

Klager

Lokaltog A/S, E-mail: post@lokaltoget.dk

Thistedgade 10

2630 Taastrup

Carsten Niebuhrs Gade 43

1577 København V

Telefon 41 78 03 86

info@jernbanenaevnet.dk

www.jernbanenaevnet.dk

19. marts 2025

j.nr. 2024-224113

Lokaltogs billetsalg og vejledning herom på Lokaltogs stationer i Region Hovedstaden.

0.Resume

Jernbanenævnet har fra den 29. november 2024 modtaget en række henvendelser fra klager vedrørende Lokaltogs manglende billetautomater og skiltning på Mørdrup Station, m.v.

Klager har blandt andet anført, at Lokaltog efter togpassagerrettighedsforordningen er forpligtet til at stille billetautomater til rådighed for passagererne, samt at skiltningen med vejledning om billetkøb på Mørdrup Station var utilstrækkelig.

Med henvisning til afgørelsen og begrundelsen nedenfor, finder Jernbanenævnet:

- At Lokaltog på det foreliggende grundlag ses at opfylde de gældende krav vedrørende passagerernes muligheder for at købe billetter til rejser med Lokaltog i Region Hovedstaden.
- Udover de aktuelle salgskanaler for passagerernes køb af billetter til rejser med Lokaltog (betjente billetsalg på specifikke stationer, billetkøb via internet og telefon samt rejsekortautomater på stationerne) er Lokaltog ikke forpligtet til at stille billetautomater til rådighed på Lokaltogs stationer eller i Lokaltogs tog i Region Hovedstaden.
- Lokaltogs opslag på stationerne med vejledning til passagererne om billetkøb (vejledningen fremgår blandt andet af opslag på strækningen Lille Nord) var utilstrækkelig i forhold til SMS-billetkøb, idet der i denne vejledning manglede information om telefonnummeret, hvortil anmodning om SMS-billet kan sendes, ligesom der manglede information om, hvilke oplysninger, der skal medsendes i anmodningen om en SMS-billet.

Lokaltog har (efter modtagelsen af partshøringsudkastet til nærværende afgørelse) fremsendt et revideret køreplansopslag med ændret vejledning om billetkøb, som nu indeholder førnævnte elementer. Lokaltog oplyser, at det reviderede køreplansopslag vil blive ophængt på Lokaltogs stationer fra og med sommerkøreplanen 2025.

Sagen er behandlet på Jernbanenævnets møde den 27. februar 2025.

Ved sagens behandling deltog følgende medlemmer:

Nævnensformand: Dommer Lene Sigvardt.

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

19. marts 2025

1. Sagsfremstilling

Fra den 29. november 2024 modtog Jernbanenævnet en række henvendelser fra en klager vedrørende blandt andet Lokaltogs manglende billetautomater på Mørdrup Station på strækningen "Lille Nord" mellem Hillerød og Helsingør.

Anledningen til klagers henvendelser er, at klagers søn i forbindelse med en togrejse med Lokaltog fra Mørdrup station ikke havde mulighed for at købe billet på stationen og efterfølgende i toget blev pålagt en kontrolafgift.

Klager har blandt andet anført:

- Lokaltog er forpligtet til at stille billetautomater til rådighed på Lokaltogs stationer herunder blandt andet på Mørdrup Station.
- Der er ikke opsat den nødvendige vejledning om billetkøb på Lokaltogs stationer, herunder på Mørdrup Station.
- Det er urimeligt over for kunder uden en smartphone og uden adgang til internettet, at der ikke er mulighed for at købe billetter på stationen. Sådanne kunder vil være henvist til at tage bussen, hvilket medfører øget transporttid.
- Klager ønsker at se Lokaltogs "kontrakt med staten".
- Endelig ønsker klager Jernbanenævnets "fortolkning af lovgivningen på området" herunder også en definition af, hvad der er omfattet af begrebet "togpassagerers rettigheder".

I henhold til "Hovedkontrakt 2017-2025 om udførelse af offentlig servicetrafik med tog samt infrastrukturforvaltning i Region Hovedstaden" (hovedkontrakten) indgået med Movia, udfører Lokaltog offentlig servicetrafik¹ med tog samt infrastrukturforvaltning på blandt andet strækningen Lille Nord.

Hovedkontraktens bilag 5 (Salg og Service) indeholder krav vedrørende Lokaltogs billetsalg. Heraf følger blandt andet, at der skal være rejsekortautomater på perronerne, samt at der skal være betjente billetsalg på enkelte af Lokaltogs stationer i Nordsjælland (Nærum, Frederiksværk, Gilleleje, Helsingør og Fredensborg). Der var ved kontraktens indgåelse krav om, at der skulle være billetautomater i togene, hvilket efterfølgende blev frafaldet². Movia har ikke stillet krav om, at der skal være billetautomater på stationerne.

¹ Det fremgår blandt andet af hovedkontraktens punkt 1.1, at denne er indgået i henhold til forordning 1370/2007 af 23. oktober 2007 om offentlig personbefordring med jernbane (PSO-forordningen).

² Movias beslutning om til juni 2023 at udfase billetautomater i Lokaltogs LINT-tog, som kører på strækningerne i Nordsjælland, blev besluttet på Movias bestyrelsesmøde den

På alle Lokaltogs stationer i Nordsjælland (herunder Mørdrup Station) findes rejsekortautomater, og der er ikke (bortset fra de ovenfor nævnte enkelte stationer med betjente billetsalg) derudover mulighed for at købe billetter på stationerne.

Lokaltogs stationer har opsatte plakater (80 cm. x 120 cm.) med køreplanen for den pågældende strækning samt vejledning (både på dansk og på engelsk) om billetkøb, rejsetidsgaranti samt klagevejledning. De opsatte plakater på stationerne på strækningen Lille Nord (herunder på Mørdrup Station) indeholdt følgende vejledning om billetkøb:

"Husk gyldig billet

Husk billet eller at checke dit rejsekort ind før påstigning.

Billet kan købes via DOT app, DSB-app eller som SMS-billet.

Du kan også købe billet på Helsingør, Snekkersten, Fredensborg og Hillerød Station. Læs mere om køb af billet på www.dinoffentligetransport.dk. Køb din billet her, scan med din mobil:



Hvis du ved kontrol ikke har gyldig billet eller kort, skal du betale en kontrolafgift."

Jernbanenævnets sekretariat har ved mail af 16. december 2024 til klager fremsendt Lokaltogs bemærkninger til klagen (Lokaltogs mail af 12. december 2024 til Jernbanenævnet) samt dels ovennævnte hovedkontrakt med dennes bilag 1 (Definitioner) og bilag 5 (Salg og service), og dernæst ovennævnte plakat med vejledning om billetkøb, med anmodning om klagers eventuelle bemærkninger hertil senest den 6. januar 2025.

Klager meddelte, at han var uenig i, at førnævnte plakat er opsat på Mørdrup Station.

Herefter fremsendte Jernbanenævnets sekretariat ved mail af 17. december 2024 til klager en fra Lokaltog modtaget video, som viser Mørdrup Station og førnævnte plakat med den ovenfor gengivne vejledning om billetkøb. Samtidigt oplyste sekretariatet overfor klager, at Jernbanenævnet ikke har kendskab til, at der skulle være indgået nogen kontrakt mellem Lokaltog og staten, ligesom det blev oplyst, at statens kontrakter om trafik køb med henholdsvis DSB og Arriva (nu Go Collective) ikke finder anvendelse i forhold til Lokaltog. Endelig blev klager oplyst om, at nærmere oplysninger om de af staten indgåede kontrakter om udførelse af offentlig servicetrafik kan fås ved henvendelse til Transportministeriet.

Udover selve hovedkontrakten og ovennævnte to bilag til hovedkontrakten har Lokaltog ikke fremsendt hovedkontraktens øvrige bilag, idet Lokaltog oplyser, at disse alene vedrører interne forhold mellem Movia og Lokaltog uden betydning for de i nærværende sag omhandlede spørgsmål. Det fremgår af hovedkontraktens bilagsoversigt, at førnævnte øvrige bilag vedrører henholdsvis "økonomi", "samarbejde og rapportering", "infrastrukturforvaltning", "kvalitet og incitamentsordninger", "organisation og personale", "materiel" samt "ydelsesbeskrivelse".

10. marts 2023 (under dagsordenens punkt 13) som ændring til reglerne i hovedkontraktens bilag 5 vedrørende billettering.

Ved mail af 17. december 2024 har Jernbanenævnets sekretariat meddelt klager, at Jernbanenævnet ikke er i besiddelse af førnævnte øvrige bilag til hovedkontrakten, hvorfor klager blev henvist til at rette henvendelse til Lokaltog for så vidt angår en eventuel aktindsigt i disse.

19. marts 2025

Jernbanenævnets sekretariat meddelte ved mail af 17. december 2024 til Lokaltog blandt andet følgende:

"Vi er foreløbigt blot faldet over en enkelt ting på jeres plakat – i vejledningen om muligheden for billetkøb pr. SMS mangler der oplysning om, hvilket nummer passageren skal benytte for at købe billet på SMS (nummeret er 1415 ifølge vejledningen på DOT's hjemmeside) og hvad passageren skal skrive (for hvem billetten skal gælde og på hvilken strækning/takstzoner) for at modtage billet pr. SMS. Har I bemærkninger til dette? Umiddelbart tænker vi, at målgruppen for køb af billetter på SMS formentlig er kunder uden en smartphone – og for disse er der ikke den samme nemme adgang til at finde oplysninger på nettet."

Hertil svarede Lokaltog ved mail af 19. december 2024:

"Jeg har givet vores Commercial afdeling besked om dit input vedrørende køb af billet via SMS, og det vil ved næste opdatering af køreplanerne³ blive tilføjet."

Sagen blev drøftet telefonisk mellem Jernbanenævnets sekretariat og klager, bl.a. den 6. december 2024. Klager oplyste i den forbindelse, at kontrolafgiften, som hans søn modtog i forbindelse med den i klagen, nævnte rejse fra Mørdrup Station, ikke er blevet opkrævet af Lokaltog⁴. Klagen vedrører derfor ikke førnævnte kontrolafgift, hvilket blev bekræftet ved sekretariatets mail af 19. december 2024 til klager.

Den 17. december 2024 afholdtes telefonmøde mellem Jernbanenævnets sekretariat og sekretariatschefen for Ankenævnet for Bus Tog og Metro. Konklusionen på mødet var, at nærværende sag ikke anses som en såkaldt "civilretlig tvist"⁵ og dermed ikke er omfattet af Ankenævnet for Bus Tog og Metros kompetence som klagemyndighed, jf. sekretariatets mail af 20. december 2024 til Ankenævnet for Bus Tog og Metro.

Partshøring:

³ Lokaltog har telefonisk til sekretariatet den 3. februar 2025 oplyst, at den nævnte ændring af vejledningen om billetkøb på køreplanerne vil ske i forbindelse med overgangen til Lokaltogs sommerkøreplan, som forventes at foreligge omkring juni 2025.

⁴ Lokaltog har ved mail af 4. marts 2025 præciseret, at kontrolafgiften er sat i rykker-mæssig bero på afslutning af nærværende sag.

⁵ 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."

Nærværende afgørelse blev den 3. marts 2025 fremsendt som partshøringsudkast til klager samt Lokaltog med anmodning om eventuelle bemærkninger til de faktuelle oplysninger, som indgår i afgørelsen senest 17. marts 2025.

19. marts 2025

Klager har ikke fremsendt yderligere bemærkninger inden for førnævnte frist.

Lokaltog har ved mail af 4. marts 2025 præciseret, at kontrolafgiften er sat i rykkermæssig bero på afslutning af nærværende sag, jf. ovennævnte note 4. Desuden har Lokaltog ved mail af 4. marts 2025 fremsendt det reviderede kø-replansopslag med følgende ændringer (også på engelsk):

"Husk gyldig billet

Husk billet eller at checke dit rejsekort ind før påstigning. Billet kan købes via DOT app, DSB app eller som sms-billet. SMS købes ved at sende en besked til 1415 med oplysninger om, hvor og for hvem billetten skal gælde. Billetten er først gyldig, når du har modtaget den på mobilen og gælder med det samme.

I SMS'en til 1415 skal du angive:

- Det sted du starter fra: startzone eller station.*
- Antal zoner*
- Kundetype: voksen eller barn.*

Du kan også købe billet på Helsingør, Snekkersten, Fredensborg og Hillerød station. Læs mere om køb af billet på www.dinoentligetransport.dk. Hvis du ved kontrol ikke har gyldig billet eller kort, skal du betale en kontrolafgift."

2. Retsgrundlaget

Togpassagerrettighedsforordningen⁶, indeholder blandt andet følgende:

"Artikel 11

Billetter og reservationer

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

2. Uden at det berører stk. 3 og 4 sælger jernbanevirksomheder som minimum, enten direkte eller via billetudstedere eller rejsebureauer, billetter til passagererne på en af følgende salgsmåder:

a) billetkontorer, andre salgssteder⁷ eller billetautomater

b) telefon, internet eller anden almindeligt tilgængelig informations-teknologi

c) om bord på tog.

De kompetente myndigheder som defineret i artikel 2, litra b), i forordning (EF) nr. 1370/2007⁸ kan pålægge jernbanevirksomheder at udbyde billetter til tjenester, der udbydes inden for rammerne af kontrakter om offentlig tjeneste, på mere end én salgsmåde.

3. Er der intet billetkontor og ingen billetautomat på afgangsstationen, informeres passagerer på stationen om:

⁶ Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

⁷ En betalingsmodtagers forpligtelse til at modtage betaling i kontanter er reguleret ved betalingsloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 53 af 18/01-2023, § 81, stk. 1. Efter bestemmelsens stk. 2, finder stk. 1, dog ikke anvendelse ved fjernsalg eller ved betalingstransaktioner i ubemandede selvbetjeningsmiljøer. Det henhører under Forbrugerombudsmandens kompetence at vurdere, hvornår der skal kunne betales kontant efter førnævnte bestemmelser.

⁸ For Region Hovedstaden varetager Movia beføjelserne til at regulere offentlig personbefordring i henhold til lov om trafikselskaber, jf. lovbekendtgørelse nr. 1041 af 17. september 2024.

a) muligheden for at købe billet pr. telefon, over internettet eller i toget samt procedurerne i denne forbindelse

b) den nærmeste større jernbanestation eller det nærmeste sted, hvor der findes et billetkontor eller en billetautomat.

4. Hvis der hverken forefindes et billetkontor eller en tilgængelig billetautomat på afgangstationen eller andre tilgængelige måder, hvorpå der kan købes billet på forhånd, har personer med handicap lov til at købe billetter i toget uden ekstra omkostninger. Jernbanevirksomheder kan begrænse eller nægte denne ret af berettigede hensyn til sikkerheden eller obligatorisk togreservation.”

[...]

Bekendtgørelsen om Jernbanenævnet⁹ indeholder blandt andet følgende bestemmelse:

”§ 2. Jernbanenævnet behandler klager vedrørende Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 (passagerrettighedsforordningen)¹⁰, der falder uden for Ankenævnet for Bus, Tog og Metros afgørelseskompetence.”

[...]

”§ 17. Afgørelser og beslutninger, der kan påklages til Jernbanenævnet, kan ikke først påklages til anden administrativ myndighed. Jernbanenævnets afgørelser og beslutninger kan ikke påklages til anden administrativ myndighed.

Stk. 2. Klage til Jernbanenævnet skal indgives senest 4 uger efter at den afgørelse eller beslutning, der klages over, er meddelt den pågældende. Jernbanenævnet kan se bort fra fristen, når omstændighederne taler derfor.

Stk. 3. Søgsmål til prøvelse af Jernbanenævnets afgørelser efter bekendtgørelsen skal indbringes for domstolene senest 8 uger efter at afgørelsen er meddelt den pågældende. Finder indbringelse for domstolene ikke sted inden for fristen, er den pågældende afgørelse endelig.”

Jernbaneloven¹¹ indeholder blandt andet følgende bestemmelse:

⁹ Transportministeriets bekendtgørelse 2021-12-13 nr. 2424 om Jernbanenævnet.

¹⁰ Nu erstattet af Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

¹¹ Lovbekendtgørelse nr. 1091 af 11. august 2023.

"§ 103 [...]

Stk. 4. Derudover fører Jernbanenævnet tilsyn med overholdelse af Europa-Parlamentet og Rådets forordning om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

19. marts 2025

[...]

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

3. Jernbanenævnets bemærkninger og afgørelse

Togpassagerrettighedsforordningen indeholder en række forskellige rettigheder for togpasagererne.

De bestemmelser i selve forordningen, som regulerer de af klager rejste spørgsmål om jernbanevirksomhedens forpligtelser i relation til billetsalg og vejledning herom til passagererne, er gengivet ovenfor i afsnit 2 om retsgrundlaget.

Efter jernbanelovens § 103, stk. 4, fører Jernbanenævnet 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 (ABTM) afgørelseskompetence.

Klager har meddelt, at klagen ikke vedrører selve den kontrolafgift, som klagers søn modtog i forbindelse med rejsen med Lokaltog fra Mørdrup Station. Sekretariatet for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro (ABTM) har oplyst, at sagen bl.a. på denne baggrund ikke anses for at henhøre under ABTM's afgørelseskompetence.

Jernbanenævnet kan herefter tiltræde, at sagen henhører under Jernbanenævnets kompetence som klage- og tilsynsmyndighed efter førnævnte bestemmelser.

Klager og henvendelser om 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 togpasagerrettighedsforordningen.

Lokaltog ikke forpligtet til at stille billetautomater til rådighed:

Forordningens Artikel 11, stk. 2, giver jernbanevirksomheden valgfrihed mellem henholdsvis de i bestemmelsens litra a), b) og c), nævnte salgsmåder, idet det dog tillige er anført i førnævnte bestemmelse, at den kompetente myndighed efter forordning 1370/2007 om offentlig personbefordring med jernbane (PSO-forordningen) kan pålægge jernbanevirksomheden at udbyde billetter på mere end én salgsmåde.

Movia varetager som trafikselskab i henhold til lov om trafikselskaber beføjelserne til at regulere offentlig personbefordring i Region Hovedstaden, herunder blandt andet førnævnte beføjelse til at pålægge en jernbanevirksomhed,

som udfører offentlig personbefordring, at udbyde billetter på mere end én salgsmåde.

19. marts 2025

I overensstemmelse hermed fremgår det af hovedkontrakten mellem Movia og Lokaltog, at denne er indgået i henhold til PSO-forordningen (jf. hovedkontraktens punkt 1.1), og Lokaltogs billetsalg i Region Hovedstaden er reguleret ved hovedkontraktens bilag 5, som ændret ifølge referatet fra Movias bestyrelsesmødet den 10. marts 2023 (beslutningen under dagsordenens punkt 13, jf. sagsfremstillingen oven for) om udfasning af billetautomater i togene fra juni 2023.

Det følger af førnævnte, at Lokaltog er forpligtet til at have betjente billetsalg på enkelte af Lokaltogs stationer i Region Hovedstaden (Nærum, Frederiksværk, Gilleleje, Helsingør og Fredensborg). Der skal på alle Lokaltogs stationer i Region Hovedstaden være opstillet rejsekortautomater, men Lokaltog er ikke forpligtet til at stille billetautomater til rådighed på stationerne, ligesom Lokaltog heller ikke er forpligtet til at stille billetautomater til rådighed i togene.

Lokaltogs vejledning om billetkøb på stationerne præciseres:

På stationer uden betjent billetsalg og uden billetautomater, skal der efter forordningens Artikel 11, stk. 3, være information til passagererne om blandt andet mulighederne for at købe billet via internettet og pr. telefon samt procedurerne i den forbindelse.

Jernbanenævnet finder, at vejledningen på Lokaltogs stationer var utilstrækkelig for så vidt angår køb af billet ved SMS, idet der manglede et nummer, hvortil SMS med anmodning om billet skal sendes, ligesom der manglede vejledning om, hvilke oplysninger passageren skal fremsende i forbindelse med en anmodning om en SMS-billet.

Lokaltog har (efter modtagelsen af partshøringsudkastet til nærværende afgørelse) fremsendt et nyt køreplansopslag med revideret vejledning om køb af SMS-billet. Den reviderede vejledning indeholder nu førnævnte elementer (jf. gengivelsen i sagsfremstillingen oven for) og vil ifølge Lokaltog blive ophængt på Lokaltogs stationer fra og med sommerkøreplanen 2025.

Jernbanenævnet har ikke bemærkninger til de øvrige dele af Lokaltogs vejledning om billetkøb på stationerne.

*

19. marts 2025

Herudover finder Jernbanenævnet i øvrigt ikke på det foreliggende grundlag anledning til at indlede yderligere tilsyn overfor Lokaltog i forbindelse med klagen.

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

Denne afgørelse offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

Med venlig hilsen
På Jernbanenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'L' followed by a series of loops and a final downward stroke.

Lene Sigvardt
Nævnnsformand

Klagevejledning

19. marts 2025

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.