



FOLKETINGET
RIGSREVISIONEN

Maj 2023

Rigsrevisionens notat om
beretning om

information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger

Opfølgning i sagen om information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger (beretning nr. 15/2018)

1. maj 2023

RN 706/23

1. Rigsrevisionen følger i dette notat op på sagen om information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger, som blev indledt med en beretning i 2019. Vi har tidligere behandlet sagen i notater til Statsrevisorerne af 25. september 2019 og 30. marts 2022.

2. Beretningen handlede om, hvorvidt DSB og Banedanmark på tilfredsstillende vis informerede og kompenserede deres passagerer ved forsinkelser og aflysninger. Passagererne har krav på information og i visse tilfælde også krav på økonomisk kompensation, når der opstår forsinkelser og aflysninger. DSB og Banedanmark har et delt ansvar for at give trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger. Ansvar for kompensation af DSB's kunder ligger derimod alene hos DSB.



Konklusion

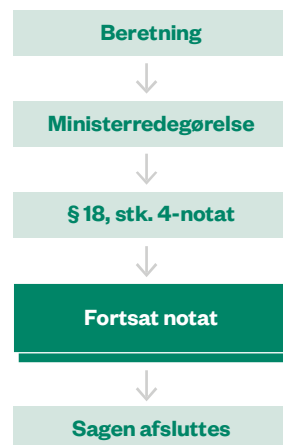
Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at DSB og Banedanmark har implementeret det sidste af 8 initiativer, som skal sikre kunderne hurtig information og rådgivning ved forsinkelser og aflysninger. Rigsrevisionen finder det ligeledes tilfredsstillende, at passagererne kan tilmelde sig pendlerrejsegarantiordningen direkte i DSB's app og dermed automatisk opnå den økonomiske kompensation, de har krav på ved forsinkelser og aflysninger. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at sagen kan afsluttes.

I. Baggrund

3. Rigsrevisionen afgav i maj 2019 en beretning om information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger.

4. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, fandt de det utilfredsstillende, at DSB og Banedanmark ikke informerede og kompenserede deres togpassagerer på tilfredsstillende vis ved forsinkelser og aflysninger. Konsekvensen var gener for passagererne, utilfredse kunder og på sigt risiko for reduktion i passagertal.

Sagsforløb for en større undersøgelse



Du kan læse mere om forløbet og de enkelte step på www.rigsrevisionen.dk

5. På baggrund af beretningen og Statsrevisorernes bemærkninger har vi fulgt op på følgende punkter:

Et opfølgningsspunkt afsluttes, når Statsrevisorerne på baggrund af indstilling fra Rigsrevisionen vurderer, at myndighedernes initiativer er tilfredsstillende.

Opfølgningsspunkt	Status
1. DSB's og Banedanmarks arbejde med at gennemføre konkrete projekter for at give kunderne hurtig information og rådgivning ved forsinkelser og aflysninger.	Behandles i dette notat.
2. DSB's tiltag for at øge eller forbedre information til passagererne om rejsetidsgaranti.	Behandles i dette notat.
3. DSB's tiltag for at forbedre kontrollen med kompensationer, så nogle passagerer ikke får udbetalt mere i kompensation, end de har ret til.	Afsluttet i forbindelse med notat til Statsrevisorerne af 30. marts 2022.

6. Vi redegør i dette notat for resultaterne af opfølgningen på de punkter, der ikke tidligere er afsluttet.

Hele sagen og dens dokumenter kan følges på www.rigsrevisionen.dk og på www.ft.dk/Statsrevisorerne.

II. DSB's og Banedanmarks initiativer

7. Vi gennemgår i det følgende DSB's og Banedanmarks initiativer i forhold til de udestående opfølgningsspunkter. Dette sker med henblik på at vurdere, om DSB's og Banedanmarks initiativer adresserer den kritik, der fremgår af Statsrevisorernes bemærkninger og Rigsrevisionens beretning. Gennemgangen er baseret på brevveksling med Transportministeriet og DSB.

Information og rådgivning ved forsinkelser og aflysninger

8. Statsrevisorerne bemærkede, at DSB og Banedanmark hverken levede op til egne målsætninger eller passagerernes forventninger til god trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger. Statsrevisorerne bemærkede herunder, at knap halvdelen af passagererne var tilfredse med den trafikinformation, de fik, og at passagererne ikke var tilfredse med den rådgivning, der blev givet om alternative transportmuligheder ved forsinkelser og aflysninger.

9. Transportministeren oplyste i sin redegørelse til beretningen, at DSB og Banedanmark i de følgende år ville gennemføre projekter, der skulle give kunderne hurtig information og rådgivning ved driftsforstyrrelser.

10. Rigsrevisionen konstaterede i notat til Statsrevisorerne af 30. marts 2022, at DSB og Banedanmark havde afsluttet 7 ud af 8 iværksatte projekter. Rigsrevisionen ville fortsat følge det sidste projekt, der handlede om implementeringen af DSB's og Banedanmarks planlagte projekt om én kilde til trafikinformation, der skal sikre, at informationen til kunderne er ens på tværs af skærme, højttalere og digitale services.

11. DSB har oplyst, at projektet om én kilde til trafikinformation er implementeret og sat i drift i marts 2023.

12. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at DSB og Banedanmark har implementeret det sidste af 8 initiativer, som skal sikre kunderne hurtig information og rådgivning ved forsinkelser og aflysninger. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.

Informationen til passagererne om rejsetidsgaranti

13. Statsrevisorerne bemærkede, at DSB's indsats for at understøtte, at passagererne fik den økonomiske kompensation, de havde krav på ved forsinkelser og aflysninger, havde været mangelfuld. Passagerernes kendskab til mulighederne for økonomisk kompensation var lavt. Nogle passagerer fik således ikke den kompensation, de havde krav på, mens andre passagerer fik en højere kompensation end den, de var berettigede til. Statsrevisorerne anbefalede, at DSB forøger kendskabet til passagerrettigheder og automatiserer den økonomiske kompensation, så passagererne ikke skal kæmpe for at få, hvad de har krav på.

14. Transportministeren oplyste i sin redegørelse til beretningen, at DSB ville forbedre kundeoplevelsen i salgskanalerne, så tilmeldingen til pendlernes kompensationsordning opleves mere automatiseret, enkel og nem at tilgå.

15. Rigsrevisionen konstaterede i notat til Statsrevisorerne af 30. marts 2022, at DSB fortsat arbejdede på, at pendlere skulle kunne tilmelde sig pendlerrejsetidsgarantiordningen direkte i DSB's app i forbindelse med køb af pendlerkort. Rigsrevisionen ville derfor fortsat følge implementeringen.

16. DSB har oplyst, at DSB den 10. maj 2022 implementerede app-løsningen, som gør det muligt for passagererne automatisk at opnå en økonomisk kompensation ved forsinkelser og aflysninger.

17. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at passagererne kan tilmelde sig pendlerrejsegarantiordningen direkte i DSB's app og dermed automatisk opnå den økonomiske kompensation, som de har krav på ved forsinkelser og aflysninger. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.

Birgitte Hansen