

BILAG

2. juli 2021

Bilag til besvarelse af spørgsmål 595 (TRU alm. del): *Passagerrettigheder i EU-forordninger og i danske regler*

Tabel 1: Sammenligning af passagerrettigheder tildelt af henholdsvis EU-forordninger og i Danmark

	Nugældende forordning	Revideret forordning (2023)	Indretning i Danmark
Mulighed for undtagelse fra forordningen	1) Indenlandsk personbefordring med jernbane (dog højst i fem år med mulighed for forlængelse to gange), jf. artikel 2, stk. 4. 2) Personbefordring med jernbane i byer, forstæder og regioner, jf. artikel 2, stk. 5. 3) Særlige tjenesteydelser eller rejser, når en betydelig del af personbefordringen med tog, herunder mindst ét planmæssigt stop ved en station, finder sted uden for Fællesskabet (dog højst fem år), jf. artikel 2, stk. 6.	1) Tjenester, der udelukkende drives med historisk eller turistmæssigt formål, jf. artikel 2, stk. 2. 2) Personbefordring med jernbane i byer og forstæder og regional personbefordring med jernbane, jf. artikel 2, stk. 6, litra a. 3) International personbefordring med jernbane, hvoraf en betydelig del og mindst ét planmæssigt stop drives uden for Unionen, jf. artikel 2, stk. 6, litra b.	Vi har i Danmark på nuværende tidspunkt ingen undtagelser til forordningens regler.
Cykelmedtagning	Mulighed for cykelmedtagning, hvis muligt og hvis ikke det ikke er til gene for jernbanetjenesten, jf. artikel 5.	Ret til cykelmedtagning, hvis det rullende materiel tillader det, dog med visse undtagelser, f.eks. af sikkerhedsmæssige eller driftshensyn, som følge af cyklens dimensioner, jf. artikel 6.	Mulighed for cykelmedtagning. Det er togpersonalet, som vurderer, om der er plads.
Tidsramme for anmodning om assistance for personer med handicap	Krav om varsling min. 48 timer før afrejse, jf. artikel 24, litra a.	Krav om varsling min. 24 timer før afrejse, jf. artikel 24, litra a. Kan forlænges til 36 timer før afrejse indtil den 1. juli 2026.	Krav om varsling min. 12 timer før afrejse. Ved rejse med metro, S-tog, lokalbanetog og Øresundstog (dog ikke Vestbanen) er det ikke nødvendigt at bestille assistance i forvejen.
Ret til kompensation ved forsinkelse	25 pct. af billetprisen ved 60-119 minutters forsinkelse, jf. artikel 17, stk. 1, litra a. 50 pct. af billetprisen ved forsinkelse på 120 minutter eller mere, jf. artikel 17, stk. 1, litra b.	25 pct. af billetprisen ved 60-119 minutters forsinkelse, jf. artikel 19, stk. 1, litra a. 50 pct. af billetprisen ved forsinkelse på 120 minutter eller mere, jf. artikel 19, stk. 1, litra b.	Rejsetidsgaranti hos DSB og Arriva*: 25 pct. af billetprisen ved 30-59 minutters forsinkelse. 50 pct. af billetprisen ved 60-89 minutters forsinkelse. 75 pct. af billetprisen ved 90-119 minutters forsinkelse.



			100 pct. af billetprisen ved forsinkelse på 120 minutter eller mere.
Levering af rejseoplysninger**	Jernbanevirksomheder og billetudstedere, der tilbyder befordringskontrakter på vegne af en eller flere jernbanevirksomheder, giver på anmodning rejseoplysninger som angivet i bilag II, del I, jf. artikel 8, stk. 1. Ligeledes skal jernbanevirksomheder under rejsen som minimum give passagererne de oplysninger, der er angivet i bilag II, del II, jf. artikel 9, stk. 2.	Jernbanevirksomheder, rejsebureauer og billetudstedere, der tilbyder befordringskontrakter på vegne af en eller flere jernbanevirksomheder, giver på anmodning rejseoplysninger som angivet i bilag II, del I, jf. artikel 9, stk. 1. Ligeledes giver jernbanevirksomheder og rejsebureauer, som minimum passageren de oplysninger, der er angivet i bilag II, del II under rejsen, jf. artikel 9, stk. 2.	I Danmark kan rejseinformationer findes på Rejseplanen. Rejseplanen er ejet af de regionale trafikselskaber, DSB og Metroselskabet og kan dermed levere opdaterede data fra samtlige danske tog- og busselskaber. Herudover er der i lov om trafikselskaber § 7, stk. 3 fastsat et krav om, at Movia, Metroselskabet og DSB, skal samarbejde om at leverer kunderettede informationer, herunder trafikinformationer. Dette har resulteret i etableringen af Din Offentlige Transport (DOT).
Klagehåndtering	Jernbanevirksomheder skal indføre en klageordning vedrørende de rettigheder og forpligtelser, der er omhandlet i forordningen, jf. artikel 27, stk. 1.	Hver jernbanevirksomhed og stationsleder på en station, hvor der håndteres mere end 10.000 passagerer pr. dag som årsgennemsnit, indfører en klageordning vedrørende de rettigheder og forpligtelser, der er omfattet af forordningen, inden for deres respektive ansvarsområder, jf. artikel 28, stk. 1. Enhver passager kan efter forgæves at have klaget efter artikel 28 klage til det nationale håndhævelsesorgan eller til ethvert andet organ, som er udpeget af en medlemsstat til formålet, jf. artikel 33.	Der kan indsendes en klage til alle jernbanevirksomheder, der opererer i Danmark. Ligeledes kan der klages til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som behandler civile tvister, hovedsageligt vedrørende økonomiske mellemværende mellem klageren og en trafikvirksomhed i Danmark. Ankenævnet kan også behandle klager vedrørende rejser til udlandet med kollektiv trafik, solgt af udbydere med sæde i Danmark, eller hvis ankenævnet er nærmere til at behandle sagen, end et udenlandsk klagenævn. Ankenævnet er etableret frivilligt af parterne i bus-, tog- og metrosamarbejdet og Forbrugerrådet. Herudover findes der Jernbanenævnet, som behandler klager vedrørende jernbanepassagerrettighedsforordningen, der falder uden for Ankenævnet for Bus, Tog og Metros afgørelseskompetence. Jernbanenævnet er uafhængigt og ikke underlagt instruktionsbeføjelse fra transportministeren.

Anm.:

* For øvrige rejser på skinner gælder rejsegaranti, hvorved man kan få refunderet udgifter til alternativ befordring. Rejsegarantien varierer i de regionale trafikselskaber. For rejser med metro kan man få dækket omkostninger på op til 300 kr. ved forsinkelse på 30 minutter eller mere.

**De bilag, der henvises til i forordningen, er vedlagt på side 3 og 4 nedenfor.

Kilde: Fælles landsdækkende rejseregler af 1. januar 2021. Jernbanevirksomhedernes og de regionale trafikselskabers hjemmesider.



Bilag II til nugældende forordning (EUROPA-PARLAMENTETS
OG RÅDETS FORORDNING (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober
2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser):

BILAG II

**MINDSTEMÅL AF OPLYSNINGER, SOM SKAL GIVES AF JERNBANEVIRKSOMHEDERNE OG/ELLER
BILLETUDSTEDERNE**

Del I: Oplysninger forud for rejsen

Almindelige betingelser i forbindelse med kontrakten

Køreplaner og betingelser for den hurtigste rejse

Køreplaner og betingelser for de billigste rejser

Tilgængelighed, adgangsbetingelser og faciliteter i toget for handicappede og bevægelseshæmmede personer

Mulighed og betingelser for at medtage cykler

Adgang til pladser i ryger- og ikke-rygerkupeer, første- og andenklasseskupeer samt liggevogne og sovevogne

Enhver hændelse, som kan afbryde eller forsinke rejsen

Servicetilbud i toget

Procedurer for udlevering af bortkommen bagage

Procedurer for indgivelse af klager.

Del II: Oplysninger på rejsen

Service i toget

Næste station

Forsinkelser

Vigtigste tilslutningsforbindelser

Sikkerhedsforhold



Bilag II til revideret forordning (EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning)):

BILAG II

MINIMUMSOPPLYSNINGER, SOM SKAL GIVES AF JERNBANEVIRKSOMHEDER OG BILLETUDSTEDERE

Del I: Oplysninger forud for rejsen

Almindelige betingelser i forbindelse med kontrakten

Køreplaner og betingelser for den hurtigste rejse

Køreplaner og betingelser for alle tilgængelige billetpriser med fremhævelse af de billigste billetpriser

Tilgængelighed, adgangs-betingelser og faciliteter i tog for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet i overensstemmelse med direktiv (EU) 2019/882 og forordning (EU) nr. 454/2011 og (EU) nr. 1300/2014

Kapacitetsmuligheder og betingelser for at medtage cykler

Adgang til pladser i første- og andenklasseskupeer samt liggevogne og sovevogne

Afbrydelser og forsinkelser (planlagte og i realtid)

Tilgængelige faciliteter i toget, herunder wi-fi og toiletter, og servicetilbud i toget, herunder assistance til passagerer, som ydes af personalet

Oplysninger forud for købet om, hvorvidt billetten eller billetterne udgør en gennemgående billet

Procedurer for udlevering af bortkommen bagage

Procedurer for indgivelse af klager.

Del II: Oplysninger på rejsen

Servicetilbud og faciliteter, herunder wi-fi, i toget

Næste station

Afbrydelser og forsinkelser (planlagte og i realtid)

Hovedtilslutningstjenester

Sikkerhedsforhold

Del III: Operationer vedrørende reservationssystemer

Forespørgsler om tilgængelig jernbanetransportydelse, herunder gældende takster

Forespørgsler om reservation af jernbanetransportydelse

Forespørgsler om delvis eller hel annullering af en reservation