

Gode passagerrettigheder ved forsinkelser og aflysninger

Forbrugere skal have gode og klare rettigheder, når de rejser med fly, tog, bus, letbane eller på tværs af transportformerne i den kollektive transport. Især retten til kompensation og ordentlig information skal fortsat sikres, uanset transportform.

Forbrugerrådet Tænk mener, at

- Forbrugerne skal kunne bevare tilliden til bus, tog, metro, letbane og flytransport via gode rettigheder ved forsinkelser og aflysninger.
- Flypassagerernes og togpassagerernes rettigheder må ikke svækkes, når forordningerne på de to områder revideres.
- Der bør udvikles automatisk udbetaling af kompensation ved forsinkelser.
- Forbrugerne skal sikres god information om deres rettigheder, det skal være nemt at få dem håndhævet, og der skal være god klageadgang.
- Forbrugernes rettigheder bør i højere grad dække den samlede rejse på tværs af bus, tog, metro og letbane – herunder med en landsdækkende rejsetidsgaranti.
- Forbrugernes rettigheder skal sikres, når nye transportformer kommer på markedet.

Baggrund

Fly: Vores rettigheder som flypassagerer beskyttes af en EU-forordning (261/2004), som skal revideres i foråret 2020. Vi formoder, at man arbejder videre med et forslag fra 2013, som desværre indeholdt kraftige forringelser af forbrugernes rettigheder. Vi er derfor skeptiske ved en revision, da vi har set, at flybranchen ønsker massive svækkelser af forbrugerrettighederne, særligt når det angår kompensation og usædvanlige omstændigheder.

Bus og tog: Den forordning, der beskytter rettighederne for jernbanepassagerer (1371/2007), er under revision. EU-parlamentet har stemt for en række forbedringer for passagererne, herunder ret til gennemgående billetter og bedre sikring ved mislykkede skift. EU-Rådet og Kommissionen lægger dog op til forringelser på flere områder, herunder indførelse af en force majeure-klausul.

Når det gælder passagerrettigheder på tværs af transportformer, har EU fundet en række problemer og løsninger. Der er dog endnu ikke udsigt til, at passagererne får lovsikrede rettigheder. I Danmark og i andre lande er trafiksel-

skaber begyndt at udvikle rettigheder på tværs af bus og tog.

DSB's indsats for at sikre passagererne kompensation ved forsinkelser har ikke været tilfredsstillende. Det konkluderede Rigsrevisionen i maj 2019. På den baggrund anbefaler Rigsrevisionen, at den økonomiske kompensation automatiseres, "så passagererne ikke skal kæmpe for det, de har krav på". I Storbritannien er der flere eksempler på automatiske kompensationsordninger for togpassagerer.

Hvad betyder det for forbrugerne?

Det væsentligste for passagererne i fly, tog, taxa og bus er, at deres rejse er sikker og komfortabel, og at vi kan regne med at komme frem til den planlagte tid.

Derfor er det vigtigt med effektive rettigheder, hvis noget skulle gå galt på rejsen. Får vi ikke den service, vi er blevet stillet i udsigt, skal vi kompenseres, og der skal tages hånd om os.

Hvis forbrugerne skal have gavn af de rettigheder, vi har, er der brug for enkel og tilgængelig

information, og at det er nemt at få dem håndhævet.

Løsningsforslag - politikere (i Danmark og EU) skal sikre, at

- Flypassagerernes rettigheder ikke svækkes ved en eventuel revision af forordning 261/2004.
- Togpassagerernes rettigheder bliver forbedret, ikke forringet, ved den igangværende revision af forordning 1371/2007.
- Passagerrettighederne bliver håndhævet og er nemme at få opfyldt.
- Passagererne får en landsdækkende rejsetidsgaranti på tværs af kollektiv transport.
- Passagerrettighederne opdateres i takt med, at nye transportformer kommer til.

- Passagererne får udbetalt kompensationen automatisk.

Fly-, tog-, bus-, metro- og letbaneselskaberne skal sikre, at

- Informationen til passagererne om deres rettigheder er god – både i forbindelse med købet, og når der opstår forsinkelser og aflysninger.
- Det er enkelt og nemt at få opfyldt sine rettigheder, bl.a. via tydelig kontaktinformation og enkle ansøgningsformularer.
- Kompensationen bliver automatisk udbetalt.
- Der samarbejdes om rettigheder på tværs af transportformer i den kollektive transport, hvis et skifte går galt på grund af forsinkelser.

Yderligere oplysninger

Flytransport: Politisk rådgiver Vibeke Myrtue Jensen, vmj@fbr.dk / 4188 1616, eller vicedirektør Vagn Jelsøe, vj@fbr.dk / 2280 6106.

Bus, tog, metro, letbane: Politisk medarbejder Rasmus Markussen, ram@fbr.dk / 7741 7755, eller vicedirektør Vagn Jelsøe, vj@fbr.dk / 2280 6106.

Faktaboks om forsinkelser og kompensation

- Hver 5. flyrejsende har inden for de sidste 3 år oplevet, at deres fly var aflyst, mindst to timer forsinket eller at blive afvist, da de skulle ombord. (FBRT, marts 2019)
- Kun 26 % af de rejsende, der har skullet klage til et flyselskab, oplevede, at det gik nemt og ikke var besværligt. (FBRT, marts 2019)
- 59 % af togpassagererne kendte i 2018 togselskabernes basis-rejsetidsgaranti. Kun 24 % kendte til pendlerrejsetidsgarantien. (Passagerpuls, november 2018)¹
- 74 % af dem, der har søgt om kompensation via basis-rejsetidsgarantien, er tilfredse med håndteringen af deres ansøgning. (Passagerpuls, november 2018)
- Kun 15-25 % af DSB's pendlere er tilmeldt DSB's pendlerrejsetidsgarantiordning. (Rigsrevisionen, maj 2019)²
- Rigsrevisionen anbefaler i sin undersøgelse fra 2019, at den økonomiske kompensation automatiseres.³

¹ <https://passagerpuls.tenk.dk/vidensbanken/undersogelse-togselskabernes-rejsetidsgarantier>

² <http://www.rigsrevisionen.dk/publikationer/2019/152018/>

³ <http://www.rigsrevisionen.dk/publikationer/2019/152018/>