



GRUND- OG NÆRHEDSNOTAT

Dato 25. oktober 2017
J. nr. 2017-2052

Europa-Kommissionens forslag til omarbejdning af forordning 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser

COM(2017) 548

Nyt forslag.

Nyt notat.

1. Resumé

Kommissionen har den 27. september 2017 fremsat forslag til omarbejdning af forordning 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

Formålet med forslaget er at sikre ensartede og harmoniserede niveauer for beskyttelsen af passagerer i EU samt skabe lige konkurrencevilkår for jernbanesektoren.

Med forslaget foretages en generel gennemskrivning af forordningen for at tydeliggøre reglerne samt opdatere disse i forhold til ny lovgivning m.m. Langt de fleste elementer fra det nuværende regelsæt videreføres, men der foreslås også en række ændringer, herunder at jernbanevirksomheder ikke længere skal kunne ifalde erstatningsansvar ved force majeure, og at medlemsstaternes mulighed for at fritage visse jernbanetjenester fra kravene i forordningen begrænses. Endvidere udvides rettighederne for personer med handicap m.fl. ligesom de generelle krav til jernbaneaktørernes oplysning om passagerrettigheder skærpes. Endelig udvides passagerernes rettigheder ved forsinkelse og erstatning, og der fastsættes en række detaljerede krav til håndhævelsesorganernes tilsyn, håndhævelse, klagesagsbehandling m.m.

Forslaget vurderes at have meget begrænsede lovgivningsmæssige konsekvenser. Det vurderes samtidig, at forslaget vil have bebyrdende statsfinansielle og erhvervsøkonomiske konsekvenser, som vil blive analyseret nærmere.

Regeringen støtter det overordnede formål med Kommissionens forslag og er positiv overfor, at Kommissionen vil omarbejde forordningen, da det også er regeringens opfattelse, at de gældende regler på flere områder er uklare.



Regeringen er ikke færdig med at analysere og vurdere forslaget og dets konsekvenser, men regeringen konstaterer, at jernbanetransport generelt er dyrt og for lidt konkurrencedygtig i forhold til sammenlignelige transportformer, og at forslaget på en række punkter markant trækker i den forkerte retning i forhold til at sikre en konkurrencedygtig jernbanesektor. Regeringen vil derfor arbejde for en balanceret tilgang til regulering af passagerrettighederne på jernbaneområdet, således at reglerne beskytter og tilgodeser passagererne, samtidig med at der sikres rimelige rammevilkår for jernbaneaktørerne. Regeringen vil endvidere arbejde for at begrænse EU's mulighed for at fastsætte regler om rejser, som ikke er grænseoverskridende, samt at de nationale økonomiske konsekvenser ved forslaget mindskes, og at der ikke fastsættes regler, som vil have en begrænset anvendelighed i forhold til de administrative og økonomiske byrder, som reguleringen medfører.

2. Baggrund

Den nuværende forordning 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser trådte i kraft i 2007 og fastsætter en række rettigheder og forpligtelser for jernbanepassagerer i EU. Rettighederne finder primært anvendelse i tilfælde, hvor en rejse afbrydes eller ved behov for assistance til handicappede m.fl. samt ved erstatning for personskade etc.

I 2013 udarbejdede Kommissionen en rapport om anvendelsen af forordningen, hvor det konkluderes, at forordningen på flere områder opfattes som uklar, og at dette fører til en uensartet anvendelse og håndhævelse i medlemsstaterne. Endvidere blev der identificeret følgende konkrete problemområder:

- i. der er for lavt et kendskab blandt passagererne til, og oplysning om, deres passagerrettigheder;
- ii. medlemsstaterne anvender i meget vid omfang en række fritagelser fra forordningen;
- iii. rettighederne for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet er utidssvarende;
- iv. klagesagsbehandlingen er utilstrækkelig og håndhævelsesorganernes roller og opgaver upræcise;
- v. bestemmelserne om ”gennemgående billetter” er uklare;
- vi. jernbanevirksomheder er dårligere stillet end andre transportvirksomheder, da de ikke er fritaget fra at yde erstatning ved force majeure.

En konsekvensanalyse, som Kommissionen udarbejdede i 2016/2017, bekræftede tilstedeværelsen af de nævnte problemområder.

Ifølge Kommissionen medfører den uensartede anvendelse og håndhævelse af forordningen, at passagerernes rettigheder svækkes, samt at konkurrencen blandt jernbanevirksomhederne forringes.



Kommissionen har derfor ved COM (2017) 548 af 27. september 2017 fremsendt forslag til omarbejdning af forordningen. Forslaget er modtaget i Rådet den 27. september 2017 i dansk sprogversion.

Forslaget er fremsat med hjemmel i TEUF artikel 91, stk. 1, litra a og skal vedtages af Rådet og Europa-Parlamentet efter den almindelige lovgivningsprocedure, jf. traktatens artikel 294. Rådet træffer afgørelse med kvalificeret flertal.

3. Formål og indhold

Det overordnede formål med Kommissionens forslag er at sikre ensartede og harmoniserede niveauer for beskyttelsen af passagerer i den kollektive trafik i EU samt skabe lige konkurrencevilkår for jernbanesektoren. For at nå dette mål er det ifølge Kommissionen nødvendigt delvis at tilpasse passagerrettighederne i jernbanesektoren til dem, som gælder for andre transportformer, samt at tydeliggøre reglerne for derved at understøtte en ensartet anvendelse og håndhævelse inden for hele EU.

Kommissionen fremhæver, at styrkede passagerrettigheder vil give bedre beskyttelse til passagerer i det liberaliserede marked, som påtænkes med fjerde jernbanepakke.

Med Kommissionens forslag til omarbejdelse af den gældende forordning er der foretaget en generel gennemskrivning, hvor flere bestemmelser tydeliggøres, uden at retstilstanden dog ændres. Der foretages også en række konsekvensrettelser som følge af, at ny lovgivning er trådt i kraft. Der er også flere steder indsat henvisning til det kommende tilgængelighedsdirektiv, således at tilgængelighedskravene i dette direktiv finder anvendelse på de informationer og oplysninger i forslaget, som rettes mod personer med handicap m.fl.

Med forslaget foretages også en række indholdsmæssige ændringer, som ændrer retstilstanden. Der gives et overblik over de væsentligste af disse nedenfor.

Fritagelser

Fritagelse af visse tjenester fra forordningens anvendelsesområde er ifølge Kommissionen et særtræk for jernbaneområdet. Kommissionen anfører dog, at fritagelserne er en alvorlig hindring for anvendelsen af forordningen, hvorfor disse ønskes begrænset.

Kommissionen foreslår derfor, at forordningens anvendelsesområde udvides, således at en række bestemmelser i forordningen *altid* finder anvendelse, uanset at medlemsstaterne har fritaget en eller flere jernbanetransporttjenester fra forordningens anvendelsesområde.

Efter den gældende forordning kan fx bybaner og regionalbaner fritages fra kravene i forordningen i sin helhed, men med forslaget vil en række bestem-



møder i forordningen om fx erstatningsansvar og handicaprettigheder fremadrettet ikke kunne fraviges.

Det skal bemærkes, at fritagelserne i forordningen ikke pt. anvendes i Danmark.

Forsinkelse m.m.

Kommissionen anfører, at det i nogle medlemslande kan være vanskeligt for jernbanevirksomheder at få erstatning fra en tredjepart, som bærer ansvaret for en forsinkelse, hvorfor Kommissionen foreslår, at forordningen eller national lovgivning ikke må fortolkes som om, at jernbanevirksomhedernes mulighed for regreskrav begrænses. Forordningen må heller ikke fortolkes som om, at passagerernes ret til at søge erstatning i overensstemmelse med anden relevant lovgivning begrænses.

For at ligestille jernbaneområdet med andre transportformer foreslås det også, at der indsættes en force majeure fritagelse, således at jernbanevirksomhederne fremadrettet ikke kan pålægges at betale erstatning i tilfælde af hændelser, som jernbanevirksomheden kan bevise var force majeure.

Kommissionens foreslår endvidere en række øvrige ændringer for at tydeliggøre og styrke passagerernes rettigheder ved forsinkelse og bringe disse på linje med andre transportformer. Når jernbanevirksomhederne m.fl. fx efter de nuværende regler ved forsinkelse på 60 minutter skal tilbyde omlægning af rejsen, så foreslås det, at omlægningen ikke må medføre forøgede omkostninger for passageren, ligesom passagerens rejseklasse/middel som udgangspunkt ikke må nedklassificeres, og passageren heller ikke må pålægges at betale ekstra i tilfælde af opklassificering. Den nye rejse skal også være sammenlignelig med den oprindelige rejse i forhold til skift, rejsetid og i særdeleshed i forhold til tilgængelighed for personer med handicap.

Efter den gældende forordning skal jernbanevirksomheder ved forsinkelse på over 60 minutter tilbyde måltider eller forfriskninger til berørte passagerer, men det foreslås, at jernbanevirksomhederne fremadrettet skal kunne tage hensyn til, hvor lang leveringstid og hvilke omkostninger det vil have at fremskaffe måltiderne m.m.

Det foreslås også, at ved gentagne forsinkelser på under 60 min. i et periode- eller abonnementskorts gyldighedsperiode, skal forsinkelserne kunne akkumuleres, og jernbanevirksomheden skal yde passageren erstatning i overensstemmelse med forsinkelsen.

Af forslaget fremgår endvidere, at stationsledere på stationer med over 10.000 daglige passagerer skal sørge for at koordinere deres drift med relevante jernbanevirksomheder m.fl. i en beredskabsplan, for at minimere eller undgå



driftsforstyrrelser. Beredskabsplanen skal også sikre, at der gives evt. strandede passagerer bistand og information.

Endelig foreslås det, at stationsledere m.fl. skal have pligt til at stille realtidsdata vedrørende tog til rådighed for relevante jernbanevirksomheder m.fl. for at undgå forsinkelser etc.

Befordringskontrakt m.m.

For at bringe rettighederne på jernbaneområdet på linje med andre transportformer foreslår Kommissionen et generelt forbud mod forskelsbehandling i befordringskontrakter på grundlag af en kundes nationalitet eller bopæl eller på grundlag af en jernbanevirksomhed eller billetudsteders etableringssted i Unionen. Forbuddet skal dog ikke gælde i forhold til sociale rabatter.

Kommissionen anfører endvidere, at jernbanevirksomhederne med den gældende forordning kan omgå reglerne i forordningen ved at sælge særskilte billetter til en samlet rejse i stedet for ”gennemgående billetter” (flere rejser i én billet). Kommissionen foreslår derfor, at når en passager modtager særskilte billetter til en samlet rejse, så skal rettighederne vedr. oplysning, assistance, bistand og erstatning som udgangspunkt være ens med dem, som gælder for en ”gennemgående billet”.

Personer med handicap m.fl.

En væsentlig del af Kommissionens forslag vedrører udvidelse og opdatering af rettighederne for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, da disse anses for at være utidssvarende og utilstrækkelige. Kommissionen ønsker endvidere at opfylde FN's konvention om rettigheder for personer med handicap.

Det foreslås derfor, at de eksisterende adgangsregler for personer med handicap også skal gælde i forhold til personlige hjælpere, og at adgangsreglerne skal åbne op for, at en person med handicap m.fl. skal kunne ledsages af en hjælpehund. Personer med handicap m.fl. skal endvidere kunne rekvirere oplysninger om stationer og tilknyttede faciliteters tilgængelighed og ikke som i dag kun jernbanetjenestens tilgængelighed.

Det foreslås også, at når der kører tog, skal der altid være assistance til rådighed for personer med handicap m.fl. på stationer og i tog. Jernbanevirksomhederne m.fl. skal dog ligesom efter de gældende regler have besked senest 48 timer, før behovet opstår.

Det foreslås også, at personer med handicap m.fl. skal kunne købe billet i toget uden ekstra omkostninger, når billetten ikke kan købes på afgangsstationen.



Jernbanevirksomheder m.fl. skal med forslaget også have pligt til at videregive besked til andre jernbanevirksomheder m.fl. om, at en person med handicap skal have assistance, når denne person har en billet som består af flere rejser.

Det foreslås desuden, at jernbanevirksomheder m.fl. skal være ansvarlige for og erstatte tabet eller beskadigelsen af bevægelseshjælpemidler og bevægelsesordninger m.m. Erstatningen skal svare til udgiften til genanskaffelse eller reparation, og jernbanevirksomheden m.fl. skal bestræbe sig på at stille et midlertidigt hjælpemiddel til rådighed for den berørte person.

Endelig foreslås det, at der indsættes regler om uddannelse af personale i forhold til at imødekomme behovene hos personer med handicap m.fl. Efter disse regler skal jernbanevirksomheder m.fl. bl.a. sørge for relevant uddannelse af deres personale, specielt når disse yder assistance til personer med handicap, at personalet får regelmæssige genopfriskningskurser, samt at tilskynde ansatte m.m. som har et handicap til at medvirke i uddannelsen.

Oplysning om passagerrettigheder

Kommissionen anfører, at passagererne ikke modtager tilstrækkelig oplysning om deres rettigheder, hvorfor Kommissionen foreslår, at information om passagerernes rettigheder og forpligtelser også skal fremgå af elektroniske billetter, og at det altid skal fremgå af alle billetter, hvor passageren kan finde nærmere information ved aflysning, forsinkelse etc.

Det foreslås også, at jernbanevirksomheder m.fl. skal have pligt til at oplyse passagererne om deres rettigheder, både på togstationer og i tog.

Håndhævelse, klage m.m.

Kommissionen anfører, at passagerernes klagemuligheder ofte er mangelfulde og administreres forskelligt i medlemsstaterne, hvorfor det foreslås, at jernbanevirksomheder, billetudstedere, stationsledere og infrastrukturforvaltere på stationer med mere end 10.000 daglige passagerer inden for deres ansvarsområder skal indføre klageordninger vedrørende forslagets rettigheder og forpligtelser. Samtidig foreslås indsat en række nærmere frister m.m. for klagesagsbehandlingen.

Der foreslås også indsat en række nærmere regler om de nationale håndhævelsesorganers klagesagsbehandling, herunder bl.a. klagemuligheder, frister samt værneting.

For at modvirke en uensartet håndhævelse af forordningen foreslås endvidere indsat en række nærmere regler om de nationale håndhævelsesorganers opgaver, håndhævelsesforanstaltninger samt pligt til at offentliggøre statistik om aktiviteter m.m.



Delegation til Kommissionen

Kommissionen foreslår, at Kommissionen får beføjelse til at vedtage delegerede retsakter for at inflationstilpasse det beløb, som jernbanevirksomhederne efter de gældende regler skal udbetale ved død eller tilskadekomst. Kommissionen ønsker endvidere beføjelse til at kunne ændre:

- i. bilag I om uddrag af CIV-reglerne;
- ii. bilag II om mindstemål af oplysninger som skal gives af jernbanevirksomhederne og billetudstederne;
- iii. bilag III om minimale standarder for servicekvalitet.

Beføjelsen til at ændre i bilagene ønskes for at kunne tage hensyn til ændringer i CIV-reglerne, og den teknologiske udvikling.

Det foreslås endvidere, at der indføres bestemmelser om den nærmere fremgangsmåde ved vedtagelse af delegerede retsakter, herunder mulighed for tidsbegrænsning, forlængelse, indsigelse og tilbagekaldelse af beføjelsen samt de nærmere frister.

Andre ændringer

Kommissionen konstaterer, at cykling er populært og har en stigende indflydelse på mobilitet og turisme, hvorfor det foreslås, at jernbanevirksomheder kun skal kunne afvise eller begrænse medtagning af cykler af sikkerheds- eller driftshensyn.

Kommissionen foreslår også, at der foretages ændringer i de bilag, som udmønter bestemmelserne i forordningen. Konkret foreslås en mindre ændring af bilag II (mindstemål af oplysninger som skal gives af jernbanevirksomhederne og billetudstederne) samt en helt ny affattelse af bilag III (minimale standarder for servicekvalitet), og at der fastsættes et helt nyt bilag IV (procedure for klagebehandling for nationale håndhævelsesorganer).

4. Europa-Parlamentets udtalelser

Der foreligger endnu ikke en udtalelse, og tidspunktet for Europa-Parlamentets behandling kendes endnu ikke.

5. Nærhedsprincippet

Med Kommissionens forslag omarbejdes den eksisterende forordning, og der foreslås ikke nævneværdige ændringer i den gældende forordnings anvendelsesområde, hvorfor regeringen vurderer, at nærhedsprincippet i en snæver juridisk forstand er overholdt.



6. Gældende dansk ret

Forslaget berører gældende lovgivning om Jernbanenævnet:

- i. Lov nr. 686 af 27. maj 2015 (jernbaneloven)
- ii. BEK nr. 1136 af 22. september 2015 (bekendtgørelse om jernbanenævnet)

7. Konsekvenser

Lovgivningsmæssige konsekvenser

Forslaget vurderes på nuværende tidspunkt ikke at medføre ændringer af lovgivning, udover måske mindre tilpasninger på bekendtgørelsesniveau. Regeringen vil dog analysere behovet for ændringer yderligere.

Statsfinansielle konsekvenser

Der er på nuværende tidspunkt ikke foretaget en analyse af de statsfinansielle konsekvenser af forslaget, men det må formentlig forventes, at forslaget vil medføre bebyrdende økonomiske konsekvenser for staten. Regeringen vil analysere forslaget nærmere, og det er regeringens forventning at have et overblik over de forventede statsfinansielle konsekvenser i løbet af foråret 2018.

Samfundsøkonomiske konsekvenser

Der er på nuværende tidspunkt ikke foretaget en analyse af de samfundsøkonomiske konsekvenser ved forslaget. Regeringen vil analysere forslaget nærmere, og det er regeringens forventning at have et overblik over de forventede samfundsøkonomiske konsekvenser i løbet af foråret 2018.

Erhvervsøkonomiske konsekvenser

Der er på nuværende tidspunkt ikke foretaget en analyse af de erhvervsøkonomiske konsekvenser af forslaget, men det må formentlig forventes, at forslaget vil medføre bebyrdende økonomiske konsekvenser for erhvervslivet. Regeringen vil analysere forslaget nærmere, og det er regeringens forventning at have et overblik over de forventede erhvervsøkonomiske konsekvenser i løbet af foråret 2018.

8. Høring

Kommissionens forslag har været sendt i høring i EU-specialudvalget for transport, bygning og bolig med frist for bemærkninger den 11. oktober 2017. Der er modtaget høringssvar med indholdsmæssige bemærkninger fra Erhvervsflyvningens Sammenslutning, Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls, Danske Handicaporganisationer, Danmarks Rejsebureau Forening, Arriva, Trafikselskaberne i Danmark og DSB. De indkomne bemærkninger er refereret nedenfor.



Erhvervsflyvningens sammenslutning

Side 9/28

Erhvervsflyvningens Sammenslutning (ES) takker for muligheden for at deltage i denne høring.

Jernbane er ikke ES ressortområde, som er flyvning.

Alligevel ønsker ES at gøre opmærksom på Force Majeure emnet. Det behandles i forslaget, men der synes at mangle en definition af, hvad der opfattes som Force Majeure og dermed, hvordan det påvirker evt. erstatning.

Forbrugerrådet Tænk – Passagerpuls

Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk har modtaget udkast til forslag om jernbane-passagerers rettigheder og forpligtelser.

Grundlæggende er det positivt at Kommissionen ønsker at sidestille jernbanepassageres rettigheder med passagerer, som benytter luft-, sø- og bustransport. Der bør være gen-kendelige og ensartede rejseregler og rettigheder i hele EU, uanset hvilken transport-form vi bruger. Vi bakker desuden op om forordningens mål om at styrke handicappedes rettigheder, når de rejser med tog.

En del af forordningens tiltag er imidlertid allerede virkelighed i Danmark, hvorfor mange af de foreslåede ændringer desværre ikke betyder store forbedringer for togpassagerer i Danmark.

Vi mener:

Ang. gennemgående billetter:

Forordningens Artikel 10, stk. 1 bør pålægge jernbanevirksomhederne mere præcise krav om udstedelse af gennemgående billetter, særligt fordi EU selv tilstræber et frit og liberaliseret togmarked. Flere aktører på nationalt niveau kan både bidrage til øget konkurrence og afledte fordele heraf, men også manglende sammenhæng for passagererne. Gennemgående billetter sikrer bedre sammenhæng i rejsen for togpassagererne, hvilket er en afgørende faktor for passagertilfredsheden.

Skrappere krav kunne f.eks. være at indføre krav om gennemgående billetter ved kortere rejser, hvor to eller flere selskaber opererer, eller stille krav om at togselskaber som efterfølger et andet ved udbud ikke må forringe billetudbudet, og som minimum skal videreføre tidligere gennemgående billettyper.

Ang. kompensation ved forsinkelser/aflysninger

Jernbaneselskaberne bør pålægges skrappe krav om kompensationer i tilfælde af forsinkelser og/eller aflysninger. Vi mener at man som passager rimelig-



vis må kunne forvente bedre rettidighed over årene, bl.a. som følge af forbedret teknologi, elektrificering mm, således at kravene om kompensation bør strammes. Herunder skal det især sikres, at kompensation faktisk bliver udbetalt i de tilfælde, hvor passagererne har krav på den. I det omfang teknologien muliggør det, bør der ske en automatiseret udbetaling af kompensationen.

Danske Handicaporganisationer

Danske Handicaporganisationer (DH) har følgende bemærkninger:

Det er vigtigt, at mennesker med handicap spontant og selvstændigt kan rejse med kollektiv transport, heriblandt jernbanen. Det er afgørende for den personlige frihed og dermed muligheden for en aktiv deltagelse i samfundet.

DH mener, der er mange positive ændringer i udkastet, der er til fordel for mennesker med handicap. Det er f.eks. meget positivt, at der nu er en reference til FN's Handicapkonvention i forordningen.

Det er også positivt, at medlemsstaterne ikke længere kan fritage tilrådighedsstillelse af assistance og erstatning for beskadigede hjælpemidler.

Derudover er det et fremskridt, at der stilles krav om tilgængelighed, heriblandt, at der er reference til det kommende tilgængelighedsdirektiv.

Vi ser det også som positivt, at det nu skal være muligt at købe billetter i toget uden ekstra omkostninger, hvis der hverken er et billetkontor eller en tilgængelig billetautomat på stationen. Ligeledes er det godt, at der skal tages hensyn til behovene hos mennesker med handicap ved videreførelse eller omlægning af rejsen ved forsinkelser.

Det er desuden godt, at der nu er krav til at uddanne personalet, og at der skal være assistance til rådighed på alle tidspunkter, når der kører tog.

Desuden er der forslag om, at der foruden den nuværende lovgivning på området også skal være en forpligtelse til, at stationsledere på større stationer skal udarbejde en beredskabsplan, her er der også fokus på mennesker med handicap og tilgængelighed.

Der skal være bedre information til passagerne om deres rettigheder. Og håndhævelsesorganets opgaver er bedre specificeret, ligesom der er forslag om at etablere en tilgængelig klagemulighed.

DH mener, at forslaget kan udbygges yderligere for at sikre personer med handicap bedre muligheder for at rejse med jernbane.



DH mener, at der skal stilles konkrete krav til uddannelsen af personale i stil med ECAC Doc 30 i luftfarten. Her tænker vi også på personale, der er i indirekte kontakt med passagerer (som f.eks. rengøringspersonale, der ofte blokerer handicaptoiletter). Desuden mener vi, at det vil være en fordel at inddrage handicaporganisationerne i tilrettelæggelsen af uddannelsen. Det har vi gode erfaringer med fra andre transportsektorer.

Desuden mener vi, at man kan være endnu mere specifik i forhold til det nationale håndhævelsesorgan, bl.a. ved at stille krav om regelmæssig kontrol af assistancen.

Som nævnt ovenfor er det positivt, at der stilles krav om tilgængelighed, bl.a. med referencer til det kommende tilgængelighedsdirektiv. DH mener, at man som udgangspunkt skal gøre al digital information tilgængelig og henvise til det kommende tilgængelighedsdirektiv generelt (der er f.eks. ikke reference til dette i artikel 33 om tilgængelig klagebehandlingsprocedure), når det gælder digital information. Derudover mener vi, at tilgængelige versioner af anden information skal stilles til rådighed generelt, ikke kun ved forespørgsel. Desuden skal det være tydeligt, at der findes tilgængelige versioner.

Danmarks Rejsebureau Forening

Danmarks Rejsebureau Forening (DRF) er en brancheorganisation for danske rejsebureauer, og har eksisteret siden 1938. DRF repræsenterer i dag over 100 forskellige rejsebureauer, hvis omsætning skønnes at udgøre 70 % af den samlede omsætning på 26 mia. kr. inden for rejsebureaubranchen.

Foreningens medlemmer består både af fritidsrejsebureauer, der tilbyder rejser med rutefly og enkelte med charterfly samt erhvervsrejsebureauer.

Generelle bemærkninger

DRF vil gerne takke for muligheden for at afgive høringssvar i forbindelse med revisionen af forordning om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (2017/0237).

Overordnet er Danmarks Rejsebureau Forening positivt stillet overfor for det fremsatte forordningsforslag. Det ville dog være hensigtsmæssigt såfremt der i forordningens kapitel IV, artikel 18 blev indsat en begrænsning for det antal af overnatninger, som en jernbanevirksomhed måtte afholde i tilfælde af forsinkelser, på linje med bestemmelserne i buspassagerers rettigheder (Forordning 181/2011, artikel 21), Sø-passagerers rettigheder (Forordning 1177/2010, artikel 17) samt det af Kommissionen fremsatte revisionsforslag til luftpassagerers rettigheder (COM(2013)0130, artikel 9).

Foruden at bringe forordningen på linje med andre gældende passagerrettigheder, vil en sådan begrænsning ligeledes harmonere med ansvarsbegræns-



ningerne for arrangører af pakkerejser i det allerede vedtagne pakkerejsedirektiv (2015/2302).

Side 12/28

Herudover finder Danmarks Rejsebureau det ikke hensigtsmæssigt, at billetudstedere i artikel 9, nr. 2 samt artikel 18, nr. 1 pålægges informationsforpligtelser, som jernbanevirksomheden allerede er underlagt. Foruden at der vil være tale om dobbeltarbejde, må det alt andet lige være jernbanevirksomheden der er nærmest til at give passageren de relevante informationer.

Trafikselskaberne i Danmark

På vegne af Trafikselskaberne i Danmark og under hensyntagen til den korte svarfrist, sender vi hermed vores bemærkninger til det foreliggende udspil fra Kommissionen.

Vores primære opmærksomhedspunkter er følgende:

Udvidelse af definitionen af handicappede m.v.

Man udvider i artikel 3 (16) definitionen af handicappede m.v. betragteligt til også at omfatte passagerer med mentale handicap og nedsat mobilitet på grund af alder! Nu lyder definitionen sådan;

”Person med handicap og person med nedsat mobilitet; en person med en varig eller midlertidig fysisk, mental, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre vedkommende i fuldt ud og effektivt at benytte transportmidler på lige fod med andre passagerer, eller hvis bevægelighed under benyttelse af transportmidler er nedsat på grund af alder.”

Definitionen har betydning for de alle de rettigheder, som disse passagerer tillægges i Forordningen og udvidelsen af definitionen er derfor meget byrdefuld for selskaberne og forekommer svær at administrere i praksis.

Kanaler for billetsalg

Artikel 10 indeholder først en opblødning i kravet til hvilke billetsalgskanaler der skal stilles til rådighed, idet hovedreglen bliver, at der skal sælges billetter 1) på stationen 2) i toget eller 3) telefon/internet/anden tilgængelig informationsteknologi. Efter forslaget kan medlemsstaterne dog nationalt fastsætte, at selskaber der kører på offentlige kontrakter, skal have flere end én af disse salgskanaler. Efter vores opfattelse, skal det gøres gældende, at der i hvert fald ikke nationalt er behov for at fastsætte strammere krav til selskaberne, bl.a. henset til at de teknologiske muligheder for at tilbyde billetter via digitale kanaler er gode, og at vi betragter disse som værende tilgængelige for alle.

Samtidig indføres som noget nyt krav om, at handicappede (jf. definitionen ovenfor) altid skal have mulighed for at købe billet i toget, hvis der ikke er bil-



letkontor eller automat på stationen. Dette krav vil i praksis betyde, at vi vil være nødt til at have billet salg ombord på mange af lokalbanernes tog, da der ikke er ret mange automater tilbage på stationerne. Da vi ikke opretholder salgskanaler specifikt for handicappede og i øvrigt ikke ved hvornår de er med toget, vil det sige at der skal være enten billetautomat eller personale i alle tog. Dette vil være økonomisk meget byrdefuldt og står ikke mål med kundernes reelle behov. De fleste kunder erhverver billet på anden vis, også selvom de har nedsat funktionsevne.

Vi vil foreslå at det vil være hensigtsmæssigt at sikre, at f.eks. check-ind standere til validering af elektroniske rejsekort sidestilles med en billetautomat. Således vil en check-ind stander kunne opfylde kravet om en billetautomat på stationen.

Herudover har vi følgende generelle bemærkninger:

Trafikselskabernes handicapordning

Som noget unikt er der i Danmark taget hånd om en sikker og brugervenlig transport af handicappede, der via visitation hos bopælskommunen, er tildelt 104 ture årligt.

Hvis den handicappede borger har behov for at rejse med flere transportmidler, er det trafikselskaberne, der tilrettelægger den samlede rejse for den handicappede borger, herunder også eventuel rejse med regional eller intercitytog, da ordningen er landsdækkende. Betalingen og reservationen af den samlede rejse håndteres også af trafikselskaberne.

Øvrige specifikke bemærkninger

Assistance

Der skal ydes assistance på alle tidspunkter af dagen, hvor der kører tog (artikel 22 (4)). Dette har lokalbanerne ikke større problemer med.

Men det fremgår også som noget nyt (artikel 23(4)), at der skal være assistance til rådighed i toget på alle tidspunkter, når der kører tog. Hvis dette skal forstås som en regel om at der skal være personale der kan assistere i alle tog, vil det være en væsentlig økonomisk byrde for selskaberne.

Erstatning ved forsinkelser – kunder med periodekort

I artikel 17(2) indføres krav om at kunder med periodekort/abonnementskort skal kunne få erstatning i ”overensstemmelse med jernbanevirksomhedernes erstatningsordninger”. Hvis der er flere forsinkelser under 60 minutter i gyl-dighedsperioden skal disse kumuleres og passagererne ydes erstatning. Det er uklart om man skal op på en forsinkelse på 60 minutter for at få erstatning.



DSB/S-tog har i dag en ordning som den der beskrives. Kunderne skal tilmelde sig en strækning og får automatisk kompensation. Hvis kravet gennemføres, vil det betyde, at denne ordning også lokalbaner og Metro. Bestemmelsen siger ikke noget om, hvilken størrelse erstatningen skal have, idet den skal beregnes ud fra jernbaneselskabets erstatningsordning.

Dette krav forekommer at kunne blive byrdefuldt, da det må forventes at blive en administrativ tung opgave at registrere kundernes oplysninger samt udregne og udbetale kompensation til alle kunder med periodekort (pap, rejsekort og mobil).

Selskaberne skal stille midlertidige hjælpemidler til rådighed

Iflg. Artikel 25(3) skal selskaberne stille hjælpemidler til rådighed, i tilfælde af at man ødelægger kundens hjælpemidler, herunder førerhunde. Hjælpemidlet skal svare til det kunden havde, og kunden skal kunne beholde det indtil erstatning udbetales. Dette forekommer byrdefuldt, da selskaberne ikke kan have et lager af hjælpemidler og ikke har ekspertise i hjælpemidler etc.

Som alternativ kunne det foreslås at fastsætte, at kunden har ret til at få udbetalt en forskudsbetaling til dækning af umiddelbar behov, sådan som det er muligt ift. den gældende artikel 13 om personskade, hvorefter der kan udbetales beløb til dækning af øjeblikkelige økonomiske behov.

Uddannelse

Personalet skal uddannes til at kunne håndtere alle former for handicap, herunder også mentale handicap og intellektuelle funktionsnedsættelser (artikel 26). Dette krav forekommer ikke rimeligt. Det er klart at personale skal kunne håndtere kørestole og assistere mennesker fysisk om bord, med rette løfteteknik osv. Men et krav om at håndtere mentale handicap er meget vidtgående.

Endvidere fremgår det, at man udover det personale som yder assistance til kunderne, også skal tilbyde uddannelsen til alle andre personalegrupper. Dette krav er for vidtgående.

Klager

Der indføres et krav om at selskabet skal opbevare ”data om hændelser, der er nødvendige for at vurdere klagen, i to år og stille dem til rådighed for nationale håndhævelsesorganer efter anmodning.” Dette sidste krav er uklart – det er umuligt at sige på forhånd, hvilke data der kan være aktuelle i en klage. Det bør præciseres hvis det opretholdes. Det kan være forbundet med væsentlige omkostninger at opbevare store mængder data.



Hermed foreligger Arrivas hørings svar til forslaget, som ønskes taget i betragtning ved Transport-, Bygnings- og Boligministeriets udarbejdelse af et grund- og nærhedsnotat.

Nedenfor følger Arrivas bemærkninger til udvalgte artikler fra det udkast til forordning, som er blevet sendt i høring.

Ad artikel 6 – Cykler

Stk. 1:

Begrebet cykel dækker over mange forskellige cykeltyper; ladcykler, tandemmer, budcykler, mv. Det er uhensigtsmæssigt, hvis bestemmelsen skal tolkes således, at jernbanevirksomhederne ikke må differentiere mellem cykeltyper, men at jernbanevirksomheder alene må lave et samlet sæt betingelser for, hvornår cykler - i sit brede begreb omfattende alle slags cykeltyper - må medtages eller ej. Dvs. enten alle cykeltyper eller ingen.

Det bør sikres, at jernbanevirksomhederne fortsat via sine betingelser kan bemyndige sit togpersonale til at afvise cykler ad hoc på tog, når det efter omstændighederne vurderes nødvendigt. Bestemmelsen må ikke få den konsekvens, at jernbanevirksomhederne tvinges til at acceptere cykler på bekostning af andre passagerer.

Det anbefales, at bestemmelsen eksplicit nævner, at jernbanevirksomhederne må differentiere betingelserne for afvisning eller begrænsning imellem cykeltyperne. Dertil anbefales det, at det fremgår tydeligt af bestemmelsen, at hensynet til andre passagerer skal prioriteres over retten til at medbringe en cykel.

Ad artikel 10 – Billetter, gennemgående billetter og reservationer

Først og fremmest savnes et billetbegreb for et kort svarende til rejsekortet i Danmark, som bør implementeres i hele forordningen. Indførelsen af billetbegrebet vil formentlig medføre, at visse krav i forordningen kan lempes for jernbanevirksomhederne, uden at det stiller passagererne ringere.

Stk. 1:

Formuleringen af følgende del af bestemmelsen er så vagt formuleret, at den ikke vurderes til at have nogen reel effekt:

”De bestræber sig på så vidt muligt at tilbyde gennemgående billetter bl.a. for rejser, der krydser landegrænser og udføres med mere end en jernbanevirksomhed.”.

Dertil er det i øvrigt en bekymrende udvikling, hvis man arbejder mod at tvinge jernbanevirksomheder til at levere gennemgående billetter. Det er slet ikke så simpelt og kan få den betydning, at billetterne bliver væsentlig dyrere end i dag, hvilket næppe er i passagerernes interesse.



Det anbefales, at den specifikke formulering fjernes fra bestemmelsen, da den i praksis vurderes til ikke at bidrage med noget.

Stk. 5:

Arriva er enige i, at personer med handicap eller nedsat mobilitet skal tilbydes en lignende mulighed. Men det vil være uhensigtsmæssigt, hvis bestemmelsen får den konsekvens, at jernbanevirksomheder skal til at bemande alle tog med personale for at kunne sælge billetter til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Dertil er Arriva bekymret for, at bestemmelsen giver passagerer uden et reelt handicap mulighed for at slippe for at købe billet, hvis ikke der indføres en form for handicap-kort, som jernbanevirksomhederne kan kræve vist.

Det anbefales, at bestemmelsen fjernes.

Stk. 6:

Arriva er bekymret for, at jernbanevirksomhedernes oplysningspligter til passagererne ved hvert billetkøb går ud over, hvad passagererne egentlig ønsker. Det er efter Arrivas opfattelse ikke brugervenligt, hvis en billet skal plastres til med betingelser, forbehold mv., når blot passagererne kan finde disse oplysninger andre steder på en let og tilgængelig måde. Det gør det samtidigt langt lettere for en jernbanevirksomhed at præsentere betingelser ordentlig og forståeligt for passagererne.

Det anbefales, at jernbanevirksomhederne i stedet blot tvinges til at sikre, at oplysningerne er let tilgængelige for passagererne.

Ad artikel 16 – Refusion og omlægning af rejsen

Stk. 2:

Det er vanskeligt at vurdere konsekvensen af forpligtelsen for jernbanevirksomheder til at træffe rimelige foranstaltninger for at undgå yderligere tilslutningsforbindelser, når der ikke foreligger nogen vejledning til, hvad rimelige foranstaltninger reelt betyder.

Endvidere er det uklart, hvornår en befordringsfacilitet er af en lavere kategori end andre. Er det eksempelvis en lavere kategori, hvis en passager skal rejse med en bus fremfor et tog, eller hvis en passager skal rejse i en almindelige kupé fremfor en stillekupé?

Det anbefales, at det bliver uddybet, hvornår en befordringsfacilitet er af en lavere kategori end andre, og hvad der ligger i "rimelige foranstaltninger".

Ad artikel 17 – Erstatning for billetprisen

Stk. 2:



Først og fremmest mangler der en forklaring på, hvornår en passager med et abonnementskort eller periodekort kan siges at være ramt af en forsinkelse eller aflysning? Skal det fortolkes sådan, at:

1) en passager er ramt, så snart et hvilket som helst tog inden for det område og den periode, passagerens abonnementskort eller periodekort gælder til, er aflyst eller forsinket?

2) at passageren kun er ramt, hvis passageren rent faktisk havde tænkt sig eller er i gang med at foretage en rejse med et tog, som bliver aflyst eller forsinket?

Uanset om det er nr. 1 eller 2, så er bestemmelsen bekymrende. Det bliver byrdefuldt, hvis ikke helt umuligt, for en jernbanevirksomhed på et objektivi grundlag at vurdere, om en passager har ret til erstatning eller ej, og ikke mindst hvordan en evt. erstatning skal opgøres.

Når ovenstående er nævnt, forventer Arriva ikke, at bestemmelsens ordlyd er i strid med de nuværende pendlerrejsetidsgarantier i Danmark. Erstatningsudregningen i de nuværende pendlerrejsetidsgarantier i Danmark foretages i virkeligheden på en helt anden måde, end forordningen beskriver.

Det anbefales, at bestemmelsen i forhold til abonnements- og periodekort omskrives til en brugbar erstatningsudmåling, som ligner den, vi i Danmark anvender.

Stk. 8:

Det er bekymrende, at der kun indsættes en meget smal force majeure-klausul i forordningen. I forslaget begrundelse henvises til EU Domstolens afgørelse fra 2013 om erstatning i force majeure, hvor domstolen på baggrund af Generaladvokatens forslag nåede frem til, at jernbanevirksomheder ikke var fritaget fra at yde erstatning til passagerer i force majeure tilfælde. Det er på den baggrund glædeligt, at forslaget omfatter en force majeure klausul (som man ellers troede var til stede indtil 2013), om end denne efter Arrivas opfattelse er alt for smal. Og at det netop og alene er naturkatastrofer og ekstreme vejrforhold, der er undtaget, kan man kun stille sig undrende overfor.

Generaladvokaten forklarer i sit forslag til afgørelse under pkt. 40, at vanskelige vejrforhold, skader på jernbanenettet samt arbejdsmarkedskonflikter er blandt de mest almindelige tilfælde af force majeure inden for jernbanetransporten. Herefter udtaler Generaladvokaten, at netop de forhold i virkeligheden i et vist omfang kan forudses med en statistisk hyppighed, som kan indregnes i billetprisen for at minimere risikoen. Ud fra den betragtning kan det modsætningsvis sluttes, at Generaladvokaten i højere grad anser force majeure tilfælde som eks. krig og terror som forhold en jernbanevirksomhed bør undtages ansvaret for. Med det in mente er det uforståeligt, at klausulen ikke som minimum også dækker eksempelvis krig og terror. Desuden ses der ikke nogen sag-



lig begrundelse for, at jernbanevirksomheder skal behandles ringere end øvrige transportformer såsom luftfartsbranchen.

Side 18/28

Det anbefales, at force majeure klausulen udvides fra den nuværende meget smalle definition til den brede definition, således at jernbanevirksomheder sidestilles med bl.a. luftfartsbranchen.

Ad artikel 22 – Assistance på jernbanestationerne

Stk. 4:

Det bliver meget byrdefuldt for jernbanevirksomhederne, hvis der skal være assistance til rådighed på alle stationer på alle tidspunkter, når der kører tog. En byrde som slet ikke står på mål for den forbedring, det vil være for passagererne.

Det anbefales, at bestemmelsen fjernes.

Ad artikel 23 – Assistance i toget

Stk. 4:

Det bliver meget byrdefuldt for jernbanevirksomhederne, hvis der skal være assistance til rådighed i toget på alle tidspunkter, når der kører tog. En byrde som slet ikke står på mål for den forbedring, det vil være for passagererne.

Det anbefales, at bestemmelsen fjernes.

Jernbanenævnet

Jernbanenævnet (JBN) har modtaget nedenstående høring om udkastet til revision af jernbanepassagerrettighedsforordningen.

Forslaget ses ikke at medføre væsentlige administrative og/eller økonomiske konsekvenser for JBN's vedkommende.

I øvrigt ses forslaget heller ikke at nødvendiggøre ændringer af aktuelt gældende danske regler vedrørende forordningens håndhævelse, m.v.

Særligt bemærkes, at efter bekendtgørelse 1136/2015 om JBN, § 2, behandler JBN klager vedrørende forordningen, som falder udenfor Ankenævnet for Bus, Tog og Metros (ABTM) kompetence, dvs. klager der ikke udgør såkaldte "civilretlige tvister". Den nævnte kompetencefordeling mellem ABTM og JBN i forhold til håndhævelse af forordningen i Danmark ses ikke at være i strid med de foreslåede ændringer.

DSB

Bemærkninger til forslag om revision af Passagerrettighedsforordningen for jernbanepassagerer



Transportministeriet har med mail af 28 september fremsendt Kommissionens forslag til revision af Passagerrettighedsforordningen fra 2007 med henblik på ministeriets udarbejdelse af grund- og nærhedsnotat.

DSB vil her give sine bemærkninger til de policy forslag, som forslaget til ny forordning bygger på, samt kommentere enkelte udvalgte dele af forslaget, som DSB på nuværende tidspunkt skønner vil være af særlig betydning for vurdering af Kommissionens forslag. DSB forventer, at der efterfølgende vil være et tæt samarbejde og dialog om konkret kommentering og forslag til formulering af de enkelte dele af forslaget.

Executive summary

Det er DSB's opfattelse, at forslaget indeholder en række forslag til justeringer og tilpasninger, som kan bidrage til en tydeliggørelse og tilpasning af det gældende regelsæt til ændrede vilkår. Det vil dog være nødvendigt at gennemgå de enkelte paragraffer i detaljer for at sikre den fornødne tydelighed og enkelhed.

DSB skal gøre opmærksom på, at forslaget på enkelte punkter indebærer fundamentale ændringer, der vil have vidtrækkende økonomiske konsekvenser for vilkårene for at drive jernbane i Europa. Gennemføres forslaget som det ligger her, vil alene krav om permanent bemanning af samtlige stationer og tog give anledning til merudgifter, der foreløbigt anslået vil andrage flere hundrede millioner kroner, alene for DSB.

DSB's bemærkninger til Kommissionens policy valg.

Emne	Anbefalet Policy forslag	DSB bemærkninger
Undtagelsesbestemmelser, ret til at afvige fra forordningens krav	Forslag B, begrænse fritagelsesmuligheder og fremskynde ophævelse af fritagelse	Policy forslag B Ikke relevant i dansk kontekst. Danmark gør ingen undtagelsesbestemmelser gældende
Rettigheder for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet	Rettigheder for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet finder anvendelse på alle services (fjern-, regional- og S-tog (og metro)).	Det svarer til Dansk praksis og giver ikke anledning til bemærkning. DSB skal dog gøre opmærksom på, at det kan rejse debat om et fælles europæisk "disability card" og de mange nationale ordninger, der tilgodeser kunder med nedsat mobilitet.
Information til PRM-personer:	Policy forslag B, rejseinformation og infor-	DSB er enig i, at alle kunder bør have adgang



	mation om passagerrettigheder er tilgængelig for alle PRMs	til de pågældende informationer. Hvordan det skal konkretiseres er uklart efter forslaget og bør underkastes en nøjere vurdering, således at der sikres et optimalt udbytte af den indsats, der gøres. En henvisning til European Disability Act er på nuværende tidspunkt i lovgivningsprocessen for EDA utilstrækkelig og risikobetonet.
PRM-assistance,	Policy forslag B: Obligatorisk uddannelse for jernbanepersonale i at tilgodese personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.	Som princip er DSB enig i, at personer, der specifikt og målrettet varetager op-gaver med assistance skal have de relevante kompetencer i at give assistance. En generel uddannelse og løbende opdatering til alle medarbejdere, der kan forventes at komme i berøring med handicappede, anser DSB ikke for relevant og meningsfuld.
Behandling af klager:	Policy forslag B retlige bestemmelser, nye forpligtelser for stations- og infrastrukturforvaltere	DSB er enig i, at det kan være nyttigt med yderligere retlige bestemmelser om behandling af klager (klagefrister, kompetencefordeling mellem forskellige instanser og lignende). DSB finder ikke, at der er behov for at kunne klage over stations- og infrastrukturforvaltere, allerede fordi det både er usikkert og vekslende i Danmark og i de enkelte medlemsstater, hvilken rolle, de pågældende



		har, om overhovedet nogen, i forhold til kunderne. Det vil derfor efter DSB's opfattelse primært bidrage til at skabe forvirring for kunderne over, hvem de i givet fald skal klage over om hvad.
Gennemgående billetter	<p>Politisk scenario B: Begreberne gennemgående billet og tilknyttede forpligtelser defineres</p> <p>Jernbanevirksomheder og billetudstederne tilskyndes til at sælge gennemgående billetter, når det er muligt. Bevisbyrden ligger hos jernbanevirksomheder og billetudsteder, hvis der ikke er solgt gennemgående billetter.</p>	<p>Det er DSB's opfattelse, at denne problemstilling er mere kompleks og vidtrækkende end ordlyden og de tilhørende forslag lader ane. At sælge en gennemgående billet omfattende rejse med flere jernbaneselskaber kræver et omfattende sæt af aftaler mellem de involverede parter om, hvordan, på hvilke vilkår og med hvilket ansvar over for kunderne, der kan sælges en gennemgående billet. Det gøres ikke med en lovtekst, men kræver et omfattende og vidtgående kommercielt og teknisk samarbejde mellem de involverede. Dertil kommer, at nogle kunder måske er mere interesserede i billige billetter end de gennemgående billetter, der måske er dyrere og som denne lovgivning vil pålægge jernbaneselskaberne at sælge til kunderne. At pålægge Jernbaneselskaberne en bevisbyrde for, at der er informeret, lyder besnærende men er i praksis</p>



		umulig at løfte. Det bør ændres til, at jernbaneselskaberne skal sikre at de relevante informationer er tilgængelige, gerne med en præcisering af hvordan, således at det bliver enkelt for selskaberne at sikre den nødvendige informationer og let for kunderne at skaffe den relevante information.
De nationale håndhævelsesorganers klagebehandling og håndhævelse.	Scenario B, udførlige instrukser vedrørende klagebehandlingsprocessen og de nationale håndhævelsesorganer pålægges at samarbejde om problemer, der går på tværs af landegrænser.	DSB er enig i, at der med de erfaringer, der er gjort af alle parter, håndhævelsesorganer, jernbaneselskaber og kunder, er grundlag for nogen præciseringer, der kan forenkle klagebehandling for alle involverede.
Force majeure,	Der indføres en force majeure klausul i artikel 17 (godtgørelse), baseret på en smal definition.	DSB hilser med tilfredshed indførelsen af en force majeure klausul, men finder at det ville være mere passende, at der anvendes en bredere definition som kendes fra som i luftfarten og foreslået af Kommissionen i forslag til revision af luftfartens passagerrettigheder.
Information til alle passagerer.		DSB er enig i målsætningen om at sikre kunderne information om passagerrettigheder. Der er behov for en mere præcis formulering, der også inddrager de digitale muligheder
Ikke diskrimination på grundlag af nationalitet, opholdssted eller beta-		DSB har ingen bemærkninger



lingsvaluta forebygges.		
CIV Overensstemmelse mellem forordningen og COTIF/CIV regler		DSB hilser med tilfredshed, at forslaget fastholder den gældende henvisning til COTIF/CIV
Beredskabsplanlægning Forpligtelser vedrørende driftens kontinuitet og beredskabsplanlægning pålægges andre aktører end jernbanevirksomheder		DSB er enig i, at det kan være nyttigt med beredskabsplanlægning, men er tvivlende overfor, om der er behov for at regulere det. Hvis der er behov herfor, bør det ikke være et krav i en passagerrettighedsforordning, der i princippet bør fastlægge rammer for relationer mellem jernbaneselskaber og kunder. En sådan regulering bør finde plads i anden regulering, hvis den anses for nødvendig
Regresret. Regresret over for tredjeparter		DSB ser positivt på denne bestemmelse. Værdien afhænger dog af, hvem jernbaneselskaberne kan gøre regreskrav gældende overfor, herunder om det omfatter infrastrukturforvaltere og andre operatører. I gældende COTIF/CIT bestemmelser opfattes de ikke som parter, der kan gøres regreskrav gældende overfor.
Jernbanevirksomhedernes klagebehandling Frister for passagerernes indgivelse af klager specificeres.		DSB er enig i princippet. DSB har ikke dermed taget stilling til de konkrete foreslåede frister, lige som der er behov for en præcisering af konsekvenser af indgivelse af klage efter udløb af klagefristen
Rapportering Der indfø-		DSB har nu afleveret en



res en væsentligt udvidet pligt til at rapportering af service-standarder		langt mindre rapportering siden forordningens gennemførelse uden at kunne se en praktisk værdi heraf. Det gælder både set med DSB's og for kundernes øjne. Kommissionen har muligvis haft glæde af den – meget begrænsede – rapportering, der er foretaget set i en europæisk sammenhæng, men det forekommer at være et spinkelt grundlag for at gennemføre den stærkt udvidede og meget detaljerede rapporteringsforpligtelse, der her foreslås. DSB finder i øvrigt, at det for så vidt angår trafik udført på kontrakt bør være kontraktmyndigheden, der fastlægger sine rapporteringskrav, således at de kan afstemmes efter de aktuelle behov set med kontraktparternes øjne.
---	--	--

Bemærkninger til enkelt dele af forslaget

Artikel 3,3 stationsleder

I artikel 3,3 defineres stationslederbegrebet således:

"stationsleder": forvaltningsenhed, der i en medlemsstat er ansvarlig for forvaltningen af jernbanestationer, og som kan være infrastrukturforvalteren"

Uanset at denne definition er en videreførelse af den hidtidige definition er hverken ansvar, kompetence eller afgrænsning i forhold til andre aktører specificeret eller på anden måde konkretiseret på en måde, der svarer til det, der gælder for jernbanevirksomheder og infrastrukturforvaltere. Begrebet anvendes adskillige gange i dette forslag og overlapper nogle gange infrastrukturforvalters ansvar og andre gange jernbanevirksomhedens. Begrebet dækker heller ikke over nogen specifik organisatorisk enhed, hverken i Danmark eller for den



sags skyld andre medlemslande, så vidt DSB er bekendt. Begrebet bidrager til at skabe klarhed om ansvar og kompetencer og bør skrives ud ad forslaget.

Artikel 3, definitioner, stk. 16 om definition af handicap

Definitionen af person med handicap er ændret, især i ved tilføjelse af ”som i samspil med forskellige barrierer kan hindre vedkommende i fuldt ud og effektivt at benytte transportmidler på lige fod med andre passagerer”. DSB forventer ikke, at denne ændring er tiltænkt at have nogen betydning for, hvornår og i hvilket omfang, der skal ydes assistance, men det bør bekræftes af kommissionen, så meget desto mere som artikel 26, punkt a kan indikere en udvidet assistanceforpligtelse.

Artikel 6, Cykler

”mulighed for at medtage cykler, i givet fald mod betaling” er ændret til ”skal have ret til i givet fald mod rimelig betaling – og det er fastsat, at ”Medtagning af cykler kan afvises eller begrænses af sikkerheds- eller driftshensyn.

DSB medtager i dag almindelige tohjulede cykler i sine tog. DSB savner en definition af cykler, således at både retten og pligten præciseres. Det bør fremgå, at cykelmedtagning kan afvises af hensyn til pladsen i det enkelte tog og at togets personale er bemyndiget til at foretage denne afvisning efter omstændighederne. I modsat fald er der risiko for, at kunder med cykel vil kræve at få fortrinsret til tog med mangel på plads på bekostning af passagerer uden cykel, der ikke har en tilsvarende ret. Det er de regler, der allerede i dag fremgår af DSB's rejseregler. Henvisningen til TAP-TSI (EU 454/2011) bør præciseres.

Artikel 10, Billetter mm

Det bør indføres en billetkategori svarende til Rejsekort, både fordi det er en almindelig teknologi, og fordi den i øvrigt kan bidrage til at løse de problemer, der måtte være for tilgængelighed. DSB har ikke på nuværende tidspunkt taget stilling til, hvordan det bedst kan indarbejdes.

Artikel 10,5 om handicappedes adgang til at købe billetter i tog er DSB enig i. Det svarer til den praksis DSB har for så vidt det drejer sig om kunder med synshandicap, der har Ledsagekort for handicappede. Den formulering, der anvendes i forslaget åbner imidlertid for, at personer uden at opfylde betingelserne for at være handicappede kan påberåbe sig et handicap og dermed undlade at købe billet til de eventuelt måtte blive mødt af billetkontrol. På strækninger med stikprøvevis billetkontrol, herunder S-banen og mange regional-togsstrækninger og i regional-tog vil det i realiteten åbne en ladeport for ikke-handicappedes betalingsunddragelse. Skal bestemmelsen opretholdes, bør den forudsætte en dokumentation for handicap, f.eks. i lighed med den, der anvendes når det drejer sig om udstedelse af parkeringstilladelser for handicappede. I modsat fald ser DSB sig desværre nødsaget til at anbefale, at den fjernes.

Artikel 10,6 har DSB givet bemærkninger til i kommentarer til policy forslag herom.



Artikel 17, Erstatning for billetprisen

DSB går ud fra, at DSB's pendlerrejsetidsgaranti vil leve op til kravet i artikel 17,2, sidste punktum men hører gerne Transportministeriets vurdering heraf. Artikel 17,2 (gen)indfører adgang til at afvise krav om erstatning i tilfælde af force majeure, men som anført i bemærkninger til Policy med en meget snæver afgrænsning af begrebet. DSB skal foreslå, at der anvendes den bredere definition, som er foreslået af Kommissionen i forslag til revision af luftfartens pasagerrettigheder.

Artikel 18, Assistance

Artikel 18,6 om beredskabsplaner finder DSB ikke hører hjemme i denne regulatoriske ramme.

Artikel 19, Regresret

DSB er opmærksom på, at denne bestemmelse ligger ud over, hvad der er fastsat i DSB's kontrakt med Transportministeriet, men derudover bør det afklares, hvordan den stiller DSB over for infrastrukturforvalter og andre operatører, der i anden sammenhæng ikke opfattes som tredjepart.

Artikel 22,4, assistance på jernbanestationer og artikel 23, 4, Assistance i toget

Her indføres bestemmelse om, at der skal være assistance til rådighed på stationer og i tog, på alle tidspunkter, der kører tog. Disse bestemmelser er uden undtagelser og vil kræve en betragtelig personaleudvidelse. I dag er der kun enkelte stationer, der har personale i hele driftsdøgnet, og mange tog kører uden personale i toget ud over lokomotivføreren. Bemanding af en station med en enkelt medarbejder i hele driftsdøgnet alle ugens dage vil kræve ansættelse af 5-6 medarbejdere pr station til en samlet udgift pr station i størrelsesordenen 2 mio. kr. DSB betjener over 300 stationer. På tilsvarende vis vil alle S-tog og regionaltog, hvor der i dag kun foretages stikprøvevis billetkontrol, skulle bemandes over hele den strækning, toget kører. DSB har ikke noget aktuelt skøn over udgiften hertil.

Artikel 26, Uddannelse af personale

Som princip er DSB enig i, at personer, der specifikt og målrettet varetager opgaver med assistance skal have de relevante kompetencer i at give assistance tilrettelagt af jernbanevirksomheden. En generel uddannelse og løbende opdatering til alle medarbejdere, der kan forventes at komme i berøring med handicappede, anser DSB ikke for relevant og meningsfuld.

Artikel 28, Klager

Indførelse af klageorganer for stationsforvaltere og infrastrukturforvaltere bør slettes, både for at sikre enkelhed i klagebehandlingen og for at undgå, at kunder skal finde frem til, hvem der i den konkrete sag måtte være rette klageinstans.



Artikel 28,3 forekommer at være overflødig

Artikel 29, standard for servicekvaliteter

Der indføres en forpligtelse for stationsledere og infrastrukturforvaltere til at fastsætte servicekvalitetsstandarder i lighed med hvad der gælder for Jernbanevirksomheder, men efter forslaget er det kun jernbanevirksomhederne, der skal offentliggøre deres rapporter på egne websider og hos Det europæiske jernbane-agentur. DSB har ovenfor kommenteret stationslederbegrebet. Mere væsentligt er, at rapporteringspligten og pligten til at etablere tilhørende kvalitetsstyringssystemer er voldsomt udvidet i forhold til den gældende tilstand, se hele bilag 3. Dette er en voldsom udvidelse af en forpligtelse, som savner rimelig begrundelse. Fastlæggelse af kvalitetskriterier, servicestandarder og opfølgning herpå bør for offentlig service trafik være et anliggende mellem de kontraktuelle parter. Artiklen er overflødig og bør slettes.

Artikel 30, Information til passagerer om deres rettigheder

Hele artiklen bør genskrives i lyset af den udvikling, der har fundet sted både med hensyn til salg af billetter og anvendelsen af forskellige informationskanaler samt det forhold, at forordningen kun er en mindre del af de rettigheder og pligter, kunderne skal have kendskab til. Der skal findes en passende balance mellem informationsmuligheder og kundernes behov, således at kunderne på den ene side ikke druknes i informationer og på den anden har let adgang til relevant information. Det bør også være muligt her i langt højere grad end forslaget lægger op til at forudsætte anvendelse af på digitale kanaler og den information, der kan tilvejebringes på den måde. Fysiske opslag på stationer og i tog forekommer at være passé.

På nuværende tidspunkt har DSB ikke yderligere bemærkninger til forslaget med henblik på at bidrage til grund- og nærhedsnotatet om forslaget, men står gerne til rådighed med yderligere oplysninger og bemærkninger om det skulle ønskes, lige som DSB forventer, at der efterfølgende vil være et tæt samarbejde om konkret kommentering og forslag til formulering af de enkelte dele af forslaget og forslagets mulige økonomiske konsekvenser.

9. Generelle forventninger til andre landes holdninger

Der er endnu ikke kendskab til andre landes holdninger.

10. Regeringens foreløbige generelle holdning

Regeringen støtter den overordnede målsætning om, at der inden for EU sikres ensartede og harmoniserede passagerrettigheder ved grænseoverskridende rejser, samt at der skabes lige konkurrencevilkår inden for jernbanesektoren.



Regeringen har ved flere lejligheder konstateret, at flere dele af den nuværende forordning 1371/2007 giver anledning til retslig usikkerhed. Regeringen hilser det derfor velkomment, at Kommissionen har taget initiativ til at ændre forordningen, således at der fremmes en ensartet anvendelse og håndhævelse af passagerrettighederne på tværs af EU.

Grundlaget for, at EU med den gældende forordning kan regulere ikke blot grænseoverskridende rejser, men også indenrigsrejser, mener regeringen kan diskuteres nærmere, men regeringen konstaterer, at det foreliggende forslag ikke i nævneværdig grad udvider forordningens anvendelsesområde. Regeringen vil dog arbejde for, at forordningen ikke længere skal omfatte rejser, som ikke er grænseoverskridende.

Regeringen konstaterer, at jernbanetransport generelt er forholdsvis dyrt og for lidt konkurrencedygtig i forhold til sammenlignelige transportformer, og selvom regeringen ikke er færdig med at analysere og vurdere forslaget og dets konsekvenser, er det regeringens opfattelse, at forslaget på en række punkter trækker markant i den forkerte retning i forhold til at sikre en konkurrencedygtig jernbanesektor. Det kan fx konkret nævnes, at der med forslaget stilles krav om, at når der kører tog, skal der altid være assistance til rådighed for personer med handicap m.fl. på stationer og i tog, hvilket DSB, Arriva og Trafikselskaberne i Danmark alle i deres høringsvar anfører vil være særdeles omkostningstungt.

Regeringen er derfor bekymret for, at der med forslaget introduceres regler, som vil være uforholdsmæssigt bebyrdende for både staten og jernbanevirksomhederne m.fl., hvorfor regeringen vil arbejde for en balanceret tilgang til regulering af passagerrettighederne på jernbaneområdet, således at reglerne beskytter og tilgodeser passagererne, samtidig med at der sikres rimelige rammevilkår for jernbaneaktørerne.

Regeringen vil endvidere arbejde for, at de nationale økonomiske konsekvenser ved forslaget mindskes, og at der ikke fastsættes regler, som vil have en begrænset anvendelighed i forhold til de administrative og økonomiske byrder, som reguleringen medfører.

11. Tidligere forelæggelse for Folketingets Europaudvalg

Sagen har ikke tidligere været forelagt Folketingets Europaudvalg