

MINISTEREN

Statsrevisorernes Sekretariat
Folketinget
Christiansborg
1240 København K

Dato 30. august 2019
J. nr. 2018-4504

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Statsrevisorerne har den 20. maj 2019 bedt mig redegøre for de foranstaltninger og overvejelser, som beretning nr. 15/2018 om information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger giver anledning til.

Det vurderes af Statsrevisorerne, at DSB og Banedanmark hverken lever op til sine målsætninger eller passagerenes forventninger til god trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger samt at DSB indsats for at understøtte, at passagererne får den økonomiske kompensation, de har krav på ved forsinkelser og aflysninger, har været mangelfuld.

Jeg skal på baggrund af oplysninger fra DSB og Banedanmark bemærke følgende, idet jeg henleder opmærksomheden på, at DSB er en selvstændig offentlig virksomhed (SOV):

Trafikinformation

For så vidt angår trafikinformation vurderer DSB og Banedanmark hver især, at de lever op til de krav, der er fastsat i EU forordningen og dermed overholder gældende lovgivning. DSB og Banedanmark har yderligere en række ambitiøse målsætninger på området, og det er disse, som Rigsrevisionens undersøgelse tager afsæt i.

DSB og Banedanmark noterer sig, at Rigsrevisionen har fundet, at der samlet set er etableret et omfattende grundlag for at levere god trafikinformation til togpassagererne, men at der er områder, hvor indsatsen kan forbedres. Dette er DSB og Banedanmark enige i.

Trafikinformation er en strategisk prioritet i DSB og Banedanmark, og i den forbindelse skal det bemærkes, at Rigsrevisionens konklusion bekræfter den strategiske kurs, der er lagt for området i forhold til at forbedre kundeoplevelsen ved driftsforstyrrelser.

DSB og Banedanmark har allerede lanceret mange initiativer, som skal forbedre trafikinformationen til kunderne. De største forbedringer de seneste år er realtid på Rejseplanen, digitalisering af trafikinformationen og værktøjer til medarbejderne. Det skal i den sammenhæng bemærkes, at den generelle tilfredshed med trafikinformation er steget fra 2017 til 2018, hvilket også Rigsrevisionen bemærker (pkt. 21). Tilfredsheden er yderligere steget i starten af 2019 sammenlignet med slutningen af 2018. År-til-dato ligger DSB og Banedanmark



over årsmålsætningen for både den generelle tilfredshed og for trafikinformation ved forsinkelse.

Side 2/4

DSB og Banedanmark bemærker, at de projekter, der gennemføres inden for de kommende år, vil give yderligere automatisering og digitalisering, procesforbedringer, samt kompetenceudvikling - alt sammen med det formål at give kunderne hurtig information og rådgivning ved driftsforstyrrelser.

Rejsetidsgaranti

I forhold til Rejsetidsgarantidelen er det DSB's vurdering, at de overholder EU's Passagerrettighedsforordning samt DSB's trafikkontrakt, og at DSB - som Rigsrevisionen nævner i deres beretning - stiller passagererne bedre, end forordningen kræver, for så vidt angår rejsetidskompensation. Det skyldes, at DSB kompenserer allerede efter 30 minutter. DSB har endvidere henvist til, at Jernbanenævnet i deres årsberetning 2017 har anført:

"JN36-00025 om DSB's overholdelse af jernbanepassagerrettighedsforordningens artikler 16, 17 og 29 Passagerpulsens (Forbrugerrådet Tænk) offentliggjorde i efteråret 2015 resultaterne af en stor spørgeskemaundersøgelse, som blandt andet viste, at togpassagererne havde et begrænset kendskab til deres rettigheder til kompensation m.v. i tilfælde af togforsinkelser. Som følge heraf og Passagerpulsens efterfølgende henvendelser til Jernbanenævnet indledte nævnet undersøgelser af, hvorvidt DSB overholdt forordningens regler om rejsetidsgaranti og kravet om information til passagererne herom.

DSB iværksatte på den baggrund en række foranstaltninger til at forbedre og korrigere rejsetidsgarantivilkårene samt informationerne herom, blandt andet på DSB's hjemmeside, ved online billetkøb og billetudsalg, på bagsiden af billetterne og på rejsekort, ved brochurer, opslag samt højtalerudkald på stationer og i tog m.v.

Jernbanenævnet afgav vejledende udtalelse af 15. februar 2017, hvori der blev stillet en række yderligere krav om blandt andet udvidelse af rejsetidsgarantiordningen til også at omfatte sammensatte rejser med tog, retten til refusion af billetpris ved forsinkelser samt spørgsmål om forældelse af krav på rejsetidsgaranti, m.v.

DSB meddelte ved mails af 16. og 21. august samt 1. september 2017, at DSB foretog korrektioner og opdateringer af informationerne vedrørende rejsetidsgaranti m.v.

Jernbanenævnet afgav den 27. september 2017 en opfølgende vejledende udtalelse, hvori nævnet på det foreliggende grundlag konkluderede, at DSB nu opfyldte kravene i henhold til jernbanepassagerrettighedsforordningens artikler 16, 17 og 29, jf. nævnets vejledende udtalelse af 15. februar 2017".



DSB har tilkendegivet, at DSB naturligvis noterer sig Rigsrevisionens overordnede konklusion om, at DSB's indsats for at understøtte, at passagerer får den kompensation, de har krav på ved forsinkelser og aflysninger, ikke har været tilfredsstillende.

Selvom DSB har gennemført flere ændringer de seneste 2 år, og kendskabet er hævet i den seneste kundemåling, er DSB enig i, at der skal gennemføres yderligere tiltag. DSB erkender endvidere, at kendskabet til Rejsetidsgarantiordningen kan forbedres. Dog går udviklingen i den rigtige retning. Passagerpulsens finder således, at kendskabet til ordningerne er steget i 2018.

I Statsrevisorernes bemærkninger til Rigsrevisionens beretning anbefales det, at "DSB forøger kendskabet til passagerrettigheder og automatiserer den økonomiske kompensation."

DSB tilbyder allerede i dag et Pendlerrejsetidsgarantisystem, der automatisk kompenserer pendlerne hver måned iht. EU-forordningen. Systemet forudsætter dog, at pendlerne tilmelder sig første gang, og efterfølgende holder tilmeldingen opdateret med korrekte stamdata og personlige oplysninger. På baggrund af Rigsrevisionens beretning vil DSB forbedre kundeoplevelsen i salgskanalerne, således at tilmeldingen til Pendlerrejsetidsgarantisystemet opleves mere automatiseret, enkelt og nemt at tilgå. DSB har endvidere forbedret tilmeldingsflowet, så kunderne automatisk guides til valg mellem relevante målestrækninger, hvor kunderne før fik præsenteret målestrækninger, der ikke var relevante for deres rejserute.

DSB understreger i den forbindelse, at det ikke er muligt at automatisere Rejsetidsgarantisystemet fuldstændigt. Tilmelding til den automatiske ordning kræver dels afgivelse af personfølsomme oplysninger, der muliggør, at systemet automatisk kan overføre kompensation til kundens nemkonto, dels skal kunden have mulighed for aktivt at foretage valg af, hvilken af de to Rejsetidsgarantiordninger kunden ønsker at benytte (pendler og basis). Afhængig af kundernes rejsevaner, kan de to Rejsetidsgarantiordninger give en højere eller lavere kompensation, og en automatisering vil ikke kunne tage højde for dette.

DSB vil konkret på baggrund af Statsrevisorernes bemærkninger igangsætte følgende tiltag:

- Ændre Pendlerrejsetidsgarantisystemet således, at pendlerne automatisk tilbydes en relevant målestrækning i forhold til den strækning, de benytter, og dermed får den kompensation, de er berettiget til. Dette er implementeret d. 14. maj 2019.
- Indføre en fast månedlig stikprøvevis kontrol af tilmeldinger til Pendlerrejsetidsgaranti for at øge indsatsen mod fejl og fraud. Dette er implementeret d. 14. maj 2019.



- Opdatere Basisrejsetidsgarantibrochuren med yderligere oplysninger om kundernes passagerrettigheder, så der bl.a. fremgår, hvilke rettigheder kunden har, når forsinkelsen er mere end 60 min. Dette vil blive implementeret d. 1. juli 2019.
- Opdatere personalets vejledninger, så det ikke kun er personale i Fjern- og Regionaltog, der foretager højtalerudkald i toget om Rejsetidsgaranti, når det, uanset togtype, er forsinket mere end 30 minutter.
- Årligt gennemføre 1-2 kampagner, der omhandler Rejsetidsgaranti, som supplement til den faste information på stationer, på billetter, i apps, osv. Dette vil blive implementeret løbende fra 3. kvartal 2019.
- Tilføje information om Rejsetidsgaranti og nem tilmelding via købsflowet i DSB App, som supplement til den information, der allerede er i Handelsbetingelserne. Dette forventes implementeret i september 2019.

Jeg er meget enig med både Rigsrevisionen og Statsrevisorerne i, at trafikinformation er vigtigt for passagererne. Særligt når der opstår forsinkelser og aflysninger er det vigtigt, at DSB og Banedanmark leverer god og brugbar trafikinformation til alle berørte passagerer. Jeg er også meget enig i, at passagererne skal have den kompensation, passagererne har krav på, når der opstår forsinkelser og aflysninger.

Som anført ovenfor lever både DSB og Banedanmark op til gældende EU-regler vedrørende både trafikinformation og passagerrettigheder, og både DSB og Banedanmark tilkendegiver at være opmærksom på, at der er områder hvor deres trafikinformation kan forbedres, og at det skal gøres endnu nemmere at modtage den kompensation, man som passager har krav på.

På denne baggrund vil jeg dels følge de konkrete initiativer, der er anført ovenfor og dels følge med i, hvordan DSB mere generelt arbejder med at forbedre trafikinformationen og forenkle organiseringen af kompensationen til passagererne.

Denne redegørelse er samtidig sendt til Rigsrevisionen (rr@rigsrevisionen.dk).

Med venlig hilsen

Benny Engelbrecht

Benny Engelbrecht