

Lokaltog A/S

Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V
Telefon 4178 0386
info@jernbanenaevnet.dk
www.jernbanenaevnet.dk

Lokaltog A/S's overholdelse af rejsetidsgarantiregler samt information til passagererne herom.

10. september 2021
j.nr. 2021-002720
(tidl. j.nr. JN36-00076)

0. Resume

Jernbanenævnet er i gang med at gennemføre en tilsynsrække om jernbaneselskabernes overholdelse af forordning nr. 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser for så vidt angår bestemmelserne om rejsetidsgaranti og information herom til passagererne i tilfælde af forsinkelser eller aflysninger.

Tilsynet har således fokus på artikel 16 om refusion og omlægning af rejsen, artikel 17 om erstatning for billetprisen, artikel 18 om retten til et måltid og forfriskning, m.v. samt artikel 29 om information til passagererne om deres rettigheder.

I nærværende sag har nævnet gennemgået Lokaltog A/S' (Lokaltog) vilkår for rejsetidsgaranti og information til passagererne herom. I den forbindelse har Lokaltog blandt andet gennemført korrektioner og opdateringer af hjemmesiden, jf. sagsfremstillingen i afsnit 1.

Lokaltog har fortsat enkelte udeståender, som skal afklares **senest 29. oktober 2021**, jf. Jernbanenævnets bemærkninger i afsnit 3.

Sagen er behandlet af Jernbanenævnet på nævnsmødet den 22. april 2021, hvor følgende medlemmer deltog:

Jernbanenævnets formand: Dommer Lene Sigvardt.

Nævnsmedlemmer: 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

Jernbanenævnets sekretariat meddelte Lokaltog ved mail af 20. juli 2020, at nævnet havde indledt en tilsynsrække i medfør af jernbanelovens § 103, stk. 4, med henblik på at konstatere, hvorvidt Lokaltog blandt andre overholdt forordningens bestemmelser om rejsetidsgaranti og information herom ved togforsinkelser eller aflysninger.

10. september 2021
j.nr. 2021-002720

Sekretariatet gennemgik Lokaltogs hjemmeside og rejste i den forbindelse følgende spørgsmål:

- 1) Som forordningen foreskriver i artikel 16, skal passagererne tilbydes enten refusion af billetten eller omlægning af rejsen, når det må forventes, at passageren bliver mere end 60 minutter forsinket i ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten.

Det fremgik imidlertid ikke klart og tydeligt af hjemmesiden under fanen "rejsegaranti". Der var således ikke information om passagerens ret til at få refusion af billetten fulde pris eller til at få omlagt rejsen, en såkaldt rejsetidsgarantibillet.

Af Lokaltogs hjemmeside fremgik det derimod, at passagererne i tilfælde af forsinkelse kan få refunderet op til kr. 300,- til en taxa, men dog kun for den del af turen, hvor det var planlagt at benytte Lokaltog, fra stoppested til stoppested/station eller fra station til station/stoppested.

Denne mulighed gælder, hvis:

- Lokaltoget (eller bussen) er mere end 20 minutter forsinket
 - Lokaltoget (eller bussen) kører forbi stoppestedet, selvom den rejsende har været der til tiden og været synlig for chaufføren – og der er mindst 20 minutter til næste afgang
 - Den rejsende står på stationen og rettidigt har trykket stop og lokaltoget ikke standser, og der er mindst 20 minutter til næste afgang
 - Lokaltoget (eller bussen) kører mere end 2 minutter før tid – og der er mere end 20 minutter til næste afgang.
- 2) Efter artikel 17 har passagererne ret til kompensation for billetprisen i tilfælde af togforsinkelser. Denne information var imidlertid ikke at finde på hjemmesiden.

Sekretariatet anmodede derfor om, at denne information blev gjort tilgængelig for passagererne, herunder med angivelse af erstatningsbeløbets størrelse i procent af billetprisen.

- 3) Som artikel 18, stk. 2 (a) foreskriver, skal jernbanevirksomhederne ved forsinkelser på mere end 60 minutter tilbyde passagererne et gratis måltid og forfriskning.

Sekretariatet havde ved gennemgangen af hjemmesiden konstateret, at denne information ikke fandtes. Lokaltog blev derfor anmodet om at sørge for, at oplysningen om passagerernes ret til forplejning ved forsinkelser kom til at fremgå af hjemmesiden under rejsegarantireglerne.

10. september 2021
j.nr. 2021-002720

- 4) I henhold til forordningens artikel 29, stk. 1, skal blandt andet jernbanevirksomhederne formidle information til passagerer om deres rettigheder og forpligtelser i forbindelse med salg af billetter.

Det anføres i Lokaltogs servicekvalitetsrapport øverst side 3, at der gives trafikinformation på stationer og skærme. Sekretariatet forespurgte, hvorvidt der blev givet information om rejsetidsgaranti ved togforsinkelser og i givet fald, hvordan denne information formidles.

- 5) Endvidere blev Lokaltog anmodet om at oplyse, hvorvidt der var udarbejdet interne retningslinjer/standarder for tog- og lokomotivførere samt andet personale med ansvar for højtalerinformation på stationer og i tog.
- 6) Af artikel 29, stk. 2, fremgår det, at jernbanevirksomhederne og stationsledere på passende vis skal informere om kontaktoplysninger på det eller de organer der forestår håndhævelsen af togpassagerrettighedsforordningen. Efter § 2 i bekendtgørelse nr. 1136/2015 om Jernbanenævnet, er nævnet klageinstans for de klager der vedrører generel overholdelse af forordningen, det vil sige sager der falder uden for Ankenævnet for Bus, Tog og Metros afgørelseskompetence som håndterer konkrete klager/civilretlige tvister.

Sekretariatet anmodede om at få oplyst, hvorvidt sådanne kontaktinformationer på henholdsvis Ankenævnet for Bus, Tog og Metro samt for Jernbanenævnet fandtes i Lokaltogs tog og på stationerne.

- 7) Sekretariatet ønskede herudover oplyst, hvorvidt der på Lokaltogs billetter, herunder også på print-selv-billetter, fandtes tekster med henvisning til, hvor passagererne kan finde information om deres rettigheder.
- 8) På Lokaltogs hjemmeside anføres det, at rejsegarantien ikke gælder "*Ved planlagte køreplansændringer, der er annonceret på dinoffentligetransport.dk senest 24 timer før*". Af forordningens artikel 17 (4) fremgår det alene, at passageren ikke har ret til erstatning, hvis passageren 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 mere end 60 minutter. Der gælder således efter forordningen ikke en sådan "*24-timers-regel*".

Sekretariatet forespurgte derfor hvorvidt, at ovenstående "24-timers-regel", ville blive slettet og eventuelt erstattet med forordningens formulering.

10. september 2021
j.nr. 2021-002720

- 9) Sekretariatet ønskede oplyst, hvorvidt det var muligt at købe en fysisk togbillet på stationerne, samt hvorvidt det var muligt at købe en billet til en sammensat rejse, det vil sige, hvor der indgår flere jernbanevirksomheder.
- 10) Afslutningsvist henledte sekretariatet opmærksomheden på, at der under fanebladet "rejseregler" på hjemmesiden var et link til en forældet version af jernbaneloven.

*

Sekretariatet modtog den 28. august 2020 svar fra Lokaltog, hvori det indledningsvist blev oplyst, at Lokaltog leverer offentlig transport på 9 baner fordelt på hele Sjælland og Lolland.

Gyldig rejsehjemmel køber passagererne enten hos DSB eller DOT. Lokaltog har således ikke takstkompetencen. Det var også årsagen til, at Lokaltog ikke havde omtalt muligheden for refusion eller kompetencen for billetter på Lokaltogs hjemmeside.

Lokaltog har på foranledning af sekretariatets henvendelse igangsat aktiviteter, der skal sikre, at passagererne kan søge såvel refusion som kompensation via hjemmesiden, jf. nedenfor.

Ad 1) Artikel 16 refusion og omlægning

Lokaltog oplyste, at der på lokaltog.dk ville blive etableret mulighed for at søge refusion af billetens fulde pris på de betingelser, som gjaldt ved købet, for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed. Refusionen betales på de betingelser, som gælder for udbetaling af erstatning, jf. artikel 17.

Refusion kan søges, hvis passageren vil blive mere end 60 minutter forsinket i ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten.

Lokaltog oplyste, at der ville blive etableret en formular, som passageren skal udfylde, hvorefter data vil blive behandlet og refusion udbetalt.

Ad 2) Artikel 17 kompensation

Lokaltog oplyste, at der på lokaltog.dk ville blive etableret mulighed for at søge kompensation. Kompensationen kan søges, såfremt passageren må imødesee en forsinkelse på

- a) 60 – 119 minutter, her ydes kompensation på 25 pct. af billetprisen
- b) 120 minutter eller derover, her ydes 50 pct. af billetprisen.

Passageren 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.

10. september 2021
j.nr. 2021-002720

Ad 3) Artikel 18, stk. 2 (a)

Lokaltog vil på lokaltog.dk anføre, at såfremt passagerens tog er forsinket mere end 60 minutter, ydes en refusion på op til 50 kr. for udgifter til lidt at spise/drikke.

Ad 4) Artikel 29, stk. 1

Lokaltog oplyste, at information gives på køreplansopslag samt foldere i tog.

Ad 5) Artikel 29, stk. 1

Lokaltog oplyste, at der pågik udarbejdelse af instruks til lokomotivfører og til personale med ansvar for højtalerudkald.

Denne information skal gives ved forsinkelser på over 20 minutter og ved aflysninger. Der informeres dels om forsinkelsens omfang eller om aflysningen, og der gives information om Movias rejsegaranti, som Lokaltog er omfattet af, samt at Movias rejsegaranti kan søges via Lokaltogs hjemmeside.

Ad 6) Artikel 29, stk. 2

Lokaltog oplyste, at kontaktinformationer på henholdsvis Ankenævnet for Bus, Tog og Metro samt Jernbanenævnet vil blive indarbejdet i køreplansopslag, der ville blive sat op på samtlige standsningssteder i uge 50 2020, hvor den nye køreplan for 2021 træder i kraft.

Ad 7) Artikel 29

Lokaltog sælger billetter i tog, og disse billetter sælges på Movias vegne. Lokaltog oplyste, at information om passagerernes rettigheder vil blive indarbejdet i teksten på bagsiden af billetter, hvor der pt. står informationer om gyldighedsperiode.

Denne information vil blive indarbejdet, når Lokaltog næste gang skal købe nye billetruller forventeligt primo 2021.

Ad 8) Artikel 29

Lokaltog oplyste, at de har en særlig udvidet rejsegaranti, som gælder ved siden af forordningens krav. Rejsegarantien gælder, når transportmidlet er forsinket i afgang med mindst 20 minutter, mens forordningen taler om en forsinkelse til passagerens ankomst til bestemmelsesstedet.

Det er således kun i forhold til den nævnte udvidede Rejsegaranti, at der omtales en "24-timers regel" ikke i forhold til passagerernes rettigheder efter forordningen. Lokaltog vil derfor fastholde "24-timers reglen" i forhold til Rejsegarantien.

Ad 9)

Lokaltog oplyste, at der på banerne i Nordsjælland kan købes billet i automater i togene. Her kan købes billet på indtil 8 zoner. Disse billetter kan ligeledes anvendes i S-tog. Der kan på enkelte stationer på Sjælland og Lolland købes relations-billetter til hele Danmark.

10. september 2021
j.nr. 2021-002720

I Lokaltogs billetsalg og fra billetautomater på stationer sælges DSB og Movia produkter, der ligeledes kan anvendes i bus og tog.

Ad 10)

Lokaltog oplyste, at linket er opdateret.

Afslutningsvist anføres det at de nævnte tiltag vil blive etableret på lokaltog.dk senest med udgangen af november 2020.

*

Lokaltogs svar ovenfor gav anledning til følgende yderligere bemærkninger fra sekretariatet ved mail af 15. oktober 2020:

Ad 1)

Lokaltog anfører, at der vil blive etableret mulighed for, at passagerer kan søge refusion ved hjælp af en formular på hjemmesiden. Dette er en god løsning – naturligvis forudsat, at informationerne om refusion samt måden, hvorpå den kan søges, fremstår klar og tydelig for passagererne. Dette gælder såvel for teksten på hjemmesiden som teksten på opslag på stationer og i togene.

Ad 2)

Sekretariatet noterede, at Lokaltog ville gøre det muligt for passagerer at søge om rejsetidsgaranti i overensstemmelse med artikel 17 i forordningen. Det bemærkedes, at det bør fremgå klart og tydeligt på hjemmesiden efter hvilke procentsatser, der ydes kompensation og hvordan kompensationen opnås, jf. beskrivelsen i Lokaltogs svar af 28. august 2020.

Ad 3)

Sekretariatet noterede, at Lokaltog på hjemmesiden ville tilføje information om passagerernes ret til refusion på udgifter på op til 50 kr. til et måltid og forfriskning i tilfælde af mere end 60 minutters forsinkelse.

Ad 4)

Sekretariatet anmodede om at få tilsendt udkast til teksten på opslagene samt teksten til folderne.

Ad 5)

Sekretariatet noterede, at der ville blive udarbejdet instrukser til lokomotivførere og til personale med ansvar for højttalerudkald. Sekretariatet anmodede om at få tilsendt udkast til instruksen.

Ad 6)

Sekretariatet henviste til Lokaltogs oplysning om, at kontaklinformationer på henholdsvis Ankenævnet for Bus, Tog og Metro samt Jernbanenævnet vil blive indarbejdet i køreplansopslagene, som vil blive sat op på samtlige standsningssteder i uge 50 2020.

10. september 2021
j.nr. 2021-002720

Det bemærkedes, at idet der er forskel på nævnenes kompetenceområder, bør det fremstå klart og tydeligt, at såfremt en passager ønsker at klage over en konkret afgørelse som Lokaltog har truffet, skal det ske til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som behandler såkaldte civile tvister, det vil sige enkeltssager mellem en passager og jernbanevirksomheden. Har en passager derimod et generelt spørgsmål vedrørende overholdelse af togpassagerrettighedsforordningen kan henvendelse ske til Jernbanenævnet, Carsten Niebuhrs Gade 43, 1577 København V, eller på mail: info@jernbanenaevnet.dk.

Sekretariatet anmodede om at modtage en bekræftelse, når kontaklinformationerne er sat op på samtlige standsningssteder.

Ad 7)

Sekretariatet noterede, at Lokaltog ville indarbejde information om passagerernes rettigheder på bagsiden af billetterne i primo 2021. I den forbindelse anmodede sekretariatet om at få fremsendt et udkast til den tekst, som skal fremgå af bagsiden af billetterne.

Ad 8)

Sekretariatet henviste til Lokaltogs oplysning om, at Lokaltogs særlige rejsegaranti gælder når "transportmidlet" er forsinket i afgang med mindst 20 minutter, hvilket var Lokaltogs begrundelse for ønsket om at fastholde "24-timers reglen".

Sekretariatet gentog, at i forordningen gældende for jernbanepassagerer findes der ikke nogen 24-timers regel. Derimod er det anført i forordningens artikel 17 (4), at passageren ikke har ret til erstatning, hvis passageren 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. Det er således ikke korrekt at lade 24-timers reglen være gældende for kompensationsreglerne som helhed, idet 24-timers reglen ikke vil kunne anvendes i forhold til de rettigheder for passagererne, som følger af forordningen.

Sekretariatet bemærkede på denne baggrund, at hvis en 24-timers regel ønskedes fastholdt, skulle det gøres helt tydeligt, at den kun gælder, hvor Lokaltogs kompensationsregler måtte stille passagererne bedre, end hvad der følger af forordningens regler. I givet fald må de to forskellige regelsæt – det vil sige henholdsvis passagerernes krav efter forordningen og dernæst passagerernes yderligere muligheder for compensation efter Lokaltogs særlige regler – beskrives hver for sig. Og det skal være helt tydeligt, at 24-timers

reglen ikke finder anvendelse i forhold til passagerernes krav efter forordningen.

10. september 2021
j.nr. 2021-002720

Den nævnte sondring kan eventuelt gennemføres således, at der dels beskrives, hvad der hører til rejsetidsgaranti-regler (forordningens krav, hvor 24-timers reglen ikke må nævnes) og dernæst hvad der i øvrigt er Lokaltogs egne udvidede rejsegarantiregler (som stiller passageren bedre end forordningen og hvor 24-timers reglen derfor vil kunne anvendes).

Lokaltog blev på denne baggrund anmodet om at overveje, hvorvidt 24-timers reglen ønskedes fastholdt – og hvis dette måtte være tilfældet, måtte reglerne på hjemmesiden præciseres, jf. det nævnte eksempel.

Ad 9)

Sekretariatet bemærkede, at Lokaltogs svar måtte forstås således, at der alene kan købes billet i tog (ved automat) i Nordsjælland, hvorimod der for det øvrige Sjælland og Lolland på enkelte stationer kan købes billetter på stationer i jeres billetsalg samt fra billetautomater, herunder relations-billetter til hele Danmark. Derudover kan der fra Lokaltogs billetsalg og billetautomater købes billetter til togrejser med DSB og Movia.

Ad 10)

Sekretariatet noterede, at linket på hjemmesiden til jernbaneloven var opdateret til nyeste version.

*

Ved mail af 28. oktober 2020 fremsendte Lokaltog udkast til følgende tekst på køreplansopslagene:

”Transport med Lokaltog er omfattet af Movias rejsegaranti. Er vi mere end 20 minutter forsinket, kan du tage en taxa og få dækket på til 300 kr. af regningen. Se mere på www.dinoffentligetransport.dk.

Er den samlede rejse forsinket en time eller mere, kan du søge kompensation/refusion på www.lokaltog.dk.

Klager over Lokaltogs afgørelser kan ske til Ankenævn for Bus, Tog og Metro. Læs mere på www.abtm.dk.

Spørgsmål vedrørende passagerrettighedsforordningen rettes til Jernbanenævnet. Se www.jernbanenaevnet.dk

*

Sekretariatet bemærkede ved mail af 5. november 2020, at der i stedet for Jernbanenævnets hjemmeside burde angives nævnets mailadresse.

Ved mail af 16. februar 2021 bemærkede sekretariatet yderligere:

10. september 2021
j.nr. 2021-002720

Ad 1)

Sekretariatet noterede, at Lokaltog havde opdateret hjemmesiden med oplysninger om, hvordan passagererne kan søge refusion ved hjælp af en formular inde på hjemmesiden.

Ad 2)

Lokaltog havde endvidere tydeligt oplyst om passagerernes mulighed for at søge rejsetidsgaranti og hvilke procentsatser der ydes kompensation ud fra, jf. artikel 17.

Ad 3)

Sekretariatet noterede også, at information om passagerernes ret til refusion på udgifter op til 50 kr. til et måltid/forfriskning i tilfælde af 60 minutters forsinkelse nu også tydeligt fremgik på hjemmesiden.

Ad 4)

Sekretariatet noterede Lokaltogs oplysning om, at passagererne fra uge 50 kunne finde oplysninger om rejsetidsgaranti nederst på køreplansopslagene, som er opsat på samtlige stationer, herunder med angivelse af nævnets mailadresse.

For så vidt angår foldere om rejsetidsgaranti på station/i tog, anmodede sekretariatet om at få tilsendt et udkast/eksemplar.

Ad 5)

Sekretariatet anmodede om at modtage et udkast/kopi af instruksen til lokomotivførere og personale med ansvar for højttalerudkald i forbindelse med forsinkelser og aflysninger. Det bemærkedes, at instruksen blandt andet burde foreskrive, at der også i højttalerne oplyses passagererne om, hvor de kan finde nærmere information om deres rettigheder.

Ad 6)

Sekretariatet konstaterede endvidere, at der i Lokaltogs nye køreplan for 2021 var anført kontaktinformation på henholdsvis Ankenævnet for Bus, Tog og Metro samt på Jernbanenævnet.

Ad 7)

Sekretariatet anmodede om at få fremsendt teksten indeholdende information om passagerernes rettigheder, som Lokaltog havde oplyst ville blive indarbejdet på bagsiden af billetterne i primo 2021, ligesom Lokaltog blev anmodet om at oplyse et forventet tidspunkt for, hvornår de nye billetter med bagsidetekster ville blive taget i brug.

Ad 8)

Med hensyn til 24-timers reglen, som fortsat var nævnt på Lokaltogs hjemmeside, anmodede sekretariatet om, at dette blev korrigeret, jf. tidligere fremsendte bemærkninger (gengivet ovenfor).

10. september 2021
j.nr. 2021-002720

I forhold til togændringer gælder der som udgangspunkt ikke en sådan 24-timers regel ved udbetaling af kompensation/erstatning. Sekretariatet gentog derfor, at anvendelsesområdet for 24-timers reglen burde præciseres på hjemmesiden.

Ad 9)

Sekretariatet noterede sig Lokaltogs svar på spørgsmålet om rejsendes mulighed for at købe fysiske togbilletter på stationerne.

*

Ved mail af 3. marts 2021 svarede Lokaltog følgende:

Ad 5)

Instrukser er, som led i et større projekt om optimering af trafik-informationen, ved at blive implementeret i Lokaltogs driftscentraler. Lokaltog medsendte samtidig følgende tekst til instruks for udkald ved forsinkelser eller aflysninger:

“Udkald ved forsinkelser eller aflysninger

Er en afgang mere end 20 minutter forsinket skal der foretages udkald som følger:

*Afgangen kl. xx mod yy er forsinket med op til zz minutter.
Lokaltog er omfattet af Movias rejsegaranti, se mere på
lokaltog.dk.*

Er en afgang aflyst skal der foretages udkald som følger:

*Afgang kl. xx mod yy er aflyst. Vi henviser til næste afgang.
Lokaltog er omfattet af Movias rejsegaranti, se mere på
lokaltog.dk. ”*

Ad 7)

Lokaltog oplyser, at brugen af billetautomater i Lokaltogs tog er yderst minimal specielt her i disse Corona tider. Lokaltog har derfor fortsat et større lager af billetpapir. Derudover er det besluttet, at billetautomaterne i vores togene skal nedtages inden udgangen af 2021. Lokaltog finder på denne baggrund, at der ikke behøver at blive udarbejdet nye billetter, henset til, at der som nævnt kun er et begrænset behov for dem, og da der ville være en større omkostning forbundet med at skulle ændre dem.

Ad 8)

Lokaltog oplyser, at 24-timers reglen kun gælder for Movias rejsegaranti. Den har således ingen indflydelse på reglerne for kompensation eller

refusion i forhold til rejser med Lokaltog. Der fremgår derfor heller ikke længere information om 24-timers reglen på Lokaltogs hjemmeside. Lokaltog bemærker endvidere, at 24-timers reglen fejlagtigt er fremgået af Lokaltogs servicekvalitetsstandarder, hvilket nu er rettet.

10. september 2021
j.nr. 2021-002720

Derudover fremsendte Lokaltog et eksemplar af Movias folder der beskriver rejsegarantien. Folderen er udarbejdet i 2019 og anvendes stadig.

*

Sekretariatet svarede den 10. marts 2021, bl.a. som følger:

Ad 7)

Sekretariatet forstår Lokaltogs svar således, at billetautomaterne vil blive fjernet permanent i togene i 2021.

I forbindelse med fjernelsen af billetautomaterne skal sekretariatet for god orden skyld gøre opmærksom på kravet i forordningens artikel 9, stk. 5, som lyder:

"Er der intet billetkontor og ingen billetautomat på afgangstationen, skal passagererne på stationen informeres om:

- a) Muligheden for at købe billet pr. telefon, over internettet eller i toget samt procedurerne i denne forbindelse.*
- b) Den nærmeste større station eller det nærmeste sted, hvor der findes billetkontor og/eller billetautomat. "*

Sekretariatet anmodede på denne baggrund om at få tilsendt udkast til tekst med information, jf. ovenstående til opsætning på stationer.

Endvidere foreslog sekretariatet, at der i teksten også nævnes rejsetidsgarantireglerne samt henvises til Lokaltogs hjemmeside for nærmere information herom.

Ad 8)

Sekretariatet bemærkede derudover, at den såkaldte 24-timers regel stadig fremgik på DOT's hjemmeside, hvor der ikke klart var præciseret dens begrænsede anvendelsesområde i relation til togrejser. Sekretariatet henstillede derfor til Lokaltog, at DOT/Movia anmodes om at korrigere teksten, jf. de tidligere fremsendte bemærkninger (gengivet oven for).

Sekretariatet henledte dernæst opmærksomheden på følgende del af teksten i folderen om rejsegaranti, jf. [bilag 1](#) – nærmere under afsnittet om "Rejsegarantien gælder ikke":

- "Ved planlagte ændringer af togdriften, der er annonceret på Lokaltog.dk senest 24 timer før"*

Sekretariatet bemærkede i den forbindelse, at dette punkt bør slettes ligesom den tidligere lignende formulering er blevet slettet på Lokaltogs egen hjemmeside.

10. september 2021
j.nr. 2021-002720

Yderligere henledte sekretariatet opmærksomheden på følgende tekst i folderen:

- *"Når vejrforholdene betyder, at Movias busser og Lokaltog ikke har en reel chance for at overholde køreplanen"*

Sekretariatet bemærkede i den forbindelse, at "Lokaltog" bør slettes i den gengivne sætning, idet jernbanevirksomheder ikke er fritaget for forpligtelsen til at yde kompensation i den slags situationer.

Dernæst henledte sekretariatet opmærksomheden på følgende tekst i folderen:

- *Ved force majeure, fx krig, terror og naturkatastrofer"*

Sekretariatet henviste til følgende del af Kommissionens retningslinjer¹ for fortolkning af forordning 1371/2007 vedrørende retten til erstatning ved "force majeure":

"Domstolens dom af 26. september 2013 i sag C-509/11 gjorde det klart, at "force majeure"-princippet ikke finder anvendelse i forbindelse med den ret til erstatning ved forsinkelse, svigtende korrespondance og aflysning, der er fastslået i forordningens artikel 17.

*Domstolen påpegede blandt andet, at forordningen ikke indeholder en "force majeure"-bestemmelse, der begrænser jernbanevirksomhedernes ansvar med hensyn til erstatning for billetprisen, som fastsat i artikel 17. I henhold til Domstolens dom, fastsætter artikel 17 en **form for fast kompensation** for det forhold, at ydelsen ikke er blevet udført i overensstemmelse med befordringskontrakten, og dette kan ikke fraviges i tilfælde af force majeure, da artiklen ikke indeholder en bestemmelse herom. Derimod vedrører artikel 32, stk. 2, i de fælles regler i bilag I operatørens erstatningsansvar for enkelttilfælde af skade eller tab, der skyldes forsinkelse eller aflysning af et tog, hvor der skal stilles erstatningskrav i hvert enkelt tilfælde.*

Jernbanevirksomhederne er derfor ikke berettiget til i deres almindelige befordringsbetingelser at indføre en klausul, der fritager dem for at betale erstatning efter artikel 17, når forsinkelsen skyldes force majeure eller et af de forhold, der er opregnet i artikel 32, stk. 2, i de fælles regler. Derfor har passagererne også ret til erstatning fra jernbanevirksomheden i tilfælde af force majeure. I denne henseende adskiller jernbanetransport sig fra andre transportformer [...]

¹ Kommissionens meddelelse 2015/C 220/01 om Retningslinjer for fortolkning af Europa-Parlamentets og Rådets forordning 1371/2007

På denne baggrund henstillede sekretariatet, at den gengivne formulering i folderen vedrørende force majeure slettes.

10. september 2021
j.nr. 2021-002720

*

Den 24. marts 2021 blev sekretariatet kontaktet af Movia, hvor forskellen mellem Movias rejsegaranti og rejsetidsgaranti kort blev drøftet med henblik på udarbejdelse af en præcisering i folderen for Lokaltog og busser.

Movia præciserede i den forbindelse, at deres rejsegaranti omfatter den taxa-ordning, som Movia tilbyder, hvis Lokaltog er 20 minutter forsinket, eller hvis passageren i god tid har trykket stop på stationen, og toget ikke standser. Passageren har således i de nævnte situationer ret til at tage en taxa, hvor Movia dækker op til 300 kr. af regningen. Dette er en videre dækning i forhold til forordningens kompensationsregler.

Det blev på denne baggrund aftalt med Movia, at der laves opdaterede foldere til Lokaltog, hvor sondringen mellem rejsegaranti og rejsetidsgaranti er klart afspejlet. Sekretariatet anmodede om at få tilsendt udkast til den ændrede tekst til folderen.

Udkast til nærværende tilsynsbrev blev den 29. april 2021 fremsendt til Lokaltog A/S med anmodning om eventuelle bemærkninger senest den 30. juni 2021.

Lokaltog har ikke fremsendt bemærkninger.

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.”

Bekendtgørelsen om Jernbanenævnet² indeholder blandt andet følgende bestemmelse:

”§ 2. Jernbanenævnet behandler klager vedrørende Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 (passagerrettighedsforordningen) der falder uden for Ankenævnet for Bus, Tog og Metros afgørelseskompetence³.”

² Bekendtgørelse nr. 1136 af 22. september 2015 om Jernbanenævnet

³ Afgørelseskompetencen for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro følger af ”Vedtægter for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro”, § 2, som blandt andet har følgende ordlyd: ”§ 2, stk. 1. Ankenævnet behandler civile tvister angående rejser med kollektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af Bus, Tog og Metro. En klage kan angå samtlige omstændigheder i et retsforhold mellem parterne”.

Jernbanepassagerrettighedsforordningen⁴ (forordningen) indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

10. september 2021
j.nr. 2021-002720

*"Artikel 16
Refusion og omlægning af rejsen*

Når det med rimelighed forventes, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mere end 60 minutter forsinket, skal passageren omgående have valget mellem:

- a) Refusion af billetens fulde pris på de betingelser, som gjaldt ved købet, for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed. Refusionen betales på de betingelser, som gælder for udbetaling af erstatning, jf. artikel 17, eller*
- b) Videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed, eller*
- c) Videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.*

*Artikel 17
Erstatning for 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*

Passagerer, der har abonnementskort eller periodekort, og som rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i kortets gyldighedsperiode, kan søge om passende erstatning i overensstemmelse med jernbanevirksomhedernes erstatningsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for definition af forsinkelse og beregning af erstatning. Erstatningen for forsinkelse beregnes i forhold til den pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede tjeneste. Når befordringskontrakten gælder en returrejse, beregnes erstatningen for forsinkelse på enten ud- eller returrejsen i forhold til halvdelen af billetens pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste i en hvilken som helst anden form for

⁴ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

befordringskontrakt, der tillader flere efterfølgende etaper, i forhold til den fulde pris.

Ved beregningen af forsinkelsen skal der ikke tages hensyn til en forsinkelse, som jernbanevirksomheden kan påvise, er opstået uden for områder, hvor traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab finder anvendelse.

10. september 2021
j.nr. 2021-002720

2. Erstatningen for billetprisen betales senest én måned efter indgivelse af erstatningsansøgningen. Erstatningen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible (navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet). Erstatningen udbetales kontant på passagerens anmodning.
3. Erstatningen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer og udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomhederne kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder erstatning ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over fire EUR.
4. Passageren har ikke ret til erstatning, hvis han eller hun blev underrettet om forsinkelsen før køb af billetten, eller hvis forsinkelsen på grund af fortsættelse på en anden forbindelse eller omlægning af rejsen fortsat er på mindre end 60 minutter.

Artikel 18 Assistance

1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang skal jernbanevirksomheden eller stationslederen underrette passagererne om situationen og det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.
2. Ved forsinkelser som nævnet i stk. 1 på mere end 60 minutter skal passagererne gratis tilbydes
 - a) Måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i toget eller på stationen
 - b) Hotel- eller anden indkvartering og befordring mellem jernbanestationen og indkvarteringsstedet, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, hvor og når det er fysisk muligt, og/eller
 - c) Transport fra toget til jernbanestationen, til et andet afgangssted eller til rejsens endelig bestemmelsessted, hvor og når det er fysisk muligt, hvis toget er blokeret på sporet.
3. Hvis jernbaneforbindelsen ikke kan fortsætte, skal jernbanevirksomheden snarest muligt arrangere alternative transporttjenester for passagererne.
4. Jernbanevirksomheden skal på passagerens forlangende bekræfte på billetten, at toget er forsinket, at passageren på grund af en forsinkelse ikke har kunnet nå en tilslutningsforbindelse eller at toget er aflyst.

5. Når stk. 1, 2 og 3 finder anvendelse, skal jernbanevirksomheden især være opmærksom på handicappede og bevægelseshæmmede passagerers og deres eventuelle ledsageres behov.

10. september 2021
j.nr. 2021-002720

Artikel 29

Information til passagerer om deres rettigheder

1. Når jernbanevirksomheder, stationsledere og rejsearrangører sælger billetter til befordring med jernbane, skal de oplyse de rejsende om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning. Med henblik på at opfylde dette informationskrav kan jernbanevirksomheder, stationsledere og rejsearrangører anvende et sammendrag af bestemmelserne i denne forordning, som Kommissionen udarbejder på Den Europæiske Unions institutioners officielle sprog og stiller til rådighed for dem.
2. Jernbanevirksomheder og stationsledere informerer på passende vis de rejsende på stationen og i toget om kontaktoplysninger for det eller de organer, der er udpeget af medlemsstaterne, i henhold til artikel 30. "

*

3. Jernbanenævnets bemærkninger

Jernbanenævnet konstaterer, jf. sagsfremstillingen i afsnit 1 ovenfor, at der er gennemført en række tiltag, som væsentligt har forbedret Lokaltogs rejsetidsgarantivilkår samt informationen herom til passagererne, herunder blandt andet opdatering af hjemmesiden www.lokaltog.dk, hvor det nu fremgår klart og tydeligt, at passagererne har mulighed for at søge refusion/kompensation i tilfælde af forsinkelse på mere end 60 minutter eller aflysninger.

Der er dog fortsat følgende udeståender for så vidt angår folderen (fra 2019):

- Udarbejdelse af opdatering, således, at det klart og tydeligt fremgår, hvilke rettigheder passagererne har i medfør af forordningens bestemmelser om kompensation/refusion i tilfælde af forsinkelser/aflysninger.
- Udarbejdelse af opdatering således, at det tydeliggøres at passagererne også har ret til kompensation i tilfælde af force-majeure.
- Derudover bør der i forhold til passagerernes ret til refusion/kompensation indsættes en ordlyd i såvel folder som på hjemmesiden om, at passagerer har mulighed for at indgive krav om kompensation/klage til den jernbanevirksomhed, som har udstedt billetten.

På enkelte punkter ses Lokaltog (Movia), at give en videre dækning i forhold til kravene i forordningen. Dette gælder eksempelvis formuleringen om rejsegaranti (taxakørsel), idet hovedreglen er, at passageren altid skal finde den billigste alternative transportform, hvis rejsen afbrydes eller forsinkes. I forbindelse med nærværende sag har Jernbanenævnet alene påset, at de nævnte minimumskrav i forordningen er overholdt, idet den enkelte jernbanevirksomhed altid frit kan vælge at give passagererne en bedre retsstilling.

10. september 2021
j.nr. 2021-002720

Derudover finder Jernbanenævnet det ikke nødvendigt, at der udarbejdes nye billetter, når Lokaltog har truffet beslutning om at nedtage samtlige billetautomater i togene. Jernbanenævnet finder det dog centralt, at der bliver opsat information om, hvilke muligheder passagererne så har for at købe billet, hvorefter:

- Lokaltog anmodes om at fremsende kopi af tekst til opsætning på stationerne med information i overensstemmelse med forordningens artikel 9, stk. 5.

Lokaltog anmodes om **senest 29. oktober 2021** at fremsende kopi af opdaterede folder samt tekst vedrørende køb af billet, jf. ovenfor. Endvidere anmodes Lokaltog om at bekræfte, at der er opsat køreplansopslag på samtlige stationer.

På det foreliggende grundlag – og med forbehold for afklaring af de nævnte udeståender – har Jernbanenævnet ikke yderligere bemærkninger vedrørende Lokaltogs overholdelse af bestemmelserne i forordningens artikler 16-18 og 29.

Kopi af nærværende sag er sendt til orientering til Forbrugerrådet Tænk, Passagerpuls.

Med venlig hilsen
På Jernbanenævnets vegne



Lene Sigvardt
Formand