse, dvs. i forbindelse med billetkøbet [...].

- *Vores undersøgelse viser også fortsat et klart behov for at øge kendskabet til ordningerne, samt et behov for at tydeliggøre, hvilke regler, der gælder hvornår.*
- *Samtidig er der generelt en faldende tilfredshed med håndtering af ansøgningerne om rejsetidsgaranti, hvilket kunne tyde på, at der er et behov for en opstramning."*

Passagerpuls anbefaler blandt andet:

- *At togselskaberne i højere grad målretter og aktivt informerer om muligheden for kompensation ved aktuelle forsinkelser – gerne digitalt og med direkte henvisning til, hvordan der kan søges om kompensation.*
- *At togselskaberne udvikler løsninger, der gør det lettere at søge om rejsetidsgaranti fx ved at indsætte direkte links til ansøgningsskemaet i de digitale billetter.*

⁵ Passagerpulsens rapport om Togselskabernes rejsetidsgarantier, februar 2022. Link: file:///C:/Users/B024466/Downloads/information_om_togselskabernes_rejsetidsgarantier.pdf

- *At togselskaberne automatisk yder kompensation i alle tilfælde, hvor det kan lade sig gøre.*

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

Den 20. april 2022 offentliggjorde Rigsrevisionen deres opfølgende notat⁶ i sagen om *”Information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger”*, hvori det bl.a. anføres:

”at DSB har forbedret kontrollen med kompensationer, så passagererne ikke får udbetalt mere, end de har ret til. Derudover har DSB og Banedanmark iværksat en række initiativer, som dels forbedrer trafikinformationen til kunderne ved forsinkelser og aflysninger, dels forbedrer informationen om rejsetidsgaranti. Kundetilfredsheden har desuden været stigende siden 2016. Der er dog fortsat enkelte initiativer, som endnu ikke er implementeret.

Rigsrevisionen finder DSB’s tiltag for at forbedre kontrollen med kompensationer tilfredsstillende og vurderer, at denne del af sagen kan afsluttes. [...]

Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om:

- *Implementeringen af DSB’s og Banedanmarks planlagte projekt om én kilde til trafikinformation, der skal sikre, at informationen til kunderne er ens på tværs af skærme, højttalere og digitale services.*
- *Implementeringen af en appløsning, så pendlere kan tilmelde sig pendlerrejsetidsgarantiordningen direkte i DSB’s app i forbindelse med køb af pendlerkort. ”*

Den 6. maj 2022 modtog JBN Passagerpulsens notat⁷ om jernbanevirksomhedernes information om rejsetidsgaranti ved sammensatte rejser.

På baggrund af prøveköb på DSB’s hjemmeside, konkluderes bl.a. i notatet, at der manglede information om rejsetidsgarantireglerne direkte i köbs flowet. Umiddelbart inden betalingen skal kunden acceptere de *”særlige betingelser for Print-selv-billetter”*. Heri indgår et link til *”Fælles landsdækkende rejseregler”*, men ikke nogen henvisning eller direkte link til rejsetidsgarantireglerne.

⁶ Rigsrevisionens notat om beretning om *”information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger”*, april 2022 <https://rigsrevisionen.dk/Media/637860333116656366/703-22.pdf> Notatet er en opfølgning i sagen, som blev indledt i forbindelse med den ovenfor omtalte beretning nr. 15/2018, maj 2019.

⁷ Passagerpulsens notat vedr. *”DSB og Arriva Tog – Information om rejsetidsgaranti ved sammensatte rejser”*, maj 2022 https://passagerpulsens.taenk.dk/sites/default/files/proevekoeb_i_arrivas_og_dsbs_webshop_-_notat.pdf

Klik på "Fælles landsdækkende rejseregler" fører således til siden "Rejseregler" på DSB's hjemmeside (ikke siden med vejledning om rejsetidsgarantiordningen). Her findes endnu et link til "Fælles landsdækkende rejseregler", men klik på dette link fører til Rejsekortets hjemmeside. På Rejsekortets hjemmeside kan findes et link til "Fælles landsdækkende rejseregler", som på side 26 oplyser, at nærmere information om bl.a. DSB's rejsetidsgarantiregler kan findes på DSB's hjemmeside. På side 27 findes en henvisning til togpassagerrettighedsforordningens rejsetidsgarantiregler. Der mangler vejledning om, hvornår kompensation ydes alene efter forordningen i forhold til, hvornår de forhøjede nationale satser finder anvendelse. På de digitale kvitteringer for billetkøbet findes ingen henvisninger til rejsetidsgarantiregler, men på print selv billetten findes henvisninger til en række betingelser, herunder følgende henvisning:

"Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring ... kan findes på DSB's hjemmeside."

Den 16. juni 2022 anmodede sekretariatet om DSB's bemærkninger til de ovenfor nævnte oplysninger i Passagerpulsens rapport af februar 2022 samt notatet af 6. maj 2022.

Hertil fremsendte DSB den 10. august 2022 bl.a. følgende bemærkninger:

"[...]"

DSB er opmærksom på at give information om Pendler Rejsetidsgaranti i hele rejsekæden. DSB's måling af kendskabsgraden til Pendler Rejsetidsgarantien viser en mindre stigning fra 29% i maj 2021 til 31% i maj 2022 (33% i februar 2022). Eftersom pendlere først er på vej tilbage i DSB's tog, vil målingerne af kendskabsgraden potentielt kunne være påvirket af Covid-19 og de deraf ændrede rejsemønstre. Der ses ikke et signifikant fald i kendskabsgraden hverken for Pendler Rejsetidsgaranti eller Basis Rejsetidsgaranti.

Information på stationer omtalt i Passagerpulsens rapport

DSB kan ikke genkende, at der ikke findes information om rejsetidsgarantiordningerne på de omtalte stationer henholdsvis med og uden billetsalg, som omtales i Passagerpulsens rapport.

Vedhæftede plakat⁸ om Rejsetidsgaranti er fast ophængt på DSB's større stationer og som prioriteret plakat i informationstavlerne på de små stationer, som f.eks. Bispebjerg, Taastrup og Brøndbyøster Station.

"[...]"

⁸ Se bilag 2 - DSB's plakat om Rejsetidsgaranti

Det som Passagerpulsen har valgt at betegne som "fuld information" beror på en misforståelse af, at der på stationen skal findes en fysisk Pendler Rejsetidsgaranti brochure eller et Pendler Rejsetidsgaranti visitkort.

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

Pendler Rejsetidsgaranti brochuren har ikke været udgivet i papirform siden 2014, da tilmelding og automatisk udbetaling forudsættes at ske digitalt med NemKonto via DSB's hjemmeside. Alle informationer om Pendler Rejsetidsgaranti og eventuel tilmelding findes på DSB's hjemmeside. Tilmelding skal i dag foregå via webformularen på dsb.dk eller direkte i DSB's app. Der er endvidere opsat plakater på stationerne, der omtaler begge rejsetidsgarantiordninger. Det er kun muligt at købe pendlerkort digitalt (via apps eller rejsekort). Pendlerkortet sælges således ikke i DSB's betjente billetsalg, hvorfor der ikke udgives en fysisk papirbrochure. Visitkortet om Pendler Rejsetidsgaranti anvendes kun i forbindelse med markedsføringskampagner eller kampagner relateret til DSB Plus. Der burde ikke have været et visitkort på Nyborg Station, eftersom oplysningerne kan være forældede.

Information ved køb af billetter på hjemmesiden

Det er korrekt, at der ofte henvises til de Fælles Landsdækkende Rejse- regler – herunder oplysninger om rejsetidsgaranti mv. Dette er en formulering der tidligere er godkendt af Jernbanenævnet i forhold til information på de fysiske billetter jf. Jernbanenævnets JN36-00025, og går igen mange steder i DSB's kommunikation til kunderne – fx bagpå de fysiske billetter, på ordensreglementet og som nævnt ved køb på DSB's hjemmeside. Det vil ikke gavne brugervenligheden i de digitale salgskanaler, at kunderne ved købet skal igennem detaljerede oplysninger om rejsetidsgaranti, såsom satser og undtagelser, for at kunne købe en billet.

Nedenfor ses et eksempel på en print-selv billet købt på dsb.dk, hvor der henvises til de Fælles Landsdækkende Rejseregler.

VIGTIGT Print Selv-billetten er kun gyldig ved fremvisning af dit valgte Print Selv-ID

Du har valgt følgende kort som Print Selv-ID på rejsen:
Kørekort Navn: Test Test TEST

Billetten gælder

Billetten er gyldig i bus, tog og Metro i forbindelse med ovenstående rejse.

Fra: Station/Område: Aarhus H (4301)

Til: Station/Område: København H (1001)

Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billettens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- Krævet om mundbind eller visir gælder passagerer på alle rejser med kollektiv transport.
- Den reserverede plads skal indtages straks efter togets afgang, ellers kan den anvises til andre. Er der ikke angivet pladsnummer, kan man frit vælge plads i hele toget.
- Denne Print Selv-billet kan tilbagebetales til og med: 19. maj 2021. Print Selv-billetter kan kun tilbagebetales via www.dsb.dk/netbutik/refundering.
- Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddraget af togpersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- Enhver tvist mellem passageren og DSB skal afgøres efter dansk ret ved de ordinære domstole.
- Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.
- Denne billet er gyldig fra 20. maj 2021 04:00 til 21. maj 2021 03:59.

Information ved køb af billetter via DSB-app

Siden Passagerpulsens undersøgelse i februar 2022 har DSB igennem Corona perioden udviklet en ny mulighed for at tilmelde sig Pendler Rejsetidsgarantien direkte i DSB's app. Denne løsning blev lanceret den 10. maj 2022. Derfor er der nu mulighed for at tilmelde sig direkte til Pendler Rejsetidsgarantien i DSB's app med det pendlerkort, der er købt her via nogle få ekstra oplysninger i et meget enkelt og nemt flow, der er testet af kunder.

Derudover findes der information om rejsetidsgarantiordningen i betingelserne, der accepteres i forbindelse med købet – samt på kvitteringen jf. nedenstående billede.



Kvittering

Pris i alt: 297 kr.

Du får 30 point.

Dit ordrenummer

293794

Rejsetidsgaranti

Vær opmærksom på, at hvis du oplever forsinkelser på 30 minutter eller mere på togrejsen, så kan du være berettiget til at søge DSB Basis Rejsetidsgaranti.

[Du kan læse mere her →](#)

Har du spørgsmål?

Hvis du har spørgsmål til dit køb, kan du kontakte DSB's kundeservice.

[Kontakt DSB's kundeservice →](#)

CVR-nummer: 25050053

Information om rejsetidsgarantiregler i forbindelse med sammensatte rejser

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

DSB's rejsetidsgarantiordning gælder ikke kun for rene DSB rejser, men gælder også i forbindelse med sammensatte rejser, hvor en kunde f.eks. har købt en kombineret DSB og Arriva billet. DSB er i gang med at forbedre sig til den nye Passagerrettighedsforordning, som træder i kraft den 7. juni 2023 i forhold til de nye krav om gennemgående billetter.

Ovennævnte svar af 10. august 2022 gav anledning til følgende bemærkninger af 15. august 2022 fra Passagerpulsen:

"Vi er ... ikke enige med DSB i, at der er tale om en misforståelse, når vi skriver, at der ikke er "fuld information" på stationerne, fordi der mangler foldere/visitkort om pendlergarantien. Blot fordi tilmeldingen til pendlergarantien foregår online, bør det efter vores vurdering stadig være muligt at finde information i den folder, der distribueres på stationerne. Måske DSB kunne overveje at tilføje informationen i den nuværende folder om Basis rejsetidsgarantien for at skulle undgå at have to foldere? En kort beskrivelse og et link til hjemmesiden vil i den forbindelse være helt fint.

Vi velkommer desuden muligheden for tilmelding til Pendler rejsetidsgarantien i DSB's appen. Det ændrer bare ikke på, at der også bør gives information, der hvor man køber billet, dvs. bl.a. på DSB's egne stationer og i billetflowet og her halter det stadig jf. tidligere fremsendte tillægsnotat om købsflow⁹.

Vi er desuden helt med på, at det i henhold til de gældende regler er acceptabelt, at man henviser til de samlede rejseregler for sammensatte billetter, men der er tale om en helt uoverskuelig henvisning til et dokument på 30 sider, som man selv skal sidde og finde rundt i. Ideelt set var DSB's billetsystem, uanset om det er på app'en eller web, i stand til at afkode om en rejse kun er med DSB eller om der er tale om en rejse med flere togselskaber. Systemet skulle herefter kunne henvise til de relevante regler for rejsen, så man ikke selv skal gætte.

Sidst, men ikke mindst er vi glade for at høre, at DSB er opmærksomme på de sammensatte rejser og den nye passagerrettighedsforordning og ser frem til at se, hvad der kommer ud af det arbejde. Jo, før jo bedre. "

Partshøring

Udkast til nærværende afgørelse blev den 20. september 2022 fremsendt til DSB med anmodning om eventuelle bemærkninger senest den 30. september 2022.

⁹ Se note 7

DSB fremsendte den 29. september 2022 følgende bemærkninger til partshøringsudkastet.

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

"Jernbanenævnet har i en mail af 20. september 2022 sendt et udkast til et tilsynsbrev vedr. DSB's rejsetidsgaranti m.v. I brevet anmodes DSB om inden den 30. september 2022 at fremsende eventuelle bemærkninger vedrørende de faktuelle oplysninger, som indgår i brevuekastet. DSB har følgende bemærkninger.

DSB har med ændringsmarkering indsat nogle forslag til rettelser i brevuekastet.

På side 28 i tilsynsbrevet fremgår følgende:

"Til Passagerpulsens bemærkninger om behov for bedre vejledning af passagererne om kompensationsreglerne ved sammensatte rejser, har DSB i sit svar af 10. august 2022 anført, at DSB's rejsetidsgarantiordning "også gælder ved sammensatte rejser"

Umiddelbart må dette forstås således, at DSB yder kompensation til passagererne efter de samme regler (herunder DSB's kompensationssatser, som er højere end forordningens kompensationssatser) uanset, at der er tale om en sammensat rejse, dvs. at der er købt billet til en togrejse, hvor en del af togrejsen sker med DSB's tog og en anden del af togrejsen sker med et hvilket som helst af de andre togselskaber".

DSB skal beklage, at DSB's svar på dette punkt har været upræcist. Citatet fra DSB's svar til nævnet af 10. august 2022 var i sin helhed som følger:

"DSB's rejsetidsgaranti regler gælder ikke kun for DSB rejser, men gælder også i forbindelse med sammensatte rejser, hvor en kunde f.eks. har købt en kombineret DSB og Arriva billet."

DSB burde rettelig have skrevet:

*"DSB's rejsetidsgaranti regler gælder ikke kun for DSB rejser, men gælder også i forbindelse med **visse** sammensatte rejser, hvor en kunde f.eks. har købt en kombineret DSB og Arriva billet."*

Formuleringen var ment som et svar på følgende bemærkning fra Jernbanenævnets henvendelse af 16. juni 2022:

"Endvidere, påpegede Passagerpuls, at DSB ikke ses at sondre mellem enkelt- og sammensatte rejser, i forhold til hvornår forordningens rejsetidsgarantiregler gælder (sammensatte rejser), og hvornår DSB's egne rejsetidsgarantiregler gælder (rejser alene med DSB-tog)."

Ærindet med bemærkningen var at korrigere Passagerpulsens forståelse af, at DSB's egne rejsetidsgarantiregler alene gælder for rejser med DSB-tog. De gælder som nævnt overfor også ved sammensatte rejser med DSB-tog og Arriva-tog.

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

Hvis en kunde bliver forsinket på en gennemgående rejse med DSB og Arriva tog kan kunden søge om rejsetidsgaranti. DSB vil så udbetale en eventuel kompensation på baggrund af DSB's rejsetidskompensationssatser. Hvis kunden derimod rejser på en gennemgående billet med DSB og øvrige jernbaneoperatører (privatbane, metro eller letbane) vil en eventuel rejsetidskompensation blive udbetalt på baggrund af jernbanepassagerrettighedsforordningens satser.

Denne information findes på DSB's hjemmeside om basis rejsetidsgaranti. DSB har i anledning af nærværende sag præciseret ovenstående yderligere på hjemmesiden (DSB I Basis Rejsetidsgaranti), hvor følgende sætning er blevet indsat i afsnittet vedr., når din ankomsttid er mere end 30 minutter forsinket: "Dette gælder både, hvis du kun rejser med DSB, og hvis du rejser med DSB i kombination med andre jernbanevirksomheder".

I brevet anmoder Jernbanenævnet DSB om senest mandag den 17. oktober 2022, at oplyse, hvornår det første fulde forløb med egenkontrol i henhold til handlingsplanen (bilag 1) forventes at være gennemført.

DSB skal anmode Jernbanenævnet om at uddybe hvad der menes med spørgsmålet. Som det fremgår i handlingsplanen for DSB's kvalitetsstyringssystem, foretages der en særskilt egenkontrol af hvert initiativ. F.eks. gennemføres kundetilfredshedsmålinger hver måned, og der foretages måneds eller ugevis kontrol af informationen til kunderne på stationer eller i tog. Der foretages således ikke en samlet egenkontrol af alle initiativer i kvalitetsstyringssystemet."

2. Retsgrundlaget

Jernbaneloven² indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

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

(...)

§ 105. Jernbanenævnet kan påbyde jernbanevirksomheder, infrastrukturforvaltere og andre virksomheder på jernbaneområdet at give de oplysninger, som er nødvendige for Jernbanenævnets virksomhed."

Jernbanepassagerrettighedsforordningen¹⁰ (forordningen) indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

”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 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 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 billetprisen

- 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 billetrefusion 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.

¹⁰ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser. Forordningen er revideret ved forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 (omarbejdning), som dog først træder i kraft 7. juni 2023.

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

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

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

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 28¹¹

Standarder for servicekvalitet

- 1. Jernbanevirksomhederne skal opstille servicekvalitetsstandarder og indføre et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten. Servicekvalitetsstandarderne skal som minimum omfatte punkterne i bilag III.*
- 2. Jernbanevirksomhederne skal overvåge deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne. Jernbanevirksomhederne offentliggør hvert år en rapport om deres servicekvalitetsniveau sammen med deres årsberetning. Rapporterne om servicekvalitetsniveauet skal offentliggøres på jernbanevirksomhedernes websted.*

¹¹ Lignende bestemmelser om servicestandarder og kvalitetsstyring findes i artikel 29 i den omarbejdede togpassagerrettighedsforordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021, som træder i kraft 7. juni 2023.

Disse rapporter skal endvidere gøres tilgængelige på Det Europæiske Jernbaneagenturs websted.

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

[...]

Bilag III

Minimale standarder for servicekvalitet

- *Oplysninger og billetter*
- *Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser*
- *Aflysninger af togdriften*
- *Rengøring af togvogne og stationsbygninger (luftkvalitet i vognene, hygiejneniveauet på toiletterne osv.)*
- *Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne*
- *Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne*
- *Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer.”*

Artikel 29

Information til passagererne 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.*

I Kommissionens retningslinjer for fortolkning af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (2015/C 220/01), anføres følgende til artikel 29.

”Oplysninger af passagererne om deres rettigheder

Forordningens artikel 29 giver passagererne ret til oplysning om deres rettigheder. Oplysningerne skal være fyldestgørende, og de skal gives så betids, at passagererne har modtaget oplysningerne om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til befordringskontrakten på det tidspunkt, hvor denne kontrakt indgås. Oplysningerne kan forelægges i forskellige former, men de skal være tilgængelige for personer med handicap, og de skal rettes direkte til passageren (for eksempel bør man ikke henvise passagerer til internettet, hvis de kan bestille eller betale billetter på stationen).

[...]”

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

3. Jernbanenævnets bemærkninger og anmodninger til DSB

DSB's servicekvalitetsstandard om målrettet information til passagererne om rejsetidsgaranti

JBN har tidligere ført tilsyn med DSB's overholdelse af togpassagerforordningens artikel 28 vedrørende jernbanevirksomhedens servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringssystem og afgivet forskellige udtalelser herom, jf. sagsfremstillingen oven for.

DSB har i forbindelse med de tidligere tilsyn gennemført en række foranstaltninger til at informere passagererne om rejsetidsgarantireglerne herunder på DSB's hjemmeside, ved online billetkøb, ved opslag på stationerne, i brochurer og ved tekster på bagsiden af billetter, m.v.

Ved nærværende genoptagne tilsyn har fokus navnlig været rettet mod yderligere at forbedre navnlig den målrettede information til passagererne om rejsetidsgarantireglerne i situationer med større forsinkelser.

I overensstemmelse hermed har DSB nu udarbejdet interne instrukser for de relevante dele af personalet med retningslinjer for information i højtaler i tog og på perroner, information på skærme, samt information på skriftlige og digitale kanaler, m.v.

Disse interne instrukser indeholder ifølge DSB alle krav til personalet om, at der skal informeres om rejsetidsgarantireglerne i tilfælde af forsinkelser på mere end 30 minutter (større forsinkelser).

DSB har endvidere bekræftet, at de nævnte interne retningslinjer og servicekvalitetsstandard nu er trådt i kraft i relation til personalet.

Retningslinjerne om information til passagererne om rejsetidsgarantireglerne i førnævnte interne instrukser er endvidere af DSB blevet sammenfattet i én servicekvalitetsstandard for, hvordan passagererne kan forvente at modtage målrettet information om rejsetidsgarantireglerne ved forsinkelser på mere end 30 minutter, jf. DSB's mail af 29. oktober 2021.

Denne sammenfattede servicekvalitetsstandard er blevet offentliggjort på DSB's hjemmeside.

Herved har DSB iagttaget et af de krav vedrørende de nævnte standarder, som følger implicit af artikel 28, herunder, at standarderne offentliggøres¹².

Dernæst følger det af artikel 28, at jernbanevirksomheden skal indføre et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten.

For at iagttage dette krav i relation til ovennævnte standarder har DSB udarbejdet en detaljeret handlingsplan for kvalitetsstyringen, jf. bilag 1.

Handlingsplanen omfatter de fornødne elementer i et kvalitetsstyringssystem efter artikel 28¹³ i relation til ovennævnte standarder.

Handlingsplanen indeholder således bl.a. angivelse af intern placering af ansvaret for kontrolhandlinger, angivelse af kontrolhandlingernes hyppighed, kontrolhandlingernes omfang og indhold samt retningslinjer for afrapportering, evaluering og opfølgning, m.v.

Øvrige spørgsmål om DSB's informationer til passagererne om rejsetidsgarantiordningen

Forordningens artikel 29 foreskriver, at passagererne skal have information om deres rettigheder ved indgåelse af befordringskontrakten og dermed navnlig i forbindelse med situationer, hvor der sker billetkøb.

I Kommissionens vejledende bemærkninger¹⁴ til bestemmelsen er det anført, at oplysningerne skal være fyldestgørende, og de skal gives så betids, at passagererne har modtaget oplysningerne om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til befordringskontrakten på det tidspunkt, hvor denne kontrakt indgås. Oplysningerne kan forelægges i forskellige former, men de skal være tilgængelige for personer med handicap, og de skal rettes direkte til passageren.

DSB's information om Pendler Rejsetidsgarantiordningen:

¹² Kravet om offentliggørelse af servicekvalitetsstandarder er nærmere behandlet i Jernbanenævnets tilsynsbrev af 21. oktober 2013 til DSB som gengivet i sagsfremstillingen ovenfor.

¹³ Kravene til jernbanevirksomhedens kvalitetsstyringssystem i henhold til artikel 28, er nærmere omtalt i Jernbanenævnets tilsynsbrev af 15. februar 2013 til DSB, som delvist gengivet i sagsfremstillingen ovenfor.

¹⁴ Ligeledes gengivet i afsnit 2 ovenfor om retsgrundlaget.

DSB har til Passagerpulsens bemærkninger om, at der ikke udleveres information om Pendler Rejsetidsgarantiordningen i DSB's betjente billetsalg, anført, at pendlerkort ikke sælges i DSB's betjente billetsalg, idet pendlerkortene kun kan købes digitalt via apps eller rejsekort.

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

På denne baggrund – og bl.a. henset til de af DSB oplyste foranstaltninger til information om Pendler Rejsetidsgarantiordningen ved opslag på stationerne og på DSB's hjemmeside – finder JBN ikke på det foreliggende grundlag anledning til at stille krav til DSB om yderligere tiltag til at informere passagererne om Pendler Rejsetidsgarantiordningen.

DSB's henvisninger til rejsetidsgarantiregler i forbindelse med billetkøb:

Til Passagerpulsens bemærkninger om utilstrækkelige oplysninger om rejsetidsgarantireglerne i købsprocessen har DSB henvist til Jernbanenævnets bemærkninger i et tidligere tilsynsbrev af 15. februar 2017 (j.nr. JN36-00025). Nævnet har i førnævnte sag udtalt:

“For så vidt angår teksten på bagsiden af DSB's billetter er Jernbanenævnet enig med DSB for så vidt, at det ikke er nødvendigt, at disse tekster fuldt ud gengiver alle passagerernes rettigheder efter rejsetidsgarantireglerne. Som anført af DSB er det tilstrækkeligt, at bagsideteksterne oplyser om, at rejsen er omfattet af bl.a. rejsetidsgarantiregler og at passagererne henvises til selskabets hjemmeside for nærmere information om indholdet af disse regler.”

Nævnet har således i den nævnte tidligere sag tiltrådt, at det for så vidt angår DSB's billetter, er tilstrækkeligt at informere om rejsetidsgarantireglerne blot ved en kort henvisning til afsnittet om rejsetidsgarantiregler på DSB's hjemmeside. Det må i den forbindelse forudsættes, at der er tale om en klar og tydelig henvisning til, hvor nærmere og fyldestgørende information om rejsetidsgarantiordningerne kan findes.

I forbindelse med køb af billetter på DSB's hjemmeside skal kunden, lige inden betalingen for et billetkøb, acceptere de "særlige betingelser for Printselv-billetter", der angives ved en række henvisninger herunder bl.a. et link til de "Fælles landsdækkende rejseregler", men ikke nogen henvisning til eller direkte link til rejsetidsgarantireglerne. Klik på "Fælles landsdækkende rejseregler" fører til siden "Rejseregler" på DSB's hjemmeside (ikke siden med informationer om rejsetidsgarantiordningen). Her findes endnu et link til "Fælles landsdækkende rejseregler", men klik på dette link fører til Rejsekortets hjemmeside. På Rejsekortets hjemmeside kan findes et link til "Fælles landsdækkende rejseregler", som på side 26 oplyser, at nærmere information om bl.a. DSB's rejsetidsgarantiregler kan findes på DSB's hjemmeside. På side 27 findes en henvisning til togpassagerrettighedsforordningens rejsetidsgarantiregler.

Dette udgør at ikke en klar og tydelig henvisning til passagererne om, hvor nærmere og fyldestgørende information om rejsetidsgarantiordningerne kan findes. Tværtimod er de mange og upræcise henvisninger mere egnede til at skabe uklarhed. Henvisningen til "Fælles landsdækkende rejseregler" i DSB's "særlige betingelser for Print-selv-billetter", som kunden skal acceptere umiddelbart forinden billetkøb, bør derfor erstattes af eller suppleres med en (direkte) henvisning til afsnittet på DSB's hjemmeside, som beskriver rejsetidsgarantivilkårene.

En sådan henvisning kan eventuelt udformes som den henvisning, som findes på kvitteringen, som kunden modtager efter billetkøbet, hvor det anføres: *"Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring [...] kan findes på DSB's hjemmeside"*.

DSB's informationer om rejsetidsgarantivilkår ved sammensatte rejser

Til Passagerpulsens bemærkninger om behov for bedre vejledning af passagererne om kompensationsreglerne ved sammensatte rejser, har DSB i sit svar af 10. august 2022 anført, at DSB's rejsetidsgarantiordning *"også gælder ved sammensatte rejser"*.

Umiddelbart må dette forstås således, at DSB yder kompensation til passagererne efter de samme regler (herunder DSB's kompensationssatser, som er højere end forordningens kompensationssatser) uanset, at der er tale om en sammensat rejse, dvs. at der er købt billet til en togrejse, hvor en del af togrejsen sker med DSB's tog og en anden del af togrejsen sker med et hvilket som helst af de andre togselskaber.

I så fald bør dette tydeliggøres ved en ændring i vejledningen om rejsetidsgarantiordningen på DSB's hjemmeside, hvor det er anført, at rejsetidsgarantiordningen kun gælder for rejser med DSB og Arriva:

"Du kan søge om kompensation, hvis du er forsinket mere end 30 minutter på din rejse med fjern-, regional- eller S-tog (DSB eller Arriva).

[...] "Rejser du med DSB og en privatbane/metro kan du også få rejsetidsgaranti, men efter andre regler."

Såfremt DSB derimod ønsker at fastholde muligheden for at yde kompensation efter forordningens satser for den del af en sammensat rejse, som er sket med andre togselskaber end DSB eller Arriva, er der – som anført af Passa-

gerpulsen – behov for, at DSB også vejleder om forordningens kompensations-satser¹⁵ samt nærmere vejledning om, hvornår en rejse er omfattet af forordningens regler om rejsetidsgaranti og hvornår rejsen er omfattet af DSB's egne regler.

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

Uanset om DSB vælger den ene eller den anden af førnævnte to muligheder, bør der under alle omstændigheder ske præcisering af følgende del af DSB's rejsetidsgarantivilkår:

"Det er ankomsten på din bestemmelsesstation (altså den sidste station du ankommer til) og ikke tidspunktet for din afrejse, der afgør, hvor meget du er forsinket."

Det bør således tilføjes, at det nævnte princip for beregning af forsinkelsen også gælder ved sammensatte rejser, herunder at det således vil være ankomsttidspunktet (faktiske eller forventede) til bestemmelsesstationen på den sidste del af togrejsen, som er afgørende for beregningen af forsinkelsen.

*

Sammenfatning af JBN's anmodninger til DSB:

DSB anmodes om **senest mandag den 17. oktober 2022**, at

- Bekræfte, at alle dele af de i handlingsplanen indeholdte elementer med egenkontrol i henhold til handlingsplanen (bilag 1) er igangsat.
- Bekræfte, at oplysningerne til passagererne ved online billetkøb på hjemmesiden er ændret således, at der henvises direkte til rejsetidsgarantireglerne umiddelbart inden betaling, jf. bemærkningerne ovenfor.
- Bekræfte, at rejsetidsgarantivilkårene på DSB's hjemmeside for sammensatte rejser er præciseret i overensstemmelse med bemærkningerne ovenfor.

¹⁵ DSB havde tidligere blot under "spørgsmål og svar" på hjemmesiden informeret om forordningens kompensations-satser, dog uden nærmere vejledning om, hvornår disse finder anvendelse. Efter modtagelsen af partshøringsudkastet til nærværende tilsynsbrev, har DSB iværksat præciseringer på hjemmesiden vedrørende vilkårene for sammensatte rejser.

Nærværende tilsynsbrev er meddelt i henhold til jernbanelovens § 103, stk. 4, og fremsendt i kopi til Transportministeriet.

11. oktober 2022
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

Med venlig hilsen
På Jernbanenævnets vegne



Lene Sigvardt
Nævnensformand

BILAG:

Bilag 1: Handlingsplan for DSB's kvalitetsstyringssystem

Bilag 2: DSB's plakat om rejsetidsgaranti

Klagevejledning

Afgørelsen kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed, jf. bekendtgørelsen om Jernbanenævnet, § 17, stk. 1. Eventuel retssag til prøvelse af afgørelsen skal være anlagt inden 8 uger, jf. bekendtgørelsen om Jernbanenævnet, § 17, stk. 3.