



Beslutningsforslag nr. **B 119**

Folketinget 2010-11

Fremsat den 1. april 2011 af Per Clausen (EL), Line Barfod (EL), Johanne Schmidt-Nielsen (EL) og Frank Aaen (EL)

Forslag til folketingsbeslutning

om omstrukturering af ordningen om rejsetidskompensation gældende for jernbanerejser

Folketinget opfordrer regeringen til at igangsætte en omstrukturering af rejsetidskompensationen gældende for jernbanerejser, hvori følgende elementer indgår:

Ordningen skal

- omfatte samtlige jernbaneoperatører,
- gælde for hele rejsens forløb fra station til station,
- omfatte aflysninger, herunder force-majeure aflysninger på grund af vejrlig og lign.,
- pålægge operatørerne pligt til at oplyse om kompensationsmulighederne,
- indrettes, så pendlere, der oplever hyppige, men mindre forsinkelser, er omfattet af ordningen,
- være lettere at søge fra og mindre ressourcekrævende at administrere og
- fremover administreres af Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Bemærkninger til forslaget

Rejsetidskompensation var, da den blev indført for nogle år siden, en nyttig udvidelse af jernbaneoperatørernes service til de rejsende. Generelt har passagererne oplevet det som et løft i serviceniveauet, at der bliver givet kompensation, når et tog er mere end 30 minutter forsinket.

Imidlertid ser ordningen ikke ud til altid at fungere efter hensigten. Mange passagerer har rettet en velunderbygget kritik af, at operatørerne yder for dårlig service. Kritikken er både kommet til udtryk i medierne og i henvendelser til Folketingets Trafikudvalg.

Blandt de tilbagevendende problemer nævnes eksempelvis dårlig koordination med tilsluttende forbindelser, utilstrækkelig eller ubrugelig information i forbindelse med uregelmæssigheder og problemer med at få udbetalt rejsetidskompensation.

I april 2007 udsendte Forbrugerrådet rapporten »Test af togselskabernes rejsetidsgaranti« baseret på interviews med ca. 1.400 personer. Undersøgelsen blev fulgt op i oktober 2010, hvor rådets forbrugerpanel, der består af et repræsentativt udsnit af befolkningen i alderen 18-80 år, i ugerne 40-44 i 2010 blev spurgt om deres kendskab til rejsetidsgarantien.

I de pågældende uger lå DSB's regularitet generelt på et tilfredsstillende niveau, bortset fra lyntog og forbindelser til/ fra Sverige. Undersøgelsen bekræftede indtrykket fra 2007, men viste desuden, at kendskabet til ordningen i befolkningen som helhed er faldet.

2010-undersøgelsen fremhæver, at operatørernes informationsindsats enten er mindre tilfredsstillende eller direkte utilfredsstillende. Da 2007-undersøgelsen blev fremlagt, gav operatørerne tilsagn om at ville sætte ind for at forbedre dette kritikpunkt, men det er ikke sket.

Forbrugerrådet konkluderede, at DSB og Arriva har fortabt en oplagt mulighed for at levere en god service og kompensation.

Det er med afsæt i denne kritik, at Enhedslisten foreslår en række ændringer i rejsetidsgarantiordningen.

Hvad er der galt?

En række forhold ved den nuværende rejsetidsgarantiordning er efter Enhedslistens opfattelse ikke særlig forbrugervenlige.

Ordningen gælder kun for én strækning med den samme operatør. Rejser en pendler f.eks. fra Kolding til Ribe med skift i Bramming, så gælder rejsetidskompensationen kun på strækningen Kolding-Bramming. Ved normal togdrift er dette uden betydning, men ankommer DSB-toget fra Kolding f.eks. 10 minutter for sent til Bramming, er Arrivas tog til Ribe kørt, og pendleren må vente en halv til en hel time, vel at mærke uden at kunne opnå rejsetidskompensation. For DSB-toget var ikke forsinket længe nok til, at det kunne udløse kompensation, og Arrivatoget afgik til tiden, og heller ikke det udløser kompensation. Rejsetidskompensation skal derfor gælde for hele strækningen fra station til station og tillige omfatte samtlige operatører.

Rejsetidskompensation udbetales i dag på basis af regulariteten udregnet over 24 timer. Det er imidlertid i myldretiden, langt de fleste forsinkelser forekommer, da den større belastning af skinnenettet medfører, at flere tog bliver forsinket og forsinkelserne rammer derved flere rejsende. Forsinkelser af myldretidstog bør derfor veje tungere.

Pendlere er af og til ude for, at de dagligt i en periode kan blive forsinket 5, 7, 10 og 12 minutter. Hver enkelt forsinkelse er ikke stor nok til at udløse kompensation, men lagt sammen på ugebasis kommer den pågældende ofte op over en halv time eller mere. Ordningen bør indrettes, så der tages højde for dette problem.

Rejsetidskompensation gælder ikke for aflyste tog. En pendler, der f.eks. skal med fra København H hver dag kl. 16.23 til Borup, kan være ude for, at både dette og den efterfølgende afgang kl. 16.53 er aflyst. Hun henvises til afgang kl. 17.11, der standser ekstraordinært. Ved ankomsten til Borup er pendleren således 35-40 minutter forsinket, men det tog, hun rejser med, er ikke forsinket, og hun vil derfor ikke modtage rejsetidskompensation.

Rejsetidskompensation gælder ikke i tilfælde af snestorm, våde blade på skinnerne eller andre former for vejrlig og vejrligskonsekvenser, der kan gribe forstyrrende ind i togdriften, og hvor forsinkelser varsles forlods. Det er efter forslagsstillernes opfattelse uheldigt, at operatørerne benytter force majeure som begrundelse for ikke at skulle udbetale rejsetidskompensation.

Den eksisterende bagatelgrænse på 25 kr. er for unge, der rejser på SU-kort, ikke ubetydelig, idet der kan rejses langt på en ungdomsbillet til f.eks. 150 kr. uden udsigt til at kunne opnå kompensation.

Kompensationsordningen har ingen relevans for passagerer, der udelukkende rejser med S-tog. Kun når S-tog-rejsen kombineres med vidererejse med regional- eller IC-tog, træder rejsegarantiordningen i kraft. Dette er ikke hensigtsmæssigt, eftersom der er S-togs-rejser mellem f.eks. Køge og Lyngby, der har den samme tids- og afstandsmæssige udstrækning, som mange af de rejser, der sker med regionaltog, og som er omfattet af ordningen.

Sverigesrejsende gør opmærksom på, at de kommer i klemme mellem de forskellige ordninger, der findes i de to lande. Det kan være svært for dem at finde frem til, hvilken operatør der er ansvarlig for opståede forsinkelser, samt hvorvidt det er den svenske tidsgrænse på 25 minutter, eller den danske på 30 minutter, der er gældende.

Togoperatørernes informationspligt

Et tilbagevendende problem er, at mange rejsende enten ikke kender ordningen og/eller kun har et overfladisk kendskab til den. Omkring 80 pct. af passagererne ved f.eks. ikke, hvordan de skal søge om at få pengene retur for billetten, hvis toget har været forsinket.

Lige så problematisk er det, at selv de, der har kendskab til ordningen, ofte afstår fra at bruge den, da den anses for at være for kompliceret. Med tiden har der bredt sig den opfattelse, at

operatørerne ikke ønsker at udbrede kendskabet til ordningen, hvilket ikke er fremmede for, hvordan den kollektive trafik opfattes i befolkningen.

Af passagerundersøgelsen fremgik det således, at operatørernes informationsindsats blev vurderet lavt. På en skala fra 1 til 4 lå vurderinger/passagerernes vurdering af informationsaktiviteterne i forbindelse med indførelsen af Basis Rejsetidsgarantien på 1,93, mens pendlerne havde et noget bedre kendskab til Pendler Rejstidsgaranti ordningen; her lå gennemsnittet på 2,23 i vurderingen af informationsindsatsen i forbindelse med indførelse af ordningen.

Forbrugerrådets undersøgelse fra efteråret 2010 viser, at kun få rejsende har hørt om ordningen via de informationskanaler, som operatørerne betjener sig af; det gælder først og fremmest DSB's »Ud og Se«. Denne kilde overgås dog langt af det kendskab, de rejsende erhverver sig via medierne, bekendte, kollegaer eller rejsefæller.

Følgelig er der kun få rejsende, der opfatter kompensationsordningerne som det »plaster på såret«, som operatørerne ønsker at give indtryk af, at ordningen er. Ellers ville operatørerne ikke blot gøre en større indsats for at udbrede kendskabet til ordningen; de ville også designe ordningen således, at den ville være lettere at benytte.

Det er derfor svært at fortænke de rejsende i at opfatte ordningen som noget, der er blevet operatørerne påtvunget og ikke som noget, der indført for at komme de rejsende i møde.

Blandt de rejsende er der god forståelse for, at der naturligvis skal være regler, for at ordningen kan fungere. Forståelsen svinder dog, når den enkelte passager oplever, hvor svært det kan være at opnå kompensation.

Således kan blanketten kun hentes på bemandede stationer og/eller på operatørernes websider, hvilket ikke er problemfrit, eftersom en del stationer kun har åbent i ganske få timer og ikke altid, så det er lige hensigtsmæssigt for alle rejsende.

Heller ikke alle passagerer er fortrolige med internettet. Eksempelvis har det vist sig, at ca. 40 pct. af alle over 62 år

enten ikke har adgang til en pc eller ikke er i stand til at bruge en.

Administrationen af ordningen og andre ændringer

Rejsetidsgarantien administreres i dag af den enkelte operatør. Dette har givet anledning til en vis mistillid mellem de rejsende og operatøren, der på ingen måde er givtig. Beslutningsforslaget sigter derfor mod, at ordningen fjernes fra den enkelte operatør og placeres i Ankenævnet for Bus Tog og Metro, der som en neutral instans ikke er involveret i den trafikhændelse, der søges kompensation for.

Rejsetidskompensation udbetales for alle forsinkelser over 30 minutter. Det vil sige, at de forskellige måltal, der er opstillet for forskellige målestrækninger afskaffes. Det er f.eks. ikke rimeligt, at passagerer, der rejser på enkeltsporede strækninger bedømmes anderledes, end de passagerer, der kører på dobbeltsporede strækninger. Prisen for en billet eller et pendlerkort er jo den samme, og effekten af enkeltsporsstrækninger, dårlige skinner og gammelt materiel bør derfor være indregnet i køreplanerne på forhånd.

Generelt skal ordningen tilpasses passagerernes faktiske rejsemønster. Det vil sige, at det skal være muligt at kombinere flere målestrækninger, og at der medtages forsinkelser i zone 1 og 2 i København samt forsinkelser på alle dele af strækningerne.

Det er forslagstillernes opfattelse, at det falder ind under Ankenævnets kompetence, jf. nævnets vedtægter § 2, stk. 1, hvor det fremgår, at det »behandler civile tvister angående rejser med kollektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af Bus, Tog og Metro«. Selv om der ikke er tale om et civilretligt forhold, er det forslagstillernes opfattelse, at rejsetidsgarantien ligger i klar forlængelse af ankenævnets hidtidige virke.

Skriftlig fremsættelse

Per Clausen (EL):

Som ordfører for forslagsstillerne tillader jeg mig herved at fremsætte:

Forslag til folketingsbeslutning om omstrukturering af ordningen om rejsetidskompensation gældende for jernbanerejser.

(Beslutningsforslag nr. B 119)

Jeg henviser i øvrigt til de bemærkninger, der ledsager forslaget, og anbefaler det til Tingets velvillige behandling.