



Beslutningsforslag nr. B 63

Folketinget 2011-12

Fremsat den 30. marts 2012 af Henning Hyllested (EL), Per Clausen (EL), Nikolaj Villumsen (EL), Lars Dohn (EL) og Christian Juhl (EL)

## Forslag til folketingsbeslutning

### om omstrukturering af ordningen om rejsetidskompensation for jernbanerejser

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

Ordningen skal

- omfatte samtlige jernbaneoperatører,
- gælde for hele rejsens forløb fra station til station,
- sikre en reel udbetaling, når operatørerne ikke lever op til deres forpligtelser angående rettidighed, pålidelighed og de ydelser, den rejsende har betalt for,
- pålægge operatørerne pligt til at oplyse om kompensationsmulighederne,
- indrettes, så pendlere, der opgiver kontokortoplysninger, automatisk tilmeldes pendlerrejsegarantien, når de køber månedskort, og
- administreres af en neutral instans, der ikke er involveret i den trafikhændelse, der søges kompensation for, og som tillige kan virke som mægler mellem passageren og operatøren.

## Bemærkninger til forslaget

Rejsetidskompensationen var, da den blev indført i 2006 og 2007, 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, eller når man som pendler automatisk får overført et kompensationsbeløb for forsinkelser.

Imidlertid har det vist sig, at ordningen ikke altid fungerer efter hensigten. Mange passagerer har rettet en velunderbygget kritik af, at operatørerne yder dårlig service. Kritikken er dels kommet til udtryk i medierne og dels i henvendelser til Transportudvalget.

Blandt de tilbagevendende problemer nævnes således ofte dårlig koordination med tilsluttende bus og tog, utilstrækkelig eller ubrugelig information i forbindelse med uregelmæssigheder samt problemer med at få udbetalt rejsetidskompensation.

Det er bl.a. med afsæt i denne kritik, at Enhedslisten nu foreslår ændringer i rejsetidsgarantiordningen.

### *Hvad er der galt?*

En billet er et købskontraktligt forhold, der indgås mellem den rejsende og operatøren. Kan operatøren ikke levere den ydelse, der stilles i udsigt ved købet af billetten, bør den rejsende være berettiget til godtgørelse. Sådan fungerer det i almindelig handel og vandel, og rejsende i den kollektive trafik skal ikke være dårligere stillet.

Ordningen gælder kun for én strækning med samme operatør. Rejser en pendler f.eks. fra Kolding til Ribe med skift i Bramming, da gælder rejsetidskompensationen kun 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. Det skyldes, at DSB-toget ikke var forsinket længe nok til, at det kunne udløse kompensation, og Arrivatoget afgik til tiden, hvilket heller ikke udløser kompensation. Enhedslisten mener derfor, at pendlerrejsegarantien skal gælde for hele strækningen fra station til station og omfatte samtlige operatører, sådan som det f.eks. er gældende i Sverige, hvor hele rejsen dækkes af garantien og også gælder for tilsluttende bus- eller togforbindelser.

Rejsetidskompensation for pendlere udbetales på basis af togenes rettidighed og pålidelighed, udregnet over såvel en kalendermåned som over 24 timer. Det er imidlertid i myldretiden, at langt de fleste forsinkelser optræder, da den større belastning af skinnenettet medfører, at flere tog bliver forsinket, og forsinkelserne rammer derved flere rejsende. Der bør derfor ske justeringer, så den enkelte passager i hø-

jere grad modtager kompensation for de forsinkelser, som vedkommende er udsat for.

Pendlere kan i en periode være ude for, at de dagligt forsinkes 5, 7, 10 eller 12 minutter. Hver enkelt forsinkelse er ikke stor nok til at udløse kompensation. Lagt sammen på ugebasis kan den pågældende pendler imidlertid ofte komme op over en halv time. Ordningen skal indrettes, så der tages højde for dette problem.

Ligeledes oplever mange pendlere, at myldretidstog kan være overfyldte, og at de rejsende ofte ikke får den siddeplads, de har betalt for.

En manglende siddeplads i toget bør udløse kompensation, og det bør også gælde, når et tog ikke har den længde, det er normeret til, eftersom det kan betyde, at passagerer afvises på grund af pladsmangel.

Aflyste tog dækkes ikke af rejsetidskompensationen. En pendler, der f.eks. skal fra København H hver dag kl. 16.23 til Borup, kan være ude for, at både dette tog og den efterfølgende afgang kl. 16.53 aflyses. Hun henvises så til afgang kl. 17.11, der standser ekstraordinært i Borup. Nu er pendleren 35-40 minutter forsinket, men det tog, hun rejser med, er ikke forsinket, og hun vil derfor ikke modtage rejsetidskompensation.

De beløb, pendlerne får udbetalt i kompensation, står ikke altid i et rimeligt forhold til forsinkelsernes hyppighed og længde. Gennemsnitskompensationen ligger på et par hundrede kroner om året og syner ikke af meget for den, der måske betaler 1.200 kr. måned for et pendlerkort. Pendlerne har kun sjældent, om overhovedet, mulighed for at kunne kontrollere, hvorvidt beløbet er korrekt, og om det står i et rimeligt forhold til de forsinkelser, der har fundet sted.

I perioder har bestemte strækninger været plaget af forsinkelser og aflysninger. Bagefter foregår der et unødvendigt tovtrækkeri mellem pendlerne og operatøren om, hvor meget de rejsende skal have godtgjort. Også her savnes der faste retningslinjer, da det altid er operatøren, der ene og alene – og ofte vilkårligt – afgør, hvor meget der skal ydes.

Rejsetidskompensation gælder ikke, når stærkt forsinkede tog kører forbi mindre stationer for at indhente forsinkelsen.

Rejsetidskompensation gælder ikke for pladsbilletter.

Rejsetidskompensation gælder ej heller ved løvfald og i tilfælde af snestorm eller andre former for forudsigelige og årligt tilbagevendende vejrligshændelser, der kan forstyrre driften, og hvor forsinkelser varsles forlods. Der har endda været situationer, hvor en operatør varslede ændringer i køreplanen med henvisning til ekstremt vintervejr, der imidlertid udeblev, samt ikkeeksisterende sporarbejder.

Det er efter forslagsstillernes opfattelse uheldigt, at operatørerne benytter force majeure som begrundelse for ikke at skulle udbetale rejsetidskompensation. Snevejr om vinteren kan på ingen måde betegnes som force majeure.

For dem, der blot rejser med S-toget på en enkelt strækning, er kompensationsordningen uden relevans. Kun når S-togs rejsen kombineres med vidererejse enten med regional- eller IC-tog træder garantiordningen i kraft. Dette er ikke hensigtsmæssigt, eftersom der er S-togs rejser, f.eks. Køge-Lyngby, der har den samme tids- og afstandsmæssige udstrækning, som mange af de rejser, der sker med regional-tog, og som er omfattet af ordningen.

Sverigesrejsende gør opmærksom på, at også de kommer i klemme mellem de forskellige ordninger, der findes i de to lande. Det kan være svært at finde frem til, hvilken operatør der er ansvarlig for forsinkelser, og 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 perifert kendskab til den. Omkring 80 pct. af passagererne ved således ikke, hvordan de skal søge om at få pengene retur for billetten.

Om end kendskabet til ordningen er stigende, så er det dog langt fra tilfredsstillende.

Når forsinkelsen er sket, skal den rejsende have fat i en anmeldelsesformular, og den kan kun hentes på bemandede stationer – og dem bliver der færre og færre af – og/eller på operatørernes websider. Heller ikke det er problemfrit, for det er langt fra alle passagerer, der 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.

Kendskabet til ordningen kan lettes, ved at der på billetten påtrykkes information om ordningen med henvisning til webside og telefonnummer, samt at der findes foldere på stationen.

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 gavnlig.

Beslutningsforslaget sigter derfor på, at ordningen fjernes fra den enkelte operatør og placeres i en neutral instans, der ikke er involveret i den trafikhændelse, der søges kompensation for, og som fungerer som bindeled og mægler mellem passageren og operatøren.

*Skriftlig fremsættelse*

**Henning Hyllested (EL):**

Som ordfører for forslagsstillerne tillader jeg mig herved at fremsætte:

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

(Beslutningsforslag nr. B 63)

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