

Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V
info@jernbanenaevnet.dk
www.jernbanenaevnet.dk

Klager

DSB
Telegade 2 B 2,1
2630 Taastrup

Dato: 26-03-2025
Sagsnr.: 2024-224035

Afgørelse om DSB's salg af gennemgående billetter, m.v.

0. Resume

Jernbanenævnet modtog den 17. december 2024 en klage vedrørende DSB's salg af internationale billetter og vilkårene herfor, særligt vedrørende gennemgående billetter.

DSB's praksis om kun at sælge billetter til sammensatte togrejser som gennemgående billetter i forhold til visse specifikke andre jernbanevirksomheder, strider, efter klagers opfattelse, imod togpassagerrettighedsforordningen.

Som nærmere anført i afgørelsen med bemærkninger i afsnit 3, neden for, finder Jernbanenævnet:

- Ikke grundlag for at antage, at DSB ikke skulle have truffet alle rimelige foranstaltninger for så vidt muligt at kunne sælge billetter til sammensatte togrejser som gennemgående billetter.
- DSB ses at informere tilstrækkeligt om togrejser, hvortil billetterne ikke sælges som gennemgående billetter.
- DSB's vejledning om passagerernes rettigheder ved udlandsrejser manglede information om passagerernes rettigheder efter togpassagerrettighedsforordningens artikel 20.

Efter modtagelsen af partshøringsudkastet til nærværende afgørelse har DSB opdateret vejledningen på hjemmesiden om passagerernes rettigheder ved udlandsrejser således, at denne nu også omfatter førnævnte.

Sagen er behandlet af Jernbanenævnet på møde den 27. februar 2025, hvor følgende nævnsmedlemmer deltog:

Jernbanenævnets formand: Dommer Lene Sigvardt

Øvrige nævnsmedlemmer: professor Per Baltzer Overgaard; vicedirektør Jacob Schaumburg-Müller; professor Lars Peter Raahave Østerdal; professor Birgit Liin; centerleder Henrik Sylvan; senior executive officer Ellen Als.

1. Sagsfremstilling

Jernbanenævnet modtog den 17. december 2024 følgende klage:

"Baggrund for klage"

DSB har ændret praksis ved udstedelse af internationale togbilletter, således at næsten kun rejser med DSB, DB og CD, udstedes som gennemgående billet.

De fleste internationale billetter til destinationer uden for DSB's og DB's og CD's netværk er undtaget for gennemgående billetter, selvom man køber en samlet rejse med start i Danmark i en samlet transaktion.

Som det fremgår at DSB's nye forretningsbetingelser

<https://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/forretningsbetingelser/handelsbetingelser-udland/>

- er disse jernbaneoperatører undtaget for gennemgående billetter ved køb af international togbillet hos DSB:

ÖBB; Nightjet; EuroNight; SJ; Snälltåget; Vy; SNCF; Eurostar; Slovaokiets IC-tog; Trenitalia; EC mellem Tyskland, Østrig, Schweiz og Italien

Klagepunkter

1. DSB's nye praksis og handelsbetingelser, strider mod formålet i EU-forordning 2021/782, betragtning (22):

"Gennemgående billetter giver mulighed for gnidningsfrie rejser for passagerer, og der bør derfor træffes alle rimelige foranstaltninger for at tilbyde sådanne billetter i forbindelse med personbefordring med jernbane over langdistance og regional personbefordring med jernbane, uanset om de er internationale eller indenlandske, og personbefordring med jernbane i byer og forstæder, herunder personbefordring med jernbane, der er undtaget fra denne forordning. Til beregning af den samlede kompensationsberettigede forsinkelse bør det være muligt ikke at medregne forsinkelser, der er opstået på de dele af rejsen, som vedrører jernbanetjenester, der er fritaget i henhold til denne forordning."

Det er min opfattelse at det er muligt for DSB at definere rejser med flere af de undtagede jernbaneoperatører som gennemgående billetter. Dermed mener jeg ikke, at DSB har truffet rimelige foranstaltninger for at tilbyde gennemgående billetter, men derimod truffet foranstaltninger om det modsatte.

Passagerer kan stadig købe en billet fra Danmark til f.eks. Paris som et samlet køb hos DSB.

De fleste vil betragte det som en rejse fra A til Z, eller en gennemgående billet.

Billetten gælder også fra A til Z, men erstatning ved forsinkelse mv. gælder ikke som en gennemgående billet.

Dette forhold er efter min opfattelse en omgåelse af EU-forordningen

2. DSB's nye praksis for begrænsning af gennemgående billetter er efter min opfattelse ikke tydeligt videregivet til kunderne med elektronisk link til handelsbetingelserne, hvilket er en overtrædelse af betragtning (24).

3. Begrænsning af gennemgående billetter er i praksis også en begrænsning for personer med begrænset mobilitet, der ikke har mulighed for andre transportformer som f.eks. fly eller privat bil.

Det er efter min opfattelse ikke en realistisk mulighed at købe en billet, som teknisk set ikke er en gennemgående billet og med separate billetter gennemføre en rejse uden rimelig sikkerhed for rejsens gennemførelse og compensation ved forsinkelser og aflysninger, jf. betragtning (27).

4. Artikel 7, pkt. 1.:

"Forpligtelser overfor passagererne i henhold til denne forordning kan ikke indskrænkes eller fraviges, navnlig ikke ved en undtagelsesbestemmelse eller begrænsende klausul i befordringskontrakten. Ethvert kontraktvilkår, der direkte eller indirekte går ud på at fravige, fastsætte undtagelser fra eller begrænse de rettigheder, der følger af denne forordning, er ikke bindende for passageren."

Det er efter min opfattelse en undtagelsesbestemmelse i DSB's handelsbetingelser at passagerer udelukkes fra at opnå en gennemgående billet ved samlet bestilling og køb hos DSB.

5. Artikel 11 pkt. 1.:

"Jernbanevirksomheder, billetudstedere og rejsebureauer tilbyder billetter, og når sådanne forefindes, gennemgående billetter og reservationer."

Det er efter min opfattelse muligt for DSB at tilbyde gennemgående billetter.

DSB tilbyder i praksis en gennemgående billet, som man kan købe i en samlet transaktion, men regler om compensation gælder ikke som gennemgående billet, idet DSB påstår at det ikke er en gennemgående billet.

Eksempel:

Jeg køber en billet fra Danmark til Paris hos DSB som et samlet køb i en transaktion.

Jeg modtager en billet der gælder befordring Danmark - Hamborg - Köln - Paris

Billetten er gennemgående fra Danmark til Köln, men ikke gennemgående til Paris

DSB har tidligere udstedt disse billetter som gennemgående billetter

Og billetten du nu kan købe med DSB's nye praksis er den samme billet.

Men regler om kompensation er ændret til at betragte rejsen som flere individuelle rejser.

Min påstand er, at den gennemgående billet faktisk findes, men at reglerne for kompensation nu er ændret, idet DSB med en teknikalitet definerer, at det ikke længere er en gennemgående billet.

Det er en omgåelse af EU-forordningen."

Den 17. januar 2025 fremsendte DSB følgende bemærkninger til klagen:

"I forbindelse med ikrafttrædelsen af den reviderede jernbanepassagerrettighedsforordning i juni 2023 foretog DSB nogle præciseringer i DSB's netbutik vedrørende, hvilke europæiske jernbaneselskaber som DSB sælger gennemgående billetter til. DSB har ikke ændret praksis eller justeret i regelgrundlaget vedrørende salg af internationale jernbanebilletter.

I jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 12 stk. 1, fremgår det, at "For så vidt angår anden personbefordring med jernbane træffer jernbanevirksomhederne alle rimelige foranstaltninger til at tilbyde gennemgående billetter og samarbejder indbyrdes herom."

DSB bakker op om passagerrettighedsforordningens ambition om at tilbyde gennemgående billetter. Det er således muligt at købe internationale gennemgående billetter til DSB's egne tog, herunder også til DSB og DB's fælles tog mellem København og Hamborg.

DSB sælger også billetter til en lang række andre jernbaneselskabers tog. Salg af billetter til andre jernbaneselskabers tog kræver dog, at DSB har en aftale med det pågældende selskab. Selskabernes udbud af billetter udgør en naturlig begrænsning for, hvilke relationer DSB kan sælge gennemgående billetter til. DSB sælger billetter som gennemgående, når det er muligt. DSB har således ikke mulighed for at sælge en gennemgående billet til en rejse med mindre alle jernbaneselskaber, som er involveret i den pågældende rejse, udbyder gennemgående billetter.

DSB er ikke i henhold til passagerrettighedsforordningen forpligtet til at sælge gennemgående billetter til andre europæiske jernbaneselskaber. DSB kan heller ikke i henhold til passagerrettighedsforordningen tvinge andre europæiske jernbaneselskaber til at ændre, hvilke billetter de udbyder.

I henvendelsen fremgår det, at de fleste internationale billetter til destinationer udenfor DSB's, DB's og CD's netværk er undtaget for gennemgående billetter. Dette er imidlertid ikke korrekt. DSB sælger

gennemgående billetter til flere selskaber end disse. Nedenfor fremgår en oversigt over de lande/selskaber (mod syd), hvortil DSB som udgangspunkt tilbyder gennemgående billetter:

- Tyskland (DB)
- Holland (NS)
- Belgien (SNCB)
- Luxembourg (CFL)
- Schweiz (SBB)
- Østrig (ÖBB)
- Ungarn (MÁV-START)
- Slovakiet (ZSSK)
- Tjekkiet (CD)

Det skal bemærkes, at enkelte tog hos ovenstående jernbaneselskaber, kan være undtaget. DSB har f.eks. som udgangspunkt mulighed for at sælge gennemgående billetter til ÖBB's tog, men ÖBB udbyder ikke gennemgående billetter til deres NightJet og EuroNight, hvorfor DSB ikke kan sælge gennemgående billetter til disse ÖBB-tog.

Om DSB's købsflow

Det fremgår af henvendelsen, at klager ikke mener, at DSB informerer tilstrækkeligt i DSB's Netbutik Udland om gennemgående billetter.

DSB er ikke enig heri. Nedenfor følger en beskrivelse af, hvorledes informationen er tilgængelig i DSB's Netbutik Udland.

I DSB Netbutik Udland skal kunden, når en rejse er søgt frem, men før en bestilling foretages og et køb gennemføres, acceptere DSB's betingelser i form af "Handelsbetingelser Udland", der findes på følgende side: <https://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/forretningsbetingelser/handelsbetingelser-udland/>

Linket til betingelserne og acceptboksen er placeret som følger. Det er ikke muligt at trykke "godkend bestilling", før betingelserne er accepteret.

FORRETNINGSBETINGELSER

☐ Jeg accepterer DSB's betingelser

Vil du vide mere om dine muligheder ved en forsinkelse, [se her](#).

☐ Jeg accepterer afgangstider, ankomsttider, priser og de ovenfor nævnte betingelser.

TILBAGE

GODKEND BESTILLING >

I Handelsbetingelser Udland er det som det allerførste tydeligt anført, at rejser med en række jernbaneselskaber ikke er gennemgående – det er enten alle rejser med selskabet eller rejser med specifikke togtyper. Det er anført i punktform som følger:

Dette gælder for rejser med:

- ÖBB NightJet og EuroNight
- SJ's højhastighedstog, SJ IC, SJ EuroNight, SJ Nattog, Snälltåget og VY i forbindelse med Sverige
- SNCF's TER, IC og TGV højhastighedstog i forbindelse med Frankrig
- Eurostar højhastighedstog i forbindelse med Storbritannien, Tyskland, Belgien, Holland og Frankrig
- Slovakiets IC tog
- Trenitalias italienske højhastighedstog, kaldet Freccia
- EC togene mellem Tyskland, Østrig og Italien, som er et samarbejde mellem DB, ÖBB og Trenitalia
- EC togene mellem Schweiz og Italien, som er et samarbejde mellem SBB og Trenitalia.

Kunden har på dette tidspunkt i købsflowet valgt en specifik rejse med en rejseplan, hvor angivelse af skift og de relevante selskaber og togtyper er anført. Kunden har således, før købet gennemføres, mulighed for at sammenholde sin rejseplan med listen over ikke gennemgående billetter, og dermed tjekke hvorvidt den specifikke rejse består af en gennemgående eller flere separate billetter.

Betingelserne udgør et elektronisk dokument, som kunden ser før købet gennemføres, og som kunden ligeledes kan genfinde via DSB's hjemmeside efterfølgende. Det er på denne baggrund DSB's opfattelse, at informationen om, hvorvidt billetten/billetterne er gennemgående, sker i overensstemmelse med passagerrettighedsforordningens artikel 12, stk. 2 og stk. 5.

I tilknytning til linket til DSB's Handelsbetingelser Udland er der videre et link til en side på dsb.dk (<https://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/forretningsbetingelser/handelsbetingelser-udland/dine-rettigheder-nar-du-bliver-forsinket-pa-din-udlandsrejse/>), hvor kunden kan læse mere om rettigheder og muligheder, såfremt der opstår forsinkelser på rejsen herunder de forskellige regler der gælder, hvis kunden har en gennemgående billet hhv. separate billetter. Det er desuden beskrevet, hvordan en kunde uden en gennemgående billet i en række tilfælde vil kunne få hjælp, hvis kunden bliver forsinket undervejs på rejsen. Dette som følge af en kommerciel aftale, som DSB og en række andre jernbanevirksomheder har indgået kaldet AJC, Agreement on Journey Continuation. Endvidere er der et link til information om Rejsetidsgaranti Udland.

Siden er et relativt nyt initiativ. Dette for at klæde kunderne bedre på og give tydeligere information om rettigheder og muligheder allerede før en eller flere billetter købes.

I forhold til betjeningen af passagerer med nedsat mobilitet skal det bemærkes, at de har samme muligheder for at købe gennemgående billetter som alle andre kunder.

Det er muligt at bestille assistance til en rejse, også selvom den består af separate billetter. Der er således ikke forskel i den handicapassistance, som operatørerne tilbyder kunder, som har en gennemgående eller flere separate billetter til deres rejse. DSB deler derfor ikke klagers bekymring for, at kunder med reduceret mobilitet skulle have ringere muligheder for at tage toget til udlandet.”

DSB's "Handelsbetingelser Udland" (jf. ovennævnte link) indeholder blandt andet følgende:

"Handelsbetingelser Udland

Her findes oplysninger om betingelser vedrørende køb af billetter til rejse med tog til udlandet.

Rejsebetingelser

Billetter til udlandet er som udgangspunkt såkaldte "gennemgående billetter". Det betyder, at rejsetidsgarantien m.v. gælder for den samlede rejse.

For rejser med en række jernbaneselskaber er der dog ikke tale om en gennemgående billet, selvom du køber en rejse med start i Danmark. Her gælder reglerne for det pågældende selskabs strækning, og rejsetidsgarantien gælder alene for den del af rejsen, som selskabet er ansvarlig for.

Dette gælder for rejser med:

- *ÖBB NightJet og EuroNight.*
- *SJ's højhastighedstog, SJ IC, SJ EuroNight, SJ Nattog, Snälltåget og VY i forbindelse med Sverige.*
- *SNCF's TER, IC og TGV-højhastighedstog i forbindelse med Frankrig.*
- *Eurostar højhastighedstog i forbindelse med Storbritannien, Tyskland, Belgien, Holland og Frankrig.*
- *Slovakiets IC tog.*
- *Trenitalias italienske højhastighedstog, kaldet Freccia.*
- *EC-togene mellem Tyskland, Østrig og Italien, som er et samarbejde mellem DB, ÖBB og Trenitalia.*
- *EC-togene mellem Schweiz og Italien, som er et samarbejde mellem SBB og Trenitalia.*

Betingelser

Ekspeditionsomfang

DSB Netbutik Udland forhandler togbilletter til destinationer i følgende lande: Sverige, Frankrig, Norge, Tyskland, Holland, Belgien, Luxembourg, Schweiz, Østrig, Italien, Ungarn, Slovakiet og Tjekkiet.

Yderligere sælges der rejser med nattog til ovennævnte lande, samt Interrail Pass til Europa via DSB Kundecenter på telefon 70 13 14 18 og på følgende stationer med salg af udlandsbilletter; Københavns Hovedbanegård; Odense samt Aarhus H.

[...]

Særligt for rejser i forbindelse med Frankrig

I forbindelse med Frankrig skal der desuden angives en e-mailadresse og i nogle tilfælde fødselsdagsdatoen på de(n) rejsende. Billetterne udstedes på engelsk, og billettens pris er anført i euro. Det er prisen, som fremkommer på kvitteringen, angivet i DKK, der skal betales for billetten.

I tilfælde af ændringer i køreplanen, eller ved uregelmæssigheder, sender selskaberne så vidt muligt information om driftsforstyrrelsen direkte til den e-mailadresse som er anført eller oplyst i forbindelse med billetkøbet. Selskaberne påtager sig intet ansvar såfremt informationen ikke når frem til den rejsende.

Desuden skal forretningsbetingelserne accepteres inden købet.

Har du ikke mulighed for at købe billetten online, kan du købe billetten via DSB Kundecenter Udland på telefon 70 13 14 18 eller i Salg & Service på en af følgende stationer med salg af udlandsbilletter: Københavns Hovedbanegård, Odense eller Aarhus H.

For billetter i forbindelse med Frankrig er der altid tale om Print Selv-billetter, selvom billetterne købes via DSB Kundecenter Udland eller i Salg & Service. De særlige betingelser for Print Selv-billetter skal derfor overholdes, uanset salgssted.

Særligt for rejser i forbindelse med Storbritannien

I forbindelse med rejser til Storbritannien har den britiske regering indført krav om registrering af de rejsende via det der kaldes Advanced Passenger Information (API). Det betyder at du som rejsende skal opgive en række oplysninger for at kunne modtage din billet til rejse med eurostar. Det drejer sig om følgende oplysninger; den rejsendes fulde navn, fødselsdato, køn, nationalitet, pasnummer og passets udløbsdato. Bemærk, det er den rejsendes ansvar at sikre, at oplysningerne er korrekte.

Billetterne udstedes på engelsk, og billetternes pris er anført i euro. Det er prisen som fremkommer på kvitteringen angivet i DKK der skal betales for billetten.

[...]

Dine rettigheder når du bliver forsinket på din udlandsrejse

Bliver du forsinket på en udlandsrejse med tog, er du omfattet af EU-forordning om jernbanepassagerers rettigheder.

Rettighederne er knyttet til din billet og afhænger af, hvordan din rejse er købt og hvilket tog du skal med. Det er derfor vigtigt, du er opmærksom på, om du har én samlet billet – kaldet en 'gennemgående billet' – for din samlede rejse, eller om du har flere separate billetter – også kaldet en 'ikke gennemgående billet'. Da du købte din rejse, blev du informeret om hvorvidt din rejse består af en 'gennemgående' eller flere separate billetter.

+ Læs mere om din rettigheder ved forsinkelser på udlandsrejser ”.

Ved klik på førnævnte link¹ fremkommer følgende vejledning:

”Relevante oplysninger for dig der rejser på en udlandsbillet og bliver berørt af forsinkelser

Her kan du finde et overblik over dine muligheder i tilfælde af forsinkelser og aflysninger, når du rejser på en udlandsbillet.

Én eller flere billetter

Bliver du forsinket på en udlandsrejse med tog, er du omfattet af EU's forordning om jernbanepassagerers rettigheder. Rettighederne er knyttet til din billet og afhænger af, hvordan din rejse er købt og hvilket tog du skal rejse med. Det er derfor vigtigt, du er opmærksom på, om du har én samlet billet - kaldet en 'gennemgående billet' - for din samlede rejse, eller om du har flere separate billetter – også kaldet en 'ikke gennemgående billet'. Da du købte din rejse, blev du informeret om hvorvidt din rejse består af en 'gennemgående' eller flere separate billetter

Er du i tvivl, kan du læse mere om gennemgående og separate billetter herunder. Du kan også se, hvad der gælder for de selskaber og tog, som du rejser med længere nede på siden og under [DSB | Handelsbetingelser Udland](#).

Hvad gør jeg hvis jeg bliver mere end 60 minutter forsinket?

Jeg har en samlet billet til hele rejsen

Rejser du på en samlet billet, også kaldet en gennemgående billet, og der er ændringer til din rejse (forsinkelser eller aflysninger), som medfører, at du forventer at blive mere end 60 minutter forsinket til din an-

¹ <https://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/forretningsbetingelser/handelsbetingelser-udland/dine-rettigheder-nar-du-bliver-forsinket-pa-din-udlandsrejse/>.

komststation, som angivet på din gennemgående billet, har du mulighed for enten at:

- Fortsætte rejsen med den første mulige afgang med samme selskab, også selvom toget kører via en anden rute, end der står på billetten. Dette gælder også billetter med togbinding, der ellers kun er gyldige til en specifik afgang.
- Du kan henvende dig, der hvor du har købt din billet. Har du købt din billet via dsb.dk kan du kontakte DSB Kundecenter Udland på 70 13 14 18.
- Få din billet tilbagebetalt og opgive rejsen. Det gælder alle typer billetter (dog ikke Interrail), også dem som normalt ikke kan tilbagebetales.
- Ønsker du at få din rejse refunderet skal du henvende dig der hvor billetten er købt.
- På billetens 1. gyldighedsdag, kan du bruge formularen på dsb.dk/skriv.
- Udskyde rejsen til et senere tidspunkt. Dog maksimalt et år fra det oprindelige afgangstidspunkt.
- Ønsker du at rejse inden for de næste 30 dage, skal du kontakte DSB Kundecenter Udland på 70 13 14 18 eller DSB Billetsalg på Københavns Hovedbanegård, i Odense eller på Aarhus Hovedbanegård.
- Ønsker du at udskyde din rejse mere end 30 dage, skal du skrive til os på dsb.dk/skriv.

Når du bliver forsinket undervejs, er det en god idé at henvende dig til togpersonalet eller på skiftestationen for at få hjælp.

Min rejse består af flere separate billetter

Består din rejse ikke af en gennemgående billet men af flere separate billetter, gælder EU's regler ikke for den samlede rejse, men kun for hver del af rejsen (hver billet) for sig. Har du f.eks. en billet fra Stockholm til København med SJ samt en separat billet fra København til Aarhus med DSB, er du ikke omfattet, hvis en forsinkelse med SJ's tog medfører, at du ikke når dit DSB-tog.

DSB har dog sammen med en række andre selskaber, herunder bl.a. SJ og Deutsche Bahn (DB), lavet en ordning kaldet "Agreement on Journey Continuation". Den betyder, at du uden ekstra omkostninger kan fortsætte rejsen med første ledige afgang med samme selskab, selvom du rejser på separate billetter. Du skal kontakte togpersonalet eller henvende dig til personalet på skiftestationen for at benytte aftalen. Aftalen giver dig ikke mulighed for at udskyde rejsen eller få billetten tilbagebetalt.

Du kan læse mere i [Agreement on Journey Continuation](#), samt hvilke selskaber der er omfattet.

Rejsetidsgaranti Udland

Er du blevet mere end 60 minutter forsinket på din rejse kan du søge rejsetidsgaranti. [Læs mere og søg om Rejsetidsgaranti Udland.](#)"

Klager har den 5. februar 2025 fremsendt følgende supplerende bemærkninger til ovennævnte svar fra DSB:

"Jeg har disse bemærkninger:

1. DSB har efter min opfattelse ændret praksis for refusion ved forsinkelse, ved køb af billet i en samlet transaktion

I forbindelse med den reviderede forordning har DSB - som DSB selv skriver - foretaget nogle præciseringer.

Der er ikke blot tale om præciseringer, men faktisk tale om ændrede regler for refusion ved køb af billet i en samlet transaktion.

Her eksempel ved billet købt hos DSB fra København til Paris i en samlet købstransaktion

A (nye refusionsregler): *Passageren mister forbindelse med Eurostar eller TGV på grund af en forsinkelse. Dette medfører, at passagerens billet med Eurostar eller TGV er gået tabt, og passageren får selv ansvaret for den videre rejse, inkl. ekstraomkostninger som f.eks. nødvendig overnatning mv. Passageren får kun erstatning for en forsinkelse på 1-2 timer eller mere - og udelukkende af den første del af rejsen.*

B (tidligere refusionsregler): *Passageren mister forbindelse med Eurostar eller TGV på grund af en forsinkelse. DSB har ansvar for den videre befordring, hvilket indebærer at udgifter til at tage det næste tog og evt. nødvendig overnatning kan refunderes.*

Jeg anerkender ikke, at DSB fravælger at betragte refusionsregler ved køb af samlet rejse i en transaktion, som en gennemgående billet.

DSB har tidligere kunnet tilbyde disse betingelser, upåagtet af de samarbejdsaftaler der er og har været med andre jernbaneoperatører.

DSB anfører i notat 17 jan 2025: "DSB har ikke ændret praksis eller justeret i regelgrundlaget vedrørende salg af internationale jernbanebilletter"

Jeg mener derimod, at DSB har ændret praksis for betingelserne af internationale billetter købt i en samlet transaktion

Disse ændrede betingelser vedrører refusion, og kan i en del tilfælde få stor betydning for kunderne.

Og jeg mener ligeledes, at kunderne ikke er blevet gjort opmærksom tydeligt nok på denne praksisændring.

Det er mange passagerers frygt at miste retten til videre befordring, hvilket jeg ikke tror, at mange er klar over, at de betingelser kan medføre.

Jeg skal derfor bede DSB fremlægge dokumentation i form af erstatningseksempler af statistik, med de nye og de gamle refusionsregler.

2. DSB's oplysninger til kunden om handelsbetingelserne kan være vildledende

I købsprocessen henviser DSB til et link til handelsbetingelserne.

I starten af betingelserne står: "Billetter til udlandet er som udgangspunkt såkaldte gennemgående billetter. Det betyder at rejsegarantien mv gælder for den samlede rejse"

Derefter oplistes en række undtagelser.

I en situation hvor kunden endelig har fundet en rejse og vil foretage køb, skal kunden klikke af at have læst betingelser.

Jeg mener at der er risiko for at kunden anser "udgangspunkt" for at gælde for det køb, som kunden netop er ved at foretage.

Det ville være mere retvisende hvis DSB's website i købs- og bestillingsprocessen, tydeligt gør opmærksom på, når der er tale om køb af ikke gennemgående billet og at regler om refusion derfor er begrænsede.

Det er efter min opfattelse en lang række destinationer, som er undtaget.

F.eks. fra København til:

Stockholm

Paris

Oslo

London

Verona

Milano

og mange flere.

."

Som svar på førnævnte indlæg fra klager har DSB den 11. februar 2025 fremsendt følgende supplerende bemærkninger:

"Om DSB's praksis for salg af gennemgående billetter

DSB har, som beskrevet i DSB's notat af 17. januar 2025, ikke mulighed for at sælge gennemgående billetter til jernbaneselskaber, der ikke tilbyder dette, og er heller ikke forpligtet til det.

DSB henviser til forordningens artikel 12, stk. 5, ifølge hvilken en jernbanevirksomhed ikke er ansvarlig for billetter som gennemgående, selvom de er købt i én handelstransaktion: "hvis det er angivet på billetterne eller på et andet dokument eller elektronisk på en sådan måde, at passageren kan genskabe oplysningerne til fremtidig reference, at billetterne udgør særskilte befordringskontrakter, og passageren er blevet oplyst herom forud for købet."

Artikel 12 om gennemgående billetter blev indført med den reviderede passagerrettighedsforordning (2021/782), og gav som beskrevet DSB anledning til at foretage nogle præciseringer i DSB's netbutik vedrørende hvilke europæiske jernbaneselskaber og -strækninger, som DSB sælger gennemgående billetter til. Der er således ikke tale om ændrede regler, men om at DSB i overensstemmelse med den reviderede forordning nu kommunikerer tydeligt om, hvilke billetter der er gennemgående hhv. separate.

Denne uenighed mellem klager og DSB om hvorvidt DSB har ændret sine regler, er dog uden betydning for vurderingen af spørgsmålet om, hvorvidt DSB's aktuelle praksis er i overensstemmelse med den gældende forordning.

Om DSB's handelsbetingelser

DSB er ikke enig med klager i, at DSB's handelsbetingelser eller købs flow skulle være vildledende eller ikke give tilstrækkelig tydelig information om, hvilke billetter der er hhv., ikke er gennemgående. DSB henviser til sit notat af 17. januar 2025, hvor købs flowet er nærmere beskrevet med billeder."

Den oven for gengivne vejledning om passagerernes rettigheder ved forsinkelser på udlandsrejser blev drøftet på et Teams-møde mellem sekretariatet og DSB den 11. februar 2025. Som opfølgning sendte sekretariatet mail af s.d. til DSB, hvori det blandt andet er anført:

"Til DSB,

Hermed opfølgning som drøftet på Teams-mødet d.d. vedrørende følgende i DSB's vejledning om "rettigheder ved forsinkelse på udlandsrejser":

- Under vejledningen om "Jeg har en samlet billet til hele rejsen" er ikke nævnt rettighederne efter forordningens artikel 20 (assistance til videre transport, måltider og indkvartering). DSB nævnte på mødet, at dette vil blive indarbejdet på siden.
- Under vejledningen om "Min rejse består af separate billetter" er nævnt retten til kompensation ved mere end 60 minutters forsinkelse samt muligheden for i visse tilfælde at få videre transport (med jernbanevirksomheder tilknyttet den såkaldte AJC-ordning). Men derudover er ikke nævnt rettighederne efter forordningens artikel 20. DSB nævnte på mødet, at dette vil blive indarbejdet i teksten."

Den 13. februar 2025 drøftedes sagen på ny mellem sekretariatet og DSB. DSB oplyste i den forbindelse, jf. sekretariatets mail af s.d. til DSB:

"Vi drøftede ... telefonisk, hvilke konkrete aktiviteter DSB har udført og udfører i forhold til forpligtelsen efter forordningens artikel 12, stk. 1, jf. præambel 22, hvorefter jernbanevirksomhederne skal "træffe alle rimelige foranstaltninger" for at tilbyde gennemgående billetter og at "samarbejde indbyrdes herom".

DSB oplyste, at det konkrete samarbejde med jernbanevirksomheder omkring gennemgående billetter sker ved bilaterale kontrakter. Gennem de bilaterale kontrakter har DSB fået mulighed for at sælge gennemgående billetter til en række europæiske jernbanetjenester. Visse selskaber har dog særlige billetbetingelser for enten alle eller visse af deres forbindelser, hvor selve billetten og pladsreservationen sælges integreret, hvilket adskiller sig fra de billettyper, som f.eks. DSB og DB, udbyder. Det er ikke muligt at sælge en gennemgående billet (befordringskontrakt) med to forskellige billetbetingelser. I disse tilfælde sælger DSB i stedet separate billetter. Hvor det er muligt, sælger DSB gennemgående billetter, jf. DSB's notat af 17. januar 2025.

DSB indgår i et samarbejde med andre jernbanevirksomheder gennem brancheorganisationen Community of European Railway and Infrastructure Companies (CER), som har udgivet positionspapiret "Ticketing Roadmap", der indeholder nogle konkrete initiativer, som CER's medlemmer vil implementere inden udgangen af 2025 for at gøre det mere attraktivt for kunderne at rejse med internationale tog. Seneste opfølgning på dette arbejde i CER's regi er rapporten af 1. oktober 2024 (4th Implementation Monitoring Report). CER arbejder med nogle yderligere initiativer, som skal være gældende for perioden 2026-2030.

Endvidere bemærkede DSB, at det internationale samarbejde i blandt andet CER er underlagt de almindelige konkurrenceretlige regler."

Førnævnte positionspapir fra CER² indeholder blandt andet følgende om arbejdet med gennemgående billetter og passagerernes rettigheder på internationale togrejser:

"1. Introduction and Vision

[...]The focus of this paper is on further improving the customer experience when planning, booking and travelling internationally by rail. While national journeys are quite easily arranged, today booking a train ticket for an international journey can leave much to be desired. Therefore, the railway undertakings commit to improve international ticketing for rail in the broadest sense.

The past few years, we have been working on enablers, creating the respective specifications for train ticket sales that harmonize the different ways of selling tickets (OSDM), Europe wide integrated rail timetables (MERITS), and the basis for full ticket digitalization (ETCD). This will allow to offer a lot of the new services to our passengers.

Based on these developments, we will continue to work together and seek the support of the commission to achieve the following vision for our customers and passengers by 2030:

Our long-term vision (2030):

The passengers will have a seamless user experience when searching, selecting and buying their railways services, including first and last mile transport. They shall have access to simple, reliable and comprehensive online information regarding timetables, prices, dependable real-time information and ticket purchasing for (rail) transport services, both domestic (urban, regional, long-distance) and international. Tickets issued by different railways and ticket vendors will be easily accepted throughout Europe. In an event of travel disruption, passengers will be able to easily attain information on how to continue their journey as well as their passenger rights. [...]

2.1. Concrete Actions until 2025

The next couple of years, as railway undertakings, our main focus will be on improving the booking experience for passengers. Railways will work together to enable a modal shift to rail, by making international train tickets more widely available (both in time and as well as in points of sale). In addition, we will ensure that passengers on (international) journeys with multiple carriers will get better support in case of disruptions or delays.

² Community of European Railway and Infrastructure Companies, "Ticketing Roadmap", 20. September 2021. Yderligere oplysninger om CER's initiativer i forhold til togpassagererne findes på: <https://www.cer.be/topics/passenger>.

The railway undertakings commit to improving the passenger journey in the following ways: [...]

3. More up to date tariff exchange, enabling through tickets

What: Customers can buy international train tickets from multiple carriers (for trains without obligatory reservation) in one through ticket, allowing seamless international rail journeys.

How: Through-ticketing as practiced today is based on tariff data exchange between the different European rail carriers, mainly for products following the NRT5 philosophy. The solution currently in place, UIC's PRIFIS tool, has reached its end of life in 2020 and is being replaced by a new enabler. In 2021 the railway sector created a powerful new standard for the offline exchange of tariff data between railways: the new OSDM offline platform. The implementation of the OSDM offline platform is an important first step for exchanging international tariff data more flexibly to create through-ticket offers enabling carriers to implement customer-friendly sales systems more easily. [...]

8. Better support during disruptions and delays

What: In case of a disruption or delay on a train that will hinder passengers' continuation of their journey by rail, the passengers will be notified of the situation, informed about their passenger rights and also be given options on how to best continue to their destination. Upon inspection of their tickets in any subsequent trains, the disruption or delay becomes apparent to staff and their tickets remain valid.

How: Railways will further digitalize their services to support passengers in case of delays and disruptions (such as Agreement for Journey Continuation⁶ and Hop on the Next Available Train), by combining technical enablers for booking (OSDM) timetable (MERITS), real time information and online ticket status (ETCD). [...]

2.2. Concrete Actions in Long Term (until 2030)

After having improved the train booking experience, we will use the period until 2030 to both build on what was already achieved, as well as focusing further on multimodal travel information and ticketing.

The railway undertakings commit to improving the passenger journey in the following ways: [...]

10. Pan-European roll-out of OSDM-online, extending to the whole sector, e.g. smaller railways

What: Passengers will be able to have access to a further range of ticketing offers at their preferred sales points, websites or apps, both for domestic as well as international journeys, as all railway undertakings in Europe will make their tickets available.

How: All railway undertakings will offer their ticket catalogue based on commercial contracts to ticket vendors and other railway undertakings, so that the whole of Europe is covered."

I den seneste statusrapport fra CER³ om førnævnte arbejde er det blandt andet anført:

Highlights:

- *Solid CER Ticketing Roadmap implementation progress in all critical areas.*
- *The Open Sales and Distribution Model (OSDM) has been implemented in Sweden. This constitutes the first nation-wide, multi-party implementation of the new technical enabler for exchanging sales and distribution related data between rail carriers and distributors of rail tickets ("ticket vendors").*
- *Eurostar became the latest party to the CIT Agreement on Journey Continuation, joining the ranks of 19 other railways.*
- *The AJC now represents over 90% of the CER members' passenger traffic in the EU.*
- *A vendor has been selected to custom-build a new real-time information exchange platform by 2025. Passengers will benefit from more widely available real-time information during their journeys in the Single European Railway Area.*

[...]

With the Roadmap, the CER members actively support the new European Commission's policy agenda for 2024-2029, especially its aim to make digital booking and ticketing easier. Delivering the key milestones of the roadmap by 2025 will fundamentally help reach this goal. CER members are working hard to implement the Roadmap, so that passengers in Europe can benefit from a much-improved European ticketing experience already in 2025. Since the adoption of the Roadmap by the CER General Assembly in autumn 2021 concrete actions have been launched both on a common level and on an individual railway level. With 15 months to go until the end of 2025, solution development and implementation work is in full swing. To gauge implementation progress and to identify areas that need special attention, the CER passenger railways are surveyed twice a year. Results are regularly presented to the member railways' CEOs at the CER General Assembly. The report at hand presents a summary of the fourth such survey performed in April

³ https://www.cer.be/images/CER_Ticketing_Roadmap_4th_Report_Q2_2024.pdf.

and May 2024. It summarizes the state of play and highlights where efforts should be reinforced or re-calibrated. [...]

The Actions related to extending booking horizons and to harmonizing ticketing conditions are still the ones that deserve special attention. However, some good progress has been made by railways accepting some commercial risk by extending, for instance, booking horizons, or by bringing about customer improvements bilaterally with partner railways. It is proposed that such efforts are further encouraged by the railways. [...]

With the official countrywide rollout, mid-April, of OSDM in Sweden, a significant leap forward in implementing the Ticketing Roadmap was made. Sweden, which has one of the most competitive and open rail markets in the European Union, has adopted OSDM as the standard for its national ticket distribution, for rail and other transport modes, both for rail ticket retailers and distributors. Moreover, the use case in Sweden shows that OSDM, as a neutral and open standard, is also interoperable with other standards like NeTEx for timetables. More OSDM implementations and OSDM-supported connectivity projects between railways and ticket vendors are imminent.

On 1 September 2024, Eurostar became the latest party to the CIT Agreement on Journey Continuation (AJC), joining the ranks of 19 other railway companies¹ in this key Roadmap initiative. Consequently, Eurostar passengers will be able to continue their journey in case of a missed connection, and without any extra cost if this is due to a delay or cancellation. With the addition of Eurostar, the AJC now represents over 90% of CER members' passenger traffic in the EU. CER expects more railway undertakings to join by the end of the year and in the course of 2025, further fulfilling the goal of passenger protection across the EU by 2025.

CER and CIT members are, together with the UIC, also working to digitalize their services by combining technical enablers for booking (OSDM), timetables (MERITS), real-time information and online ticket status (ETCD). This will further deliver a seamless ticketing experience to support passengers in case of delays and disruptions. In parallel, CIT is also working on improving the AJC, making it easier to understand and more accessible for passengers. Working together with the European Passengers' Federation, an explanatory leaflet was published on 15 April 2024. [...]

The fourth survey reconfirmed that sector solutions, which need to be implemented by the RUs to become Roadmap compliant, are considered mature and fit for purpose. This refers specifically to the following initiatives:

- *UIC MERITS database for timetable data exchange,*

- *Open Sales and Distribution Model (OSDM) protocol as a technical enabler for the sale of integrated and through-tickets,*
- *Electronic Ticket Control Database (eTCD) of the UIC for cross-RU ticket inspection,*
- *CIT Agreement on Journey Continuation (AJC)."*

Partshøring:

Nærværende afgørelse er den 3. marts 2025 fremsendt som partshøringsudkast til klager og DSB med anmodning om eventuelle supplerende bemærkninger senest 17. marts 2025.

*

DSB meddelte herefter, at DSB ikke havde bemærkninger til partshøringsudkastet. Ved mail af 11. marts 2025 oplyste DSB dernæst, at DSB havde opdateret vejledningen om passagerernes rettigheder ved udlandsrejser på hjemmesiden⁴, idet der under overskriften **"Hvad gør jeg, hvis jeg bliver mere end 60 minutter forsinket"** nu er tilføjet følgende yderligere tekstafsnit:

"Når du bliver forsinket undervejs, er det en god idé at henvende dig til togpersonalet eller på skiftestationen for at få hjælp.

Når du er mere end 60 minutter forsinket på en gennemgående billet, kan du også have ret til forplejning alt efter hvad der er tilgængeligt, der hvor forsinkelsen opstår. Du kan henvende dig til personalet og høre om dine muligheder. Er du mere end 60 minutter forsinket i Danmark, kan du læse om den forplejning DSB tilbyder her: [DSB Rejsetidsgaranti - når du bliver forsinket](#)"

[...]

Hotel

Rejser du på en samlet (gennemgående) billet, har du ret til hotel eller anden indkvartering, hvis forsinkelser eller aflysninger medfører, at du må overnatte førend du kan forsætte din rejse. Om nødvendigt har du også ret til befordring mellem station og hotel. Du kan henvende dig til det lokale personale, der hvor du er, og høre om dine muligheder.

Består din rejse af flere separate billetter omfatter retten til indkvartering kun den enkelte billet. Du har derfor ikke ret til hotel eller anden indkvartering, hvis behovet for en overnatning opstår mellem to billetter. Vi anbefaler her, at du kontakter din rejseforsikring."

⁴ www.dsb.dk/rettigheder-udland/

Klager har ved mail af 17. marts 2025 bemærket, at DSB kunne og burde informere mere tydeligt om, hvorvidt der er tale om gennemgående billetter i købs-flowet for køb af billetter til sammensatte togrejser. I dette købs-flow henviser DSB således blot til standardbetingelserne på DSB's hjemmeside, og passageren skal selv aktivt følge linket og læse førnævnte betingelser for at kunne udlede, hvorvidt der er tale om gennemgående billetter. Til illustration af, hvad der efter klagers opfattelse ville være en mere tydelig og bedre information end førnævnte, medsendte klager dels et eksempel fra køb af gennemgående billetter til sammensatte togrejser hos DB, hvor der i købs-flowet (i stedet for et link til standardbetingelser) fremkommer følgende tekstbesked: *"... Din billet udgør en gennemgående befordringskontrakt (gennemgående billet) ... I en sag om passagerrettigheder tages der normalt hensyn til krav vedrørende hele billetten."* Dernæst medsendte klager et eksempel fra køb af separate billetter til sammensatte togrejser hos Rail Europe, hvor der i købs-flowet (ligeledes i stedet for et link til standardbetingelser) fremkommer følgende tekstbesked: *"You are about to book combined tickets for your journey: These tickets are separate travel contracts with their own cancellation and refund conditions. Rail Europe cannot guarantee onward travel or compensation if a segment of this journey is delayed or cancelled unless your tickets are provided by the same railway operator."*

DSB har ved mail af 26. marts 2025 til førnævnte indlæg fra klager bemærket:

"Klager henviser til DB og Rail Europes information om gennemgående billetter på deres hjemmesider. DSB anerkender, at de pågældende selskaber tilsyneladende giver kunderne en god information om, hvilke billetter som er gennemgående billetter på deres hjemmesider.

DSB gør opmærksom på, at passagerrettighedsforordningen ikke har formkrav til, hvordan information om hvorvidt billetter er gennemgående skal gives. Kravet er blot, at informationen gives inden købet. DSB's har valgt en metode, hvor det sikres at kunderne i alle tilfælde før købet gennemføres, skal acceptere DSB's handelsbetingelser, hvori de præcise vilkår for gennemgående hhv. ikke-gennemgående billetter er beskrevet. Dermed sikres, at alle kunder får korrekt og præcis information.

DSB arbejder kontinuerligt på at forbedre informationen til DSB's kunder om købet af internationale jernbanebilletter på DSB's egen hjemmeside, herunder hvordan det bedst muligt udstilles for kunden, om en billet er gennemgående. På nuværende tidspunkt har DSB desværre ikke mulighed for at implementere en "pop-up-løsning" eller andet, som ligner det de førnævnte selskaber benytter. Det skyldes blandt andet, at der vil være en risiko for, at kunderne får forkerte oplysninger om, hvilke billetter som er gennemgående. For at kunne give tilsvarende informationer på DSB's hjemmeside vil der således skulle gennemføres en

større opgradering af IT-systemerne. DSB kan på nuværende tidspunkt ikke give et tidsestimat herfor.”

2. Retsgrundlaget

Jernbaneloven⁵ indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

"§ 103. [...]

Stk. 4. Derudover 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."

Bekendtgørelsen om Jernbanenævnet⁶ indeholder følgende bestemmelse:

"§ 2. Jernbanenævnet behandler klager vedrørende Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 (passagerrettighedsforordningen), der falder uden for Ankenævnet for Bus, Tog og Metros afgørelseskompetence⁷."

Togpassagerrettighedsforordningen⁸ (forordningen) indeholder blandt andet følgende:

"Betragtning (22): Gennemgående billetter giver mulighed for gnidningsfrie rejser for passagerer, og der bør derfor træffes alle rimelige foranstaltninger for at tilbyde sådanne billetter i forbindelse med personbefordring med jernbane over langdistance og regional personbefordring med jernbane, uanset om det er internationale eller indenlandske, og personbefordring med jernbane i byer og forstæder, herunder personbefordring med jernbane, der er undtaget fra denne forordning. Til beregning af den samlede kompensationsberettigede for-

⁵ Lov nr. 686 af 27. maj 2015 Jernbaneloven med senere ændringer, jf. lovbekendtgørelse nr. 1091 af 11. august 2023.

⁶ Transportministeriets bekendtgørelse nr. 2424 af 13. december 2021 om Jernbanenævnet.

⁷ Det fremgår af vejledningen for indgivelse af klager til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, <https://www.abtm.dk/klagevejledning> at "Ankenævnet behandler civilretlige tvister mellem forbrugere og udbydere af bus, tog, letbane og metro. Dvs. sager af hovedsagelig økonomisk karakter. Sager uden økonomisk indhold kan dog også tages under behandling i visse tilfælde."

⁸ EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning).

sinkelse bør det være muligt ikke at medregne forsinkelser, der er opstået på de dele af rejsen, som vedrører jernbanetjenester, der er fritaget i henhold til denne forordning. [...]

Betragtning (24): Passagerer bør tydeligt informeres om, hvorvidt billetter er solgt af en jernbanevirksomhed i en enkelt handelstransaktion, udgør en gennemgående billet. Hvis passagererne ikke informeres korrekt, bør jernbanevirksomheden være ansvarlig, som hvis disse billetter var en gennemgående billet. [...]

Betragtning (27): I lyset af De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap bør der for at kunne give personer med handicap og personer med nedsat mobilitet sammenlignelige muligheder for at rejse med jernbane som alle andre borgere fastsættes regler for ikkeforskelsbehandling og assistance under deres rejse. Personer med handicap og personer med nedsat mobilitet har samme ret som alle andre borgere til fri bevægelighed og ikke forskelsbehandling. Der bør bl.a. lægges særlig vægt på at give oplysninger til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet om jernbanetjenesternes tilgængelighed, adgangsbetingelser til det rullende materiel og faciliteterne om bord. For at kunne give passagerer med nedsatte sensoriske evner de bedst mulige oplysninger om forsinkelser, bør der i givet fald anvendes systemer, som er visuelle og hørbare. Personer med handicap og personer med nedsat mobilitet bør have mulighed for at købe billetter i toget uden ekstra udgifter, hvis der ikke forefindes nogen tilgængelige måder, hvorpå der kan købes billet før indstigning i toget. Imidlertid bør der være mulighed for at begrænse denne ret under omstændigheder vedrørende sikkerheden eller obligatorisk togreservation. Personale bør være uddannet tilstrækkeligt til at imødekomme behovene for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, især når det yder assistance. For at sikre lige rejsevilkår bør sådanne personer tildeles assistance på stationer og om bord, eller, hvis der ikke er uddannet ledsagende personale om bord på toget og på stationen, bør der træffes alle rimelige foranstaltninger for at give adgang til jernbanebefordring. [...]

Artikel 3

Definitioner

I denne forordning forstås ved:

[...]

5) "billetudsteder": Enhver formidler af jernbanetransporttydelser, der sælger billetter, herunder gennemgående billetter, på grundlag af en kontrakt eller en anden ordning mellem formidleren og en eller flere jernbanevirksomheder.

6) *”befordringskontrakt”*: En kontrakt om jernbanebefordring mod betaling eller uden betaling mellem en jernbanevirksomhed og en passager om udførelse af en eller flere transporttjenester. [...]

9) *”gennemgående billet”*: En gennemgående billet som defineret i artikel 3, nr. 35), i direktiv 2012/34/EU. [...]

11) *”rejse”*: Befordring af en passager mellem en afgangsstation og en bestemmelsesstation. [...]

17) *”forsinkelse”*: Tidsforskellen mellem det tidspunkt, passageren var planlagt at ankomme ifølge den offentliggjorte køreplan, og vedkommendes faktiske eller forventede ankomsttidspunkt på den endelige bestemmelsesstation. [...]

20) *”ikke opnået tilslutningsforbindelse”*: En situation, hvor en passager ikke når en eller flere tjenester i løbet af en jernbanerejse solgt i form af en gennemgående billet som følge af forsinkelse eller aflysning af en eller flere forudgående tjenester eller af en tjenestes afgang før det planlagte afgangstidspunkt. [...]

Artikel 7

Forbud mod fravigelser og begrænsninger

1. Forpligtelser over for passagererne i henhold til denne forordning kan ikke indskrænkes eller fraviges, navnlig ikke ved en undtagelsesbestemmelse eller begrænsede klausul i befordringskontrakten. Ethvert kontraktvilkår, der direkte eller indirekte går ud på at fravige, fastsætte undtagelser fra eller begrænse de rettigheder der følger af denne forordning, er ikke bindende for passageren. [...]

Artikel 11

Billetter og reservation

1. Jernbanevirksomheder, billetudstedere og rejsebureauer tilbyder billetter, og når sådanne forefindes, gennemgående billetter og reservationer.

[...]

Artikel 12

Gennemgående billetter

1. Hvis personbefordring med jernbane over langdistance eller regional personbefordring med jernbane drives af en enkelt jernbanevirksomhed, tilbyder denne virksomhed en gennemgående billet til disse tjenester. For så vidt angår anden personbefordring med jernbane træffer jernbanevirksomhederne alle rimelige foranstaltninger til at tilbyde gennemgående billetter og samarbejder indbyrdes herom.

I første afsnit forstås ved enkelt jernbanevirksomhed også alle jernbanevirksomheder, som enten ejes 100 % af den samme ejer, eller som er dattervirksomheder, der ejes 100 % af en af de involverede jernbanevirksomheder.

2. For rejser, der omfatter en eller flere forbindelser, oplyses passageren forud for køb af en eller flere billetter om, hvorvidt denne eller disse billetter udgør en gennemgående billet.

3. For rejser, der omfatter en eller flere forbindelser, udgør en eller flere billetter, der købes i en enkelt handelstransaktion hos en jernbanevirksomhed, en gennemgående billet, og jernbanevirksomheden er ansvarlig i overensstemmelse med artikel 18, 19 og 20, hvis passageren ikke når en eller flere forbindelser.

4. Hvis en eller flere billetter købes i en enkelt handelstransaktion, og billetudstederen eller rejsebureauet på eget initiativ har kombineret billetterne, er den billetudsteder eller det rejsebureau, der har solgt billetten eller billetterne, ansvarlig for at refundere det samlede beløb, der er betalt i transaktionen for billetten eller billetterne, og derudover for at betale en kompensation svarende til 75 % af beløbet, hvis passageren ikke når en eller flere forbindelser.

Retten til refusion eller til kompensation, der er nævnt i første afsnit, berører ikke gældende national ret, hvorved passagerer indrømmes yderligere kompensation for skade.

5. Ansaret i stk. 3 og 4 gælder ikke, hvis det er angivet på billetterne eller på et andet dokument eller elektronisk på en sådan måde, at passageren kan genskabe oplysningerne til fremtidig reference, at billetterne udgør særskilt befordringskontrakter, og passageren er blevet oplyst herom forud for købet.

6. Bevisbyrden for, at passageren fik den i denne artikel, omhandlede oplysning, påhviler jernbanevirksomheden, rejsebureauet eller billetudstederen, der solgte billetten eller billetterne.

7. Billetudstederne eller rejsebureauerne er ansvarlige for at behandle passagerens ansøgninger og eventuelle klager i henhold til stk. 4. Den refusion og kompensation, der er omhandlet i stk. 4, betales senest 30 dage efter modtagelsen af ansøgningen. [...]

Artikel 18

Refusion og omlægning af rejsen

1. Når det med rimelighed forventes, enten ved afgang eller i tilfælde af en ikkeopnået tilslutningsforbindelse eller en aflysning, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskon-

trakten vil blive mindst 60 minutter forsinket, giver den jernbanevirksomhed, der driver den forsinkede eller aflyste forbindelse, omgående passageren valget mellem en af følgende muligheder og træffer de fornødne ordninger:

- a) Refusion af billettens 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
- b) Videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed
- c) Videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

2. Når omlægningen af rejsen på tilsvarende vilkår med henblik på stk. 1, litra b) og c), udføres af den samme jernbanevirksomhed, eller en anden jernbanevirksomhed får til opgave at foretage omlægningen af rejsen, må dette ikke medføre yderligere omkostninger for passageren. Dette krav gælder også, når omlægningen af rejsen omfatter befordring på en højere befordringsklasse og med alternative transportmidler. Jernbanevirksomheder træffer rimelige foranstaltninger for at undgå yderligere tilslutningsforbindelser og sikre, at forsinkelsen i den samlede rejsetid bliver så kort som mulig. Passagerer må ikke nedklassificeres til befordringsfaciliteter af en lavere kategori, medmindre sådanne faciliteter er eneste disponible mulighed for omlægning af en rejse.

3. Uden at det berører kravene i stk. 2, kan jernbanevirksomheden på passagerens anmodning indvillige i, at passageren indgår kontrakter med andre leverandører af transporttjenester, som giver passageren mulighed for at nå det endelige bestemmelsessted på tilsvarende vilkår, hvorefter jernbanevirksomheden refunderer passageren de af vedkommende afholdte udgifter.

Hvis de tilgængelige muligheder for omlægning ikke meddeles passageren inden for 100 minutter efter den forsinkede eller aflyste tjenestes eller den ikkeopnåede tilslutningsforbindelses planlagte afgangstidspunkt, har passageren ret til at indgå en sådan kontrakt med andre udbydere af offentlige transporttjenester med jernbane, turistbus eller bus. Jernbanevirksomheden refunderer passageren de af vedkommende afholdte nødvendige, passende og rimelige omkostninger.

Dette stykke berører ikke nationale love og administrative bestemmelser, der giver passagerer gunstigere omlægningsvilkår.

4. *Transporttjenesteydere sørger ved omlægning af rejser for, at der med den alternative tjeneste, der tilbydes, tilvejebringes en sammenlignelig assistance og tilgængelighed for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Transporttjenesteydere kan ved omlægning af rejser tilbyde personer med handicap og personer med nedsat mobilitet alternative tjenester, der passer til deres behov og adskiller sig fra dem, der tilbydes andre passagerer.*

5. *Den i stk. 1, litra a), og stk. 3 omhandlede refusion udbetales senest 30 dage efter modtagelsen af ansøgningen. Medlemsstaterne kan kræve, at jernbanevirksomhederne accepterer at modtage sådanne ansøgninger gennem bestemte kommunikationsmidler, forudsat at ansøgningen ikke giver anledning til forskelsbehandling. Refusionen kan være i form af værdikuponer og/eller leveringen af andre tjenesteydelser, forudsat at betingelserne for nævnte værdikuponer og/eller tjenesteydelser er tilstrækkeligt fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet, og at passageren indvilliger i at acceptere nævnte værdikuponer og/eller tjenesteydelser. Refusionen af billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer, udgifter til telefon eller frimærker.*

6. *Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular for refusionsanmodninger i henhold til denne forordning den 7. juni 2023. Denne fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte gennemførelsesretsakt vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 38, stk. 2.*

7. *Passagerer har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 6. Jernbanevirksomheder må ikke afvise en anmodning om refusion alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt denne formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkelig præcis, anmoder jernbanevirksomheden passageren om at præcisere anmodningen og bistår passageren hermed.*

Artikel 19

Kompensation

1. *En passager, som må imødesee en forsinkelse, er uden at miste retten til befordring berettiget til kompensation fra jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten eller den gennemgående billet anførte afgangssted og endelige bestemmelsessted, som ikke har medført refusion i henhold til artikel 18. Minimumskompensationen for forsinkelse er som følger:*

- 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.*

2. Stk. 1 finder også anvendelse for passagerer, der har abonnementskort eller periodekort. Hvis disse passagerer rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i abonnementskortets eller periodekortets gyldighedsperiode, er de berettigede til passende kompensation i overensstemmelse med jernbanevirksomhedens kompensationsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for bestemmelse af forsinkelse og beregning af kompensation. Forekommer forsinkelser på under 60 minutter gentagne gange i abonnementskortets eller periodekortets gyldighedsperiode, kan forsinkelserne kumuleres, og passagererne kan ydes kompensation i overensstemmelse med jernbanevirksomhedens kompensationsordninger.

3. Uden det berører stk. 2, beregnes kompensation for forsinkelse i forhold til den fulde pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede tjeneste. Når befordringskontrakten gælder en returrejse, beregnes kompensationen for forsinkelse på enten ud- eller returrejse i forhold til den pris, der er angivet for den pågældende strækning af rejsen på billetten. Hvis prisen på rejsens enkelte strækninger ikke er angivet, beregnes kompensationen i forhold til halvdelen af billetens pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste ydet i en hvilken som helst anden form for befordringskontrakt, der berettiger passageren til at rejse i to eller flere efterfølgende etaper, i henhold til den fulde pris.

4. Ved beregningen af forsinkelsen tages der ikke hensyn til en forsinkelse, som jernbanevirksomheden kan påvise er opstået uden for Unionen.

5. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular for kompensationsansøgninger i henhold til denne forordning, senest den 7. juni 2023. nævnte fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte gennemførelsesakt vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 38, stk. 2.

6. Medlemsstaterne kan kræve, at jernbanevirksomheder accepterer at modtage ansøgninger om kompensation gennem bestemte kommunikationsmidler, forudsat at ansøgningen ikke giver anledning til forskelsbehandling. Passagerer har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 5. Jernbanevirksomheder må ikke afvise en anmodning om kompensation alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt denne formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkelig præcis, anmoder jernbanevirksomheden passageren om at præcisere anmodningen og bistår passageren hermed.

7. Kompensation for billetprisen betales senest én måned efter indgivelse af kompensationsansøgningen. Kompensationen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, hvis betingel-

serne er fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet. Kompensationen udbetales kontant på passagerens anmodning.

8. Kompensationen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer, udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomheder kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder kompensation ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over 4 EUR pr. billet.

9. Passagerer har ikke ret til kompensation, hvis de 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 under en 60 minutter.

10. En jernbanevirksomhed er ikke forpligtet til at betale kompensation, hvis den kan godtgøre, at forsinkelsen, den ikkeopnåede tilslutningsforbindelse eller aflysningen er direkte forårsagede af eller uløseligt forbundet med:

- a) Ekstraordinære forhold som ikke er forbundet med jernbanedriften, som ekstreme vejrforhold, større naturkatastrofer eller større folkesundhedskriser, som jernbanevirksomheden trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger den ikke har kunnet afværge
- b) Egen skyld fra passagerens side eller
- c) En tredjeparts handling, som jernbanevirksomheden trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger den ikke har kunnet afværge, f.eks. personer på sporene, kabeltyveri, nødsituationer på toget, retshåndhævelsesaktiviteter, sabotage eller terrorisme.

Strejker blandt jernbanevirksomhedens personale, handlinger eller undladelser fra en anden virksomheds side, som bruger samme jernbaneinfrastruktur, og handlinger eller undladelser fra infrastrukturforvalteres og stationslederes side er ikke omfattet af undtagelsen i første afsnit, litra c).

Artikel 20

Assistance

1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang eller aflysning af en tjeneste underretter jernbanevirksomheden eller stationslederen passagererne om situationen og forbindelsens eller erstatningsforbindelsens forventede afangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger. Når billetudstedere og rejsebureauer har sådanne oplysninger, underretter de også passageren.

2. Hvis den i stk. 1 omhandlede forsinkelse er på mindst 60 minutter eller tjenesten er aflyst, tilbyder den jernbanevirksomhed, der driver

den forsinkede eller aflyste tjeneste, vederlagsfrit passagererne følgende:

- a) Måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i toget eller på stationen, idet der tages hensyn til kriterier såsom afstanden til leverandøren, den fornødne leveringstid og omkostningerne
- b) Hotel- eller anden indkvartering og befordring mellem jernbanestationen og indkvarteringsstedet, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, eller hvis yderligere ophold bliver nødvendigt, hvor og når det er fysisk muligt. I tilfælde, hvor et sådant ophold bliver nødvendigt på grund af de omstændigheder, der er omhandlet i artikel 19, stk. 10, kan jernbanevirksomheden begrænse varigheden af indkvarteringen til højst tre nætter. Der tages så vidt muligt hensyn til adgangskrav for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet og til hjælpemandes behov
- 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 bliver afbrudt og ikke kan fortsætte eller ikke kan fortsætte inden for et rimeligt tidsrum, tilbyder jernbanevirksomheden snarest muligt passagererne alternative transporttjenester og træffer de fornødne foranstaltninger.

4. Jernbanevirksomheder oplyser berørte passagerer om, hvordan de anmoder om bekræftelse på, at toget er forsinket, at forsinkelsen har ført til en ikkeopnået tilslutningsforbindelse, eller at toget er aflyst. Denne bekræftelse finder også anvendelse i forbindelse med de i artikel 19 fastsatte bestemmelser.

5. Når stk. 1-4 finder anvendelse, er jernbanevirksomheden især opmærksom på behovene hos personer med handicap og personer med nedsat mobilitet samt på behovene hos eventuelle ledsagere og hjælpere.

6. Hvis der indføres beredskabsplaner i henhold til artikel 13a, stk. 3, i direktiv 2012/34/EU, koordinerer jernbanevirksomhederne med stationslederen og infrastrukturforvalteren, for at forberede dem på muligheden for større afbrydelser og lange forsinkelser, der fører til, at et betydeligt antal passagerer stranded på stationen. Sådanne beredskabsplaner omfatter varslings- og informationssystemers tilgængelighedskrav.

Kapitel V

Personer med handicap og personer med nedsat mobilitet

Artikel 21

Befordringsret

1. [...]

2. Reservationer og billetter tilbydes personer med handicap og personer med nedsat mobilitet uden ekstra omkostninger. En jernbanevirksomhed, en billetudsteder eller et rejsebureau kan ikke nægte at acceptere en reservation eller at udstede en billet til en person med handicap eller en person med nedsat mobilitet eller kræve, at denne ledsages af en anden person, medmindre dette er strengt nødvendigt for at overholde de i stk. 1 omhandlede adgangsregler. [...]"

Direktivet om oprettelse af et fælles europæisk jernbaneområde⁹ indeholder blandt andet følgende:

"Artikel 3

Definitioner

I dette direktiv forstås ved:

[...]

35) gennemgående billet: en eller flere billetter, som udgør den befordringskontrakt, der er indgået for at udføre på hinanden følgende jernbanetjenester, der udføres af en eller flere jernbanevirksomheder."

⁹ EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 2012/34/EU af 21. november 2012 om oprettelse af et fælles europæisk jernbaneområde (omarbejdning), ændret ved direktiv 2016/2370/EU

3. Jernbanenævnets bemærkninger og afgørelse

Togpassagerrettighedsforordningen indeholder en række forskellige rettigheder for togpassagererne.

De bestemmelser i forordningen, som regulerer de af klager rejste spørgsmål om jernbanevirksomheders forpligtelser i relation til salg af gennemgående billetter, rejsetidsgarantireglerne samt informationen til passagererne herom, er gengivet ovenfor i afsnit 2, om retsgrundlaget.

Efter jernbanelovens § 103, stk. 4, fører nævnet tilsyn med jernbanevirksomhedernes overholdelse af forordningen, og i bekendtgørelsen om Jernbanenævnet, § 2, er det præciseret, at Jernbanenævnet kan behandle klager vedrørende forordningen, som falder uden for Ankenævnet for Bus, Tog og Metros afgørelseskompetence.

Klagen vedrører DSB's generelle overholdelse af kravene i forordningen gennemgående billetter og informationen til passagererne herom. Klagen vedrører derimod ikke et konkret økonomisk mellemværende mellem klager og DSB eller et krav om andre ydelser fra DSB i relation til en konkret rejse.

Jernbanenævnet finder på denne baggrund, at sagen er omfattet af nævnets kompetence som klagemyndighed efter bekendtgørelsen om Jernbanenævnet, § 2.

Klager til Jernbanenævnet vedrørende jernbanevirksomheders overholdelse af forordningen kan føre til, at Jernbanenævnet rejser tilsynssag med henblik på at foranledige eventuelle ulovlige forhold lovliggjort, hvis nævnet vurderer, at der kan foreligge en væsentlig overtrædelse af bestemmelser i forordningen.

*

Ikke grundlag for at antage, at DSB ikke skulle have truffet alle rimelige foranstaltninger for så vidt muligt at kunne sælge gennemgående billetter

Når jernbanevirksomheder sælger billetter som langdistance eller regional personbefordring med jernbane, herunder når sådanne rejser er sammensat af flere forskellige individuelle togrejser, er jernbanevirksomheden efter forordningens artikel 12, stk. 1, 1. pkt. forpligtet til at udstede billetter til sådanne rejser som gennemgående billetter, hvis den samlede rejse sker med *en enkelt* jernbanevirksomhed.

Hvis førnævnte sammensatte rejser derimod, sker med *flere forskellige* jernbanevirksomheder, er disse imidlertid efter artikel 11, stk. 1, alene forpligtede til at tilbyde gennemgående billetter, "*når sådanne forefindes*", og efter artikel 12, stk. 1, 2. pkt., er jernbanevirksomhederne alene forpligtede til at træffe "*alle rimelige foranstaltninger*" for at tilbyde gennemgående billetter og at "*samarbejde indbyrdes herom*".

I overensstemmelse med DSB's oplysninger, jf. sagsfremstillingen ovenfor, lægger Jernbanenævnet til grund, at DSB tilbyder gennemgående billetter til sammensatte rejser, hvor en del af rejsen sker med DSB's tog og en anden

del af rejsen sker med en række forskellige andre jernbanevirksomheder i andre europæiske lande, herunder:

- Tyskland (DB's tog).
- Holland (NS' tog).
- Belgien (SNCB's tog).
- Luxemburg (CFL's tog).
- Schweiz (SBB's tog).
- Østrig (ÖBB's tog, bortset fra NightJet og EuroNight).
- Ungarn (MAV-START's tog).
- Slovakiet (ZSSK's tog).
- Tjekkiet (CD's tog).

DSB's salg af gennemgående billetter til rejser sammensat af rejser med DSB's tog og førnævnte andre tog, indebærer, at passagererne er berettigede til refusion og omlægning af rejsen (forordningens artikel 18), alternativt kompensation (forordningens artikel 19) samt assistance, m.v. (forordningens artikel 20) i forhold til forsinkelser beregnet som tidsforskellen mellem henholdsvis tidspunktet for passagerens planlagte ankomst ifølge den offentliggjorte køreplan og passagerens faktiske eller forventede ankomst til bestemmelsesstationen på den sidste del af togrejsen, jf. forordningens artikel 12, stk. 3.

Derudover sælger DSB efter det oplyste billetter til sammensatte rejser med DSB's tog og en række andre jernbanevirksomheder, hvor billetterne dog ikke anses som gennemgående billetter. Dette indebærer, at passagerernes rettigheder i forhold til kompensation, assistance, m.v. i tilfælde af forsinkelser må bedømmes individuelt og rettes mod hver enkelt af de jernbanevirksomheder, som der rejses med. Det drejer sig ifølge DSB's "Handelsbetingelser Udland" (side 1) om sammensatte rejser, som består af rejser med DSB's tog og følgende andre jernbanevirksomheder:

- ÖBB's tog NightJet og EuroNight i Østrig.
- I Sverige SJ's højhastighedstog, SJ's IC-tog, SJ's EuroNight, SJ's Nat-tog, Snälltåget og VY.
- Frankrigs SNCF og TER-tog, IC-tog og TGV-højhastighedstog.
- Eurostar højhastighedstog i forbindelse med Storbritannien, Tyskland, Belgien, Holland og Frankrig.
- Sloakiets IC-tog.
- Trenitalias italienske højhastighedstog, kaldet Freccia.
- EC-togene mellem Tyskland, Østrig og Italien, som er et samarbejde mellem DB, ÖBB og Trenitalia.
- EC-togene mellem Schweiz og Italien, som er et samarbejde mellem SBB og Trenitalia.

I overensstemmelse med DSB's oplysninger lægger Jernbanenævnet til grund, at DSB ikke har mulighed for at sælge billetter til sammensatte rejser med henholdsvis DSB's tog og førnævnte togtjenester som gennemgående billetter, da de pågældende jernbanevirksomheder tilbyder togtjenesterne på vil-

kår, som ikke gør det muligt at tilbyde gennemgående billetter. For disse togtjenester har passagererne rettigheder som følge af den såkaldte "Agreement on Journey Continuation", som indebærer, at passageren uden ekstra omkostninger kan fortsætte rejsen på første ledige afgang med samme selskab, selvom der rejses på separate billetter.

Udover at sælge gennemgående billetter til en række togtjenester i medfør af bilaterale kontrakter, jf. opregningen af disse togtjenester ovenfor, indgår DSB i samarbejdet i CER, som arbejder med en række initiativer, som skal gøre det mere attraktivt for kunderne at foretage internationale togtrejser, herunder blandt andet i forhold til at fremme mulighederne for at sælge gennemgående billetter, jf. sagsfremstillingen ovenfor.

Jernbanenævnet finder herefter sammenfattende ikke grundlag for at antage, at DSB ikke skulle have truffet alle rimelige foranstaltninger i forhold til så vidt muligt at tilbyde gennemgående billetter og at samarbejde med andre jernbanevirksomheder herom.

DSB ses at informere tilstrækkeligt om hvilke togtjenester, hvortil billetterne ikke sælges som gennemgående billetter

For rejser, der omfatter en eller flere forbindelser, skal passageren, forud for køb af en eller flere billetter, informeres om, hvorvidt denne eller disse billetter udgør en gennemgående billet, jf. forordningens artikel 12, stk. 2.

Passagerernes udvidede rettigheder ved gennemgående billetter (forordningens artikel 12, stk. 3) gælder ikke, hvis det er angivet på billetterne eller på et andet dokument eller elektronisk på en sådan måde, at passageren kan genskabe oplysningen til fremtidig reference, at billetterne udgør særskilte befordringskontrakter, og passageren er blevet oplyst herom forud for købet, jf. forordningens artikel 12, stk. 5.

Det er sælgeren af billetten, som har bevisbyrden for, at førnævnte oplysninger er givet, jf. forordningens artikel 12, stk. 6.

Klageren har anført, at DSB's oplysninger i købs-flowet om, hvornår der ikke er tale om gennemgående billetter, ikke er tilstrækkeligt klar.

Jernbanenævnet bemærker, at kunden, i DSB's Netbutik Udland – før et køb kan gennemføres – skal acceptere DSB's handelsbetingelser ved at sætte kryds i det særlige felt herom (som vist i sagsfremstillingen oven for). Samme sted i købs-flowet er der link til DSB's "Handelsbetingelser Udland", som, på side 1, indeholder følgende tekst:

"Billetter til udlandet er som udgangspunkt såkaldte "gennemgående billetter". Det betyder, at rejsetidsgarantien, m.v., gælder for den samlede rejse.

For rejser med en række jernbaneselskaber er der dog ikke tale om en gennemgående billet, selvom du køber en rejse med start i Danmark.

Her gælder reglerne for det pågældende selskabs strækning, og rejsetidsgarantien gælder alene for den del af strækningen, som det pågældende selskab er ansvarlig for.

Det gælder for rejser med ... "[herefter følger listen over selskaber, der ikke er omfattet af reglerne om gennemgående billetter, som er gengivet ovenfor og derfor ikke igen er citeret her].

DSB's handelsbetingelser specificerer således tydeligt, på side 1, hvilke operatører og togtjenester, som er undtaget fra udgangspunktet om, at solgte billetter anses som gennemgående billetter. I købs-flowet skal passagererne som nævnt aktivt acceptere handelsbetingelserne, før en transaktion kan gennemføres, og der fremkommer som nævnt samme sted link til førnævnte vejledning.

Herved modtager passagererne en fyldestgørende vejledning og information om, hvorvidt solgte billetter kan anses som gennemgående. Som anført af klager kunne det være hensigtsmæssigt, hvis der tillige fremkom målrettede beskeder i købs-flowet, når billetter til sammensatte togrejser udgør separate befordringskontrakter, jf. det af klager fremsendte eksempel fra køb af billetter hos Rail Europe. Der må dog heroverfor medgives DSB, at et så præcist formkrav til informationen ikke kan stilles efter forordningens artikel 12, stk. 2 og stk. 5.

Sammenfattende finder Jernbanenævnet på baggrund af det anførte, at DSB opfylder forpligtelserne efter førnævnte bestemmelser i forordningen i forhold til at informere passagererne om, hvornår solgte billetter til sammensatte rejser udgør gennemgående billetter.

DSB's vejledning om passagerernes rettigheder ved udlandsrejser præciseret

DSB's vejledning om passagerernes rettigheder ved udlandsrejser (gengivet under sagsfremstillingen ovenfor) manglede information om rettighederne efter forordningens artikel 20, jf. sekretariatets mail af den 11. februar 2025 til DSB (ligeledes gengivet under sagsfremstillingen ovenfor).

Efter modtagelsen af partshøringsudkastet til nærværende afgørelse har DSB opdateret vejledningen på hjemmesiden om passagerernes rettigheder ved udlandsrejser således, at denne nu også omfatter førnævnte.

Ikke grundlag for at antage, at DSB forskelsbehandler passagerer med nedsat mobilitet

Klager har anført, at DSB's begrænsede salg af gennemgående billetter også er bebyrdende for personer med nedsat mobilitet.

DSB's begrænsning af salget af billetter som gennemgående billetter i forhold til de i "Handelsbetingelser Udland" nævnte specifikke jernbanetjenester, ses

imidlertid, efter det oven for anførte, ikke at stride imod kravene vedrørende salg af gennemgående billetter i forordningens artikler 11-12.

I øvrigt finder Jernbanenævnet ikke grundlag for at tilsidesætte DSB's oplysninger om:

- At passagerer med nedsat mobilitet har samme muligheder for at købe gennemgående billetter som alle andre kunder, samt
- At det er muligt at bestille handicapservice til sammensatte rejser, hvortil der er købt billet hos DSB, også selvom sådanne rejser består af separate billetter.

*

Udover ovennævnte finder Jernbanenævnet ikke på det foreliggende grundlag anledning til at indlede yderligere tilsyn overfor DSB i forbindelse med klagen.

Denne afgørelse er truffet efter jernbanelovens § 103, stk. 4, bekendtgørelsen om Jernbanenævnet, § 2, samt de i øvrigt ovenfor nævnte bestemmelser.

Afgørelsen offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

På Jernbanenævnets vegne



Lene Sigvardt

Nævnnsformand

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.