

DSB
Telegade 2
2630 Taastrup

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

14. juli 2021
j.nr. 2021-002668
(tidl. j.nr. JN36-00057)

DSB's rejsetidsgarantiordning – Delafgørelse med anmodning om ændring af vilkår vedrørende 24 timers regel

Resume

Jernbanenævnet (JBN) fører aktuelt et opfølgende tilsyn med DSB's rejsetidsgarantiordning.

Som led i dette tilsyn er JBN blevet opmærksom på et vilkår i DSB's Basis Rejsetidsgaranti, hvorefter passagerernes krav på kompensation ved forsinkelser bortfalder, hvis DSB har oplyst om forsinkelsen ved en køreplansændring mindst 24 timer før rejsen.

Sagen er behandlet på JBN's møde den 17. juni 2021, hvor nævnet besluttede at anmode DSB om **senest den 15. september 2021** at fremsende bekræftelse på, at rejsetidsgarantivilkårene er blevet korrigeret på både DSB's hjemmeside, samt at brochuren om Basis Rejsetidsgaranti er korrigeret og blevet erstattet på billetsalgssteder m.v. Endvidere anmodes DSB om at fremsende DSB's nye korrigerede brochure. Der henvises i øvrigt til bemærkningerne i afsnit 3 nedenfor.

Ved sagens behandling deltog følgende medlemmer:

Nævningsformand: Dommer Lene Sigvardt.

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

1. Sagsfremstilling

Jernbanenævnet (JBN) har tidligere ført tilsyn med DSB's rejsetidsgarantiordning og i den forbindelse bl.a. afgivet vejledende udtalelser af henholdsvis 15. februar 2017 og 27. september 2017¹.

Rigsrevisionen afgav i maj 2019 en beretning² om, hvorvidt DSB i tilstrækkelig grad informerede og kompenserede togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger. Beretningen slog fast, at der var et behov for at højne kendskabet til passagerernes ret til rejsetidsgaranti, hvilket gav anledning til, at JBN genoptog tilsynet.

Som led i dette genoptagne tilsyn blev JBN opmærksom på følgende vilkår, som fremgår af DSB's brochure "DSB Basis rejsetidsgaranti", der findes på DSB's hjemmeside og i fysisk form på stationerne:

"Du kan ikke få kompensation hvis:

...

DSB har informeret om køreplansændringer mindst 24 timer før din rejse."

På et møde den 18. marts 2021 mellem JBN's sekretariat og DSB blev bl.a. det gengivne vilkår i rejsetidsgarantiordningen drøftet, og i den forbindelse blev DSB anmodet om at vende tilbage med en nærmere redegørelse for grundlaget for vilkåret.

DSB svarede ved mail af 13. april 2021:

"I DSB's brochure "DSB Basis Rejsetidsgaranti", som både findes i fysiske eksemplarer på stationerne og er tilgængelige på DSB's hjemmeside, fremgår reglen om, at en kunde ikke kan få kompensation, hvis DSB har informeret om køreplansændringer mindst 24 timer før rejsen.

Denne regel fremgår ikke af Passagerrettighedsforordningen, men det fremgår, at passageren ikke har ret til erstatning, hvis vedkommende blev underrettet om forsinkelsen før køb af billetten.

I DSB's trafikkontrakt med Transportministeriet for perioden 2015-2024 er der i punkt 3.1.12 aftalt en tidsgrænse på 24 timer ift. planlagte køreplansændringer: "Ved planlagte ændringer, som er annonceret af DSB minimum 24 timer i forvejen, ydes kompensation i forhold til de annoncerede nye tider".

¹ J.nr. JN36-00025 DSB's (og Arrivas) overholdelse af forordning 1371/2007, artikel 16, 17 og 29.

² Rigsrevisionens beretning Maj 2019 – 15/2018 om Information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger

DSB har behov for at kunne planlægge og justere i køreplanerne (oftest mindre minutjusteringer), uden at kunder der har købt billetten op til 2 måneder før i forsalg, skal kompenseres ift. den oprindelige køreplan. Foretages der justeringer i køreplanen mindre end 24 timer før, skal kunderne kompenseres ift. den oprindelige køreplan.

Det skal bemærkes, at på bagsiden af den fysiske billet opfordres kunderne til at: "Følg din rejse og hold dig opdateret i Rejseplanen App eller på rejseplanen.dk". Som anført på vores møder arbejdes der på at implementere en ny funktionalitet i DSB's app, hvor kunden ved en push-besked kan få information om rejsetidsgaranti. Kunden kan acceptere at modtage denne information ved billetkøb og bestilling af pladsbillet og derved blive informeret ved enhver ændring af rejsen samt hvis relevant om rejsetidsgaranti. Appen tager højde for forsinkelser ved sammensatte rejser, fordi appen kender kundens konkrete rejse.

DSB oplever sjældent ansøgninger om rejsetidsgaranti fra kunder, der har fået justeret i køreplanen efter køb af billet/pladsbillet. DSB gør en stor indsats for at informere kunderne om eventuelle ændringer i deres rejse som følge af f.eks. sporarbejder.

Det er DSB's vurdering, at 24 timers reglen ikke er i modstrid med passagerrettighedsforordningen. DSB vil fortsat anvende 24 timers reglen, jf. den indgåede trafikkontrakt med Transportministeriet. "

DSB's trafikkontrakt med Transportministeriet³ indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

"3.1 Kompensationsordning for togpassagerer ved forsinkelser

3.1.1 I tilfælde af forsinkelser er DSB forpligtet til at yde en kompensation til togpassagererne. DSB skal tilbyde en kompensationsordning til rejsende uanset billettype bortset fra pendlere samt en kompensationsordning for alle pendlere.

Kompensation uanset billettype undtagen pendlere

3.1.2 DSB er forpligtet til at yde kompensation til passagerer, som rejser med DSB's fjern- eller regionaltog uanset billettype – dog med undtagelse af pendlere, der som minimum skal svare til:

- 25 pct. af rejsens pris ved mere end ½ times forsinkelse
- 50 pct. af rejsens pris ved mere end 1 times forsinkelse
- 75 pct. af rejsens pris ved mere end 1½ times forsinkelse og
- 100 pct. af rejsens pris ved mere end 2 timers forsinkelse.

³ Kontrakt mellem Transportministeriet og DSB om trafik udført som offentlig service i perioden 2015-2024. Særligt afsnit 3. Andre ydelser, side 20ff.

3.1.3 Udbetalingen af kompensation er uafhængig af, om DSB, Banedanmark eller eksterne forhold er årsag til forsinkelsen, herunder om forsinkelsen skyldes force majeure, jf. gældende EU-praksis.

3.1.4 Beregnede kompensationer under 25 kr. udbetales ikke.

3.1.5 Kompensationer skal som minimum udstedes som et tilgodebevis til en rejse med DSB.

Kompensation til pendlere

[...]

Planlagte ændringer

3.1.12 Ved planlagte ændringer, som er annonceret af DSB minimum 24 timer i forvejen, ydes kompensation i forhold til de annoncerede nye rejsetider.

3.2 Driftsforstyrrelser

3.2.1 DSB skal bestræbe sig på at afbøde virkningerne for passagererne i alle tilfælde af forsinkelser og aflysninger af tog uanset årsag, herunder sikre fyldestgørende information til passagererne. Med fyldestgørende information menes som minimum sikring af opdaterede togtider ved annoncering på berørte stationer og DSB's hjemmeside samt et eller flere digitale medier såsom mobiltelefon app efter DSB's valg.

3.2.2 Planlagte aflysninger og forsinkelser af tog bl.a. som følge af vedligeholdelse af infrastrukturen skal på tilsvarende vis varsles senest 72 timer før afgang. Det forudsættes, at DSB er blevet rettidigt informeret herom af Banedanmark eller ved grænseoverskridende trafik den tilsvarende udenlandske myndighed.

3.2.3 DSB skal sikre erstatningstransport for passagererne i tilfælde af større planlagte eller uplanlagte driftsforstyrrelser. Forpligtelsen til erstatningstransport indtræder, hvor passagerer ellers ville blive forsinket mere end en time eller mister dagens sidste forbindelse. DSB's forpligtelse til erstatningsbefordring gælder frem til en station, hvorfra passageren inden for en time kan viderebefordres med tog til den station, hvortil passageren har billet. Såfremt viderebefordring med tog ikke kan ske inden for en time, er DSB forpligtet til at sikre erstatningstransport helt frem til den station, hvortil passageren har billet. "

Partshøring

Udkast til nærværende afgørelse blev den 21. juni 2021 fremsendt til DSB med anmodning om eventuelle bemærkninger.

DSB fremsendte herefter den 13. juli 2021 følgende bemærkninger:

"DSB er enig i, at 24-timers reglen ikke stemmer overens med reglerne i jernbanepassagerrettighedsforordningen. På den baggrund vil DSB afskaffe 24-timers reglen. Det skal endvidere bemærkes, at DSB ikke vil opretholde 24-

timers reglen i de tilfælde, hvor DSB giver mere rejsetidsgarantiekompensation end forudsat i passagerrettighedsforordningen (forsinkelse fra 30-60 min).

14. juli 2021

Det kan oplyses, at 24-timers reglen vil være fjernet fra DSB's hjemmeside senest den 15. august 2021, hvorefter DSB vil administrere på baggrund af reglerne i passagerrettighedsforordningen. Rejsetidsgarantibrochurerne forventes at være opdateret senest i september måned. "

2. Retsgrundlaget

Jernbaneloven² indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

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

Jernbanepassagerrettighedsforordningen⁴ (forordningen) indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

Artikel 6

Forbud mod afvigelser og begrænsninger

- 1. Forpligtelser over for passagererne i henhold til denne forordning kan ikke indskrænkes eller fraviges, navnlig ikke ved at indføre undtagelsesbestemmelser eller begrænsende klausuler i befordringskontrakten.*
- 2. Jernbanevirksomheder kan tilbyde kontraktbetingelser, der er gunstigere for passageren end betingelserne i denne forordning.*

[...]

Artikel 17

Erstatning for billetten

- 1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste retten til befordring kræve erstatning af jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten anførte afgangs- og ankomststed, som ikke har medført billetrefusion i henhold til artikel 16. De minimale erstatningsbeløb for forsinkelse er fastsat til:*

- a) 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter*
- b) 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere*

⁴ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser. Forordningen er revideret ved forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 (omarbejdning), som dog først træder i kraft 7. juni 2023.

[...]

2. [...]

3. [...]

4. *Passageren har ikke ret til erstatning, hvis han eller hun blev underrettet om forsinkelsen før køb af billetten, eller hvis forsinkelsen på grund af fortsættelse på en anden forbindelse eller omlægning af rejsen fortsat er på mindre end 60 minutter.*

Fortolkningsvejledningen⁵ til forordning 1371/2007 indeholder blandt andet følgende:

“Forsinkelse” (artikel 3, nr. 12) som,

- *tidsforskellen mellem det tidspunkt, passageren skulle ankomme ifølge den offentliggjorte køreplan og passagerens faktiske eller forventede ankomsttidspunkt. Det vil sige, at en forsinkelse altid er forsinkelsen af passagerens rejse og ikke togets forsinkelse. I praksis benyttes togets ankomsttidspunkt på det endelige bestemmelsessted ifølge billetten til at beregne hvor stor forsinkelsen er. ”*

Fortolkningsvejledningen⁶ til forordning 1371/2007 anfører blandt andet om:

“Erstatning for billetprisen” (artikel 17), at

- *passagerernes ret til [...] erstatning for forsinkelse, som en procentdel af billetprisen, inklusive alle tillæg (artikel 17) gælder kun, når ankomsten til det endelige bestemmelsessted, i henhold til befodringskontrakten, er forsinket mere end 60 minutter. [...]*

3. Jernbanenævnets bemærkninger og afgørelse om ændring af vilkår i DSB's rejsetidsgarantiordning

⁵ Meddelelse fra Kommissionen. Retningslinjer for fortolkning af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (2015/C 220/01), punkt 2.2. Begrebet forsinkelse (artikel 3, nr. 12).

⁶ Meddelelse fra Kommissionen. Retningslinjer for fortolkning af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (2015/C 220/01), punkt 4.2. Refusion, omlægning af rejsen og erstatning for billetprisen.

Aftalegrundlaget mellem DSB og Transportministeriet (som delvist gengivet oven for) forudsætter vilkår for DSB's rejsetidsgarantiordning, som på visse punkter afviger fra bestemmelserne om rejsetidsgaranti i togpassagerrettighedsforordningen.

Således følger det af det nævnte aftalegrundlag, at DSB yder kompensation efter højere satser end foreskrevet i forordningen, hvorimod aftalegrundlaget bl.a. også indeholder bestemmelsen om, at der ved køreplansændringer, som er annonceret mindst 24 timer forinden, alene ydes kompensation i forhold til de ændrede køreplanstider.

Forordningen er direkte gældende og kan ikke fraviges, medmindre passageren stilles bedre i forhold til det i forordningen foreskrevne, jf. artikel 6.

Når DSB sælger billetter til bestemte togrejser i henhold til den offentliggjorte køreplan, skal spørgsmålet om, hvorvidt der foreligger en forsinkelse, der giver krav på kompensation, bedømmes efter differencen mellem henholdsvis passagerens faktiske/forventede ankomsttidspunkt til bestemmelsesstationen på den togrejse, hvortil billetten er købt i forhold til det tidspunkt for ankomst til samme bestemmelsesstation, hvor toget skulle ankomme ifølge billetten, jf. den køreplan, som var gældende på tidspunktet for billetkøbet.

Det følger af forordningens artikel 17, stk. 4, 1. led⁷, at underretning af passagererne om en forsinkelse kan føre til bortfald af retten til kompensation i henhold til forordningen, hvis underretningen er sket før køb af billetten.

DSB anmodes på denne baggrund om at korrigere sine rejsetidsgarantivilkår.

Dette kan ske enten ved, at DSB helt fjerner bestemmelsen om, at køreplansændringer foretaget efter billetkøbet fører til bortfald af passagerernes ret til kompensation.

Alternativt kan DSB eventuelt præcisere sine rejsetidsgarantivilkår således, at køreplansændringer foretaget efter billetkøbet og indtil 24 timer før rejsen alene fører til nedsættelse af kompensationen til de satser, som følger af forordningen.

DSB bedes **senest den 15. september 2021** sende bekræftelse på, at rejsetidsgarantivilkårene er blevet korrigeret på både hjemmeside samt at brochuren om rejsetidsgaranti er korrigeret og blevet erstattet på billetsalgssteder m.v. Jernbanenævnet anmoder i den forbindelse om at få tilsendt DSB's nye korrigerede brochure.

Denne delafgørelse er truffet i medfør af jernbanelovens § 103, stk. 4.

Nævnet vil senere tage stilling til de øvrige spørgsmål i sagen.

Delafgørelsen er fremsendt i kopi til Transportministeriet.

⁷ En lignende bestemmelse fremgår af den reviderede togpassagerrettighedsforordning 2021/782, jf. artikel 19, stk. 1, 1. led, som træder i kraft 7. juni 2023.

14. juli 2021

Med venlig hilsen
På Jernbanenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lene Sigvardt', is centered on the page. The signature is written in a cursive style with a small dot above the 'i'.

Lene Sigvardt
Nævnnsformand

Klagevejledning

Afgørelsen kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed, jf. bekendtgørelsen om Jernbanenævnet, § 12, stk. 1. Eventuel retssag til prøvelse af afgørelsen skal være anlagt inden 8 uger, jf. jernbanelovens § 115, stk. 1.