

Transportministeriet
Frederiksholms Kanal 27F
1220 København K

Edvard Thomsens Vej 14.
Ørestad City
2300 København S
Telefon 6093 4800
Fax 7221 8888
info@jernbanenaevnet.dk
www. jernbanenaevnet.dk

Henvendelse fra EU-Kommissionen om DSB's overholdelse af dele af jernbanepassagerrettighedsforordningens Artikel 11, Artikel 24 a-b og Artikel 29 (Jernbanenævnets sagsnr. JN40-00012)

Dato 21.10.2013
J.nr.: JN40-00012

1. Baggrund

Ved mail af 12. juli 2013 har Transportministeriet til Jernbanenævnet fremsendt en udateret henvendelse fra EU-Kommissionen¹ vedrørende DSB's overholdelse af jernbanepassagerrettighedsforordningens² Artikel 11, Artikel 24a-b og Artikel 29.

Henvendelsen er foranlediget af den afrapporteringspligt vedrørende forordningens implementering, som EU-Kommissionen i henhold til forordningens Artikel 36 har over for Europa-Parlamentet og Rådet. Endvidere er henvendelsen et led i EU-Kommissionens forundersøgelser af, hvorvidt der er grundlag for en traktatkrænkelssag.

Transportministeriets fremsendelse af EU-Kommissionens henvendelse er sket med henvisning til jernbanelovens³ § 24b, hvorefter Jernbanenævnet fører tilsyn med jernbanevirksomhedernes overholdelse af jernbanepassagerrettighedsforordningen.

Transportministeriet har modtaget bemærkninger fra DSB til EU-Kommissionens henvendelse ved DSB's brev af 25. juni 2013, som Transportministeriets ligeledes den 12. juli 2013 fremsendte til Jernbanenævnet, tillige med kopi af Transportministeriets brev af 5. juli 2013 til EU-Kommissionen med orientering om fremsendelsen af sagen til Jernbanenævnet.

¹ Jf. EU-Kommissionens notat i sag EU PILOT Ref. No 5154/13, Title: Application of regulation (EC) No 1371/2007 of the European Parliament and of the Council of 23. October 2007 on rail passengers' rights and obligations.

² Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

³ Lovbekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2010 om jernbane.

2. Jernbanenævnets behandling af sagen

Dato 21.10.2013
J.nr.: JN40-00012

Jernbanenævnet har på sit møde den 21. oktober 2013 behandlet sagen og vedtaget nedenstående.

Nævnets sammensætning under sagens behandling var følgende:

Nævningsformand: Vicedirektør Torben Sørensen.

Nævningsmedlemmer: Professor MSO David Dreyer Lassen, prodekan, professor Per Baltzer Overgaard, kontorchef Jacob Schaumburg-Müller, chefkonsulent Martin Salamon, professor Bjarne Kjær Ersbøll og lektor Alex Landex.

3. EU-Kommissionens kritikpunkter

EU-Kommissionen rejser i sin henvendelse følgende 3 punkter, hvor DSB muligvis ikke overholder jernbanepassagerrettighedsforordningen:

- 1) Artikel 29 stiller krav om, at jernbanevirksomhederne i forbindelse med billetsalg skal informere passagererne om deres rettigheder i henhold til forordningen. Efter de oplysninger, der forelå for EU-Kommissionen, har det ikke umiddelbart kunnet konstateres, at DSB opfylder denne informationspligt, hverken på stationer eller online.
- 2) I henhold til Artikel 24, litra a og litra b, skal bevægelseshæmmede og handicappede personer have mulighed for at varsle jernbanevirksomhederne om et konkret behov for assistance mindst 48 timer forinden, og jernbanevirksomhederne skal træffe de nødvendige foranstaltninger med hensyn til modtagelsen af sådanne meddelelser. EU-Kommissionen bemærker, at DSB i forbindelse med meddelelser om behov for assistance via hjemmesiden har fastsat en frist herfor på 72 timer, hvilket umiddelbart forekommer uforeneligt med det nævnte krav i forordningen om varsel på 48 timer.
- 3) Ifølge forordningen skal jernbanepassagererne have mulighed for at modtage erstatning i forbindelse med skader på eller bortkomst af baggage, og erstatningen skal ydes for tab med en beløbsgrænse på op til 1.400 regningsenheder⁴ til hver passager. EU-Kommissionen bemærker, at DSB synes alene at

⁴ Om definitionen af de i forordningen nævnte "regningsenheder" henvises til forordningens Bilag I, Tillæg A, side 25-26, Artikel 9, som nærmere omtalt neden for i afsnit 4 om retsgrundlaget.

yde den nævnte form for erstatning med et maksimum på DKK 10.000, hvilket svarer til ca. 1.100 regningsenheder og dermed ligger lavere end det nævnte minimum i henhold til forordningen.

Dato 21.10.2013
J.nr.: JN40-00012

4. Retsgrundlaget for Jernbanenævnets tilsyn i forhold til de rejste spørgsmål

Jernbaneloven⁵ indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

”§ 13

[...]

stk. 2: Jernbanevirksomheden skal endvidere erstatte skader på og tab af genstande, som passageren medfører som håndbagage, hvis skaden er en følge af en begivenhed i forbindelse med jernbanebefordring under passagerens ophold i tog eller under dennes ind- og udstigning.

Stk. 3. Erstatning i medfør af stk. 2 kan ikke overstige 10.000 kr. for hver passager. Erstatningsbeløbet reguleres hvert år pr. 1. januar med 2 pct. tillagt tilpasningsprocenten for det gældende finansår, jf. lov om en satsreguleringsprocent. De herefter fremkomne beløb afrundes til nærmeste med 100 delelige kronebeløb. Transportministeren bekendtgør hvert år, hvilke reguleringer der skal finde sted.

[...]

§ 24b:

Jernbanenævnet fører tilsyn med overholdelsen af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (passagerrettighedsforordningen).”

Transportministeriets bekendtgørelse nr. 981 af 8. oktober 2012 om regulering af erstatnings- og forsikringsbeløb i henhold til lov om jernbane indeholder blandt andet følgende bestemmelse:

”§2

Med virkning for skader, der indtræder i perioden 1. januar 2013 – 31. december 2013, udgør det i jernbanelovens § 13, stk. 3, nævnte beløb 15.400 kr. (håndbagage).”

⁵ Lovbekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2010 om jernbane som ændret ved Lov nr. 612 af 18. juni 2012 og Lov nr. 613 af 18. juni 2012.

Jernbanepassagerrettighedsforordningen indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

Dato 21.10.2013
J.nr.: JN40-00012

Artikel 11:

”Med forbehold af gældende national ret, hvorved passagerer indrømmes supplerende erstatning, er jernbanevirksomheders erstatningsansvar over for passagerer og deres bagage omfattet af bilag I, kapitel IV, afsnit I, III og IV, samt bilag I, kapitel VI og VII, jf. dog bestemmelserne i nærværende kapitel.”

Jernbanevirksomhedernes ansvar for blandt andet håndbagage er nærmere reguleret i jernbanepassagerrettighedsforordningens Bilag I, Artikel 33-34. Artikel 34 har følgende ordlyd:

”Begrænsning af skadeserstatning i tilfælde af tab af eller skade på genstande

Når operatøren er ansvarlig i medfør af artikel 33, stk. 1, skal denne betale erstatning op til et beløb på 1400 regningsenheder til hver passager.”

Den såkaldte ”regningsenhed” er defineret i jernbanepassagerrettighedsforordningens Bilag I, Tillæg A, Konventionen om Internationale Jernbanebefordringer (COTIF 1999), side 25-26, artikel 9. Heraf fremgår, at værdien af regningsenheden (SDR, Special Drawing Rights) beregnes af IMF (International Monetary Fund) i forhold til de enkelte medlemsstaters valutaer. En oversigt over regningsenhedens værdi i forhold til de enkelte valutaer findes på IMF’s hjemmeside: http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_mth.aspx?reportType=CVSDR. Heraf fremgår, at værdien pr. regningsenhed den 15. august 2013 udgjorde DKK 8,5152. Værdien af 1.400 regningsenheder udgjorde således på dette tidspunkt DKK 11.921,28.

Med hensyn til ydelse af assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer indeholder jernbanepassagerrettighedsforordningen følgende bestemmelser:

”Assistance på jernbanestationerne

Artikel 22

Stk.1. Når en handicappet eller bevægelseshæmmed person afrejser fra, foretager togskifte på eller ankommer til en bemandet jernbanestation, skal stationslederen vederlagsfrit sørge for, at den pågældende får tilstrækkelig assistance til at kunne stige på

det afgående tog eller stige af det ankommende tog, som han eller hun har købt billet til, jf. dog adgangsreglerne i artikel 19, stk. 1.

Stk.2. Medlemsstaterne kan gøre en undtagelse fra stk. 1 i tilfælde af personer, der benytter forbindelser, der er omfattet af kontrakter om offentlig tjeneste indgået i overensstemmelse med gældende fællesskabslovgivning, forudsat at den kompetente myndighed har sørget for alternative faciliteter eller ordninger, der garanterer en tilsvarende eller højere grad af adgang til transport.

Stk.3. På ubemandede stationer sikrer jernbanevirksomheden og stationslederen, at information gøres let tilgængelig i overensstemmelse med adgangsreglerne i artikel 19, stk. 1, for så vidt angår de nærmestliggende bemandede stationer og direkte tilgængelig assistance for handicappede og bevægelseshæmmede.

Assistance i toget

Artikel 23

En jernbanevirksomhed yder vederlagsfrit handicappede og bevægelseshæmmede personer assistance i toget og under ind- og udstigning, jf. dog adgangsreglerne i artikel 19, stk. 1.

I denne artikel forstås ved assistance i toget alle rimelige foranstaltninger, der træffes for at give en handicappet eller bevægelseshæmmed person adgang til samme tjenester i toget som andre passagerer, hvis personen er så handicappet eller bevægelseshæmmed, at vedkommende ikke har uafhængig og sikker adgang til disse tjenesteydelser.

Betingelser for ydelse af assistance

Artikel 24

Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsebureauer samarbejder om at yde assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer i henhold til artikel 22 og 23 i overensstemmelse med det nedenfor anførte:

a)Assistancen ydes på den betingelse, at den jernbanevirksomhed, den stationsleder, den billetudsteder eller det rejsebureau, hos hvem billetten er købt, får besked om den pågældendes be-

høved mindst 48 timer, før der er behov for denne assistance. Når billetten gælder for flere rejser, er en meddelelse tilstrækkelig, forudsat at der gives passende oplysninger om planlægningen af de efterfølgende rejser.

b) Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsebureauer skal træffe alle nødvendige foranstaltninger for at kunne modtage besked.

c) Hvis der ikke modtages besked i overensstemmelse med litra a), træffer jernbanevirksomheden og stationslederen alle rimelige foranstaltninger for at yde den handicappede eller bevægelseshæmmede person tilstrækkelig assistance til at kunne rejse.

d) Med forbehold af andre enheders beføjelser med hensyn til områder uden for jernbanestationen angiver stationslederen eller en anden bemyndiget person steder i og uden for jernbanestationen, hvor handicappede og bevægelseshæmmede personer kan melde deres ankomst på jernbanestationen og bede om assistance, hvis de har behov for det.

e) Assistance ydes på betingelse af, at den handicappede eller bevægelseshæmmede person er til stede på det sted og tidspunkt, der er angivet af den jernbanevirksomhed eller stationsleder, der tilbyder denne assistance. Det angivne tidspunkt må højst være 60 minutter før den offentliggjorte afgangstid eller indcheckningstidspunktet for alle passagerer. Hvis der ikke er angivet noget mødetidspunkt, skal den handicappede eller bevægelseshæmmede person være til stede på det angivne sted senest 30 minutter før den offentliggjorte afgangstid eller indcheckningstidspunktet for alle passagerer."

Endvidere indeholder forordningens artikel 29, stk. 1, følgende bestemmelse:

"Information til passagerer om deres rettigheder

Artikel 29

Stk. 1. Når jernbanevirksomheder, stationsledere og rejsearrangører sælger billetter til befordring med jernbane, skal de oplyse de rejsende om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning. Med henblik på at opfylde dette informationskrav kan jernbanevirksomheder, stationsledere og rejsearrangø-

rer anvende et sammendrag af bestemmelserne i denne forordning, som Kommissionen udarbejder på Den Europæiske Unions institutioners officielle sprog og stiller til rådighed for dem.”

Dato 21.10.2013
J.nr.: JN40-00012

5. DSB's bemærkninger til EU-Kommissionens henvendelse

I brevet af 25. juni 2013 til Transportministeriet har DSB bemærket følgende til de enkelte punkter i EU-Kommissionens henvendelse:

Ad punkt 1:

DSB oplyser, at der på DSB's billetter informeres om, at rejse med DSB sker på DSB's forretningsbetingelser. Forretningsbetingelserne indeholder, jf. forretningsbetingelsernes § 1, udtrykkelig henvisning til passagerrettighedsforordningen samt i øvrigt oplysninger om passagerernes rettigheder, klageadgang, mulighederne for at søge oplysninger om køreplaner, billetpriser, m.v.

På DSB's hjemmeside er forretningsbetingelserne tilgængelige via et tydeligt link på hjemmesidens forside.

Endvidere oplyser DSB, at forretningsbetingelserne udleveres ved henvendelser på stationer i de betjente billetsalgs åbningstider.

Ad punkt 2:

DSB henleder opmærksomheden på, at assistancen til handicappede tilbydes enten som såkaldt station-til-station befordring eller som såkaldt dør-til-dør befordring i samarbejde med regionerne.

Det er alene førstnævnte station-til-station assistanceform, som er omfattet af forordningen og dennes bestillingsfrist. Det fremgår af DSB's hjemmeside, at bestilling af denne assistanceform foretages telefonisk, og at fristen herfor er 48 timer som foreskrevet i forordningen.

Den såkaldte dør-til-dør befordring tilbydes som en ekstra service, som ikke er omfattet af forordningen. Denne befordring kan bestilles på hjemmesiden, og af en række praktiske grunde er bestillingsfristen herfor 72 timer.

For så vidt angår internationale rejser deltager DSB i et samarbejde, der ligeledes sikrer mulighed for bestilling med et varsel på 48 timer.

Ad punkt 3:

DSB bekræfter i sit brev af 25. juni 2013, at der på daværende tidspunkt i forretningsbetingelserne i forhold til håndbagage var nævnt et maksimumsbeløb på DKK 10.000.

Det oplyses dog endvidere i brevet, at DSB administrerer udbetaling af erstatning for skade på bagage i overensstemmelse med Trafikstyrelsens bekendtgørelse nr. 981 af 8. oktober 2012. Bekendtgørelsen ændres årligt i forbindelse med en opdatering af den nævnte beløbsgrænse i forhold til det aktuelle prisniveau. Bekendtgørelsens beløbsgrænse er højere end det efter forordningen krævede minimumsbeløb. Forordningen foreskriver således alene et maksimumsbeløb for erstatningen på op til 1.400 regningsenheder, aktuelt svarende til ca. DKK 12.000, hvorimod beløbet efter bekendtgørelsen udgør DKK 15.400.

6. Jernbanenævnets undersøgelser og bemærkninger

Ad punkt 1 – Kravet om information i forbindelse med billet salg:

Jernbanenævnet har foretaget gennemgang af udvalgte almindelige billetter udstedt af DSB, jf. det i vedlagte **bilag 1** viste eksempel herpå.

Heraf fremgår, at der på selve billetterne findes følgende henvisning:

"Betingelser

[...]

DSB's forretningsbetingelser gælder for rejsen, i det omfang andet ikke udtrykkeligt følger af aftalen mellem DSB og passageren.

DSB's forretningsbetingelser kan læses i DSB Netbutik, på www.dsb.dk/forretningsbetingelser eller hentes på stationen."

DSB's forretningsbetingelser er tilgængelige via et link nederst på DSB's hjemmeside (forsiden) jf. vedlagte **bilag 2**, hvorfra billetter kan købes online.

I forretningsbetingelserne, jf. **bilag 3**, er det blandt andet, jf. § 1, 3. afsnit, anført:

"Rejser med tog er i øvrigt omfattet af den til enhver tid gældende lov om jernbane, og Passagerrettighedsforordningen, EU-Forordning 1371/2007 af 23. oktober 2007.[...]"

På klippekort, som kan købes i DSB's billetsalg og automater, er der, jf. vedlagte **bilag 4**, følgende henvisning:

Dato 21.10.2013
J.nr.: JN40-00012

"Om refusion, ansvar, annullering af gyldighed og andre regler henvises til de fælles rejseregler for Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet".

De fælles rejseregler for Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet findes i dokumentet "Rejseregler Billetter & Kort, Bus/Tog/Metro, Hovedstadsområdet 2013", jf. **bilag 5**, som ligeledes er tilgængelig på blandt andet DSB's hjemmeside, indeholder på side 2, under afsnittet "Lovgrundlag" for hvert enkelt trafikselskab henvisninger til jernbanepassagerrettighedsforordningen. For DSB er det således anført:

"For DSB S-tog, DSB Øresund og DSB Fjern- & Regionaltog gælder: Lov om jernbaner, jf. lovbekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2010, Europa-Parlamentet og Rådets forordning (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser, De fælles rejseregler og DSB's supplerende forretningsbetingelser."

På de af DSB udstedte månedskort, jf. **bilag 6**, er det anført:

"Rejsen er omfattet af det benyttede trafikselskabs forretningsbetingelser/rejseregler med begrænsninger for erstatningsansvar og tilbagebetaling."

På baggrund af de anførte oplysninger finder Jernbanenævnet det bekræftet, at DSB opfylder kravet i passagerrettighedsforordningens Artikel 29, hvorefter passagererne skal underrettes om deres rettigheder og forpligtelser efter forordningen i forbindelse med billetsalg.

Ad punkt 2 – kravet om 48 timers varsel for handicapservice:

På DSB's hjemmeside under fanebladet "Handicapservice" er det anført:

"Du kan få din kørestol med i toget eller få hjælp til at komme ind eller ud af toget - så længe du bestiller i forvejen. "

Under fanebladet "Bestil handicapservice", jf. **bilag 7**, er det anført:

"Hos os kan du bestille handicapservice på to måder:

- 1. Udfyld skemaet herunder og send det til os. Vi skal have din bestilling senest tre dage før (dvs. skal du rejse en søndag, skal vi have din bestilling senest torsdag).*

[...]

- 2. Ring på telefon 70 13 14 15, tryk 6, kl. 8-15 senest 2 dage før."*

Det fremgår af det i punkt 1 nævnte skema, jf. bilag 7, at dette også omfatter bestilling af handicapservice fra dør til dør.

Dato 21.10.2013
J.nr.: JN40-00012

Bestillingsfristen på 3 dage (72 timer) under punkt 1, jf. bilag 7, vedrører den situation, hvor handicapservice bestilles ved udfyldning og fremsendelse af det nævnte skema via hjemmesiden, og skemaet rummer mulighed for bestilling af både station-til-station service og dør-til-dør service.

Bestillingsfristen på 2 dage (48 timer) under punkt 2, vedrører som anført telefonisk bestilling af station-til-station service via DSB's servicetelefon.

Kravet i jernbanepassagerrettighedsforordningens Artikel 24 a og b, hvorefter jernbanevirksomhederne skal sørge for at kunne modtage anmodninger om assistance med 48 timers varsel, vedrører alene bestilling af station-til-station service, jf. Artikel 22, stk. 1.

Jernbanenævnet finder, efter de anførte oplysninger, at DSB opfylder førnævnte krav om 48 timers varsel i forordningen ved muligheden for mundtlig telefonisk bestilling af station-til-station service inden for 48 timer, idet det bemærkes, at bestemmelserne ikke indeholder krav om, at denne service skal kunne bestilles skriftligt.

Den af DSB tilbudte dør-til-dør service er ikke omfattet af forordningen. Det er derfor heller ikke i strid med forordningen, at denne kun kan bestilles skriftligt via DSB's hjemmeside med 72 timers varsel.

Ad punkt 3 – Beløbsgrænsen for erstatning af håndbagage:

Det fremgår af Transportministeriets bekendtgørelse nr. 981 af 8. oktober 2012 om regulering af erstatnings- og forsikringsbeløb i henhold til lov om jernbane, § 2, at det maksimale beløb for jernbanevirksomhedernes ydelse af erstatning til hver passager i tilfælde af skader på og tab af håndbagage for 2013, er fastsat til DKK 15.400.

Denne bestemmelse gælder blandt andet for DSB, og oplysningen i § 6 i DSB's forretningsbetingelser fra november 2012, hvorefter den nævnte beløbsgrænse er angivet som værende DKK 10.000 er således en forkert oplysning uden retsvirkning i forhold til passagererne.

I overensstemmelse hermed har DSB i brevet af 25. juni 2013 oplyst, at DSB administrerer udbetalinger af erstatning i henhold til bekendtgørelse nr. 981, og at beløbsgrænsen for udbetaling af erstatning for håndbagage således aktuelt udgør DKK 15.400, svarende til ca. 1.808

regningsenheder⁶, hvilket således er højere end den efter forordningen krævede beløbsgrænse på 1.400 betalingsenheder⁷.

Dato 21.10.2013
J.nr.: JN40-00012

Endvidere har DSB oplyst, at forretningsbetingelsernes § 6 vil blive rettet, så bestemmelsen fremover indeholder oplysning om den korrekte beløbsgrænse.

DSB har telefonisk over for Jernbanenævnet den 29. august 2013 meddelt, at den nævnte rettelse samme dag havde fundet sted således, at forretningsbetingelser med den korrekte beløbsgrænse nævnt i § 6 herefter har været er tilgængelige på hjemmesiden, jf. bilag 3. Yderligere har DSB meddelt, at de rettede forretningsbetingelser vil blive distribueret til udlevering i de betjente billetsalgs åbningstider.

Jernbanenævnet lægger herefter, på baggrund af det anførte, også til grund, at DSB overholder jernbanepassagerrettighedsforordningens beløbsgrænse for ydelse af erstatning i forhold til håndbagage.

7. Jernbanenævnets beslutning

Jernbanenævnet finder sammenfattende på baggrund af de anførte oplysninger ikke grundlag for at rejse en tilsynssag over for DSB i anledning af den af Transportministeriet fremsendte henvendelse fra EU-Kommissionen.

DSB modtager kopi af dette brev, som endvidere offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

P. N. V.

Torben Sørensen
Nævnformand

Bilag vedlagt nærværende skrivelse:

⁶ Jf. Som anført i afsnit 4 oven for om retsgrundlaget udgjorde værdien af regningsenheden pr. den 15. august 2013 8,5152 d.kr. Værdien af 1.400 regningsenheder udgjorde således på dette tidspunkt DKK 11.921,28.

⁷ Forordningens bilag I, artikel 34, jf. afsnit 4 oven for om retsgrundlaget.

- Bilag 1:** Eksempel på DSB togbillet med henvisning til forretningsbetingelser.
- Bilag 2:** Forsiden på DSB's hjemmeside med link til forretningsbetingelser.
- Bilag 3:** DSB's forretningsbetingelser pr. november 2012.
- Bilag 4:** Eksempler på 10 turs klippekort til bl.a. DSB med henvisning til de fælles regler for trafikkselskaberne i Hovedstadsområdet.
- Bilag 5:** De fælles rejseregler for trafikkselskaberne i Hovedstadsområdet: "Rejseregler billetter & kort. 2013".
- Bilag 6:** Eksempel på månedskort udstedt af DSB med henvisning til forretningsbetingelser.
- Bilag 7:** Vejledning og formular til bestilling af handicapservice fra DSB's hjemmeside.

Dato 21.10.2013
J.nr.: JN40-00012