

**Rapport til EU-Kommissionen om
ankenævnssager i 2023 og 2024 under
Jernbanepassagerrettighedsforordningen.**

**Desuden indeholder rapporten også
Jernbanenævnets rapport for 2023-2025**

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro er et privat godkendt ankenævn, der også er udpeget som ADR-organ, og behandler klager fra forbrugere vedrørende civile tvister i forbindelse med udbud af bus, tog, metro og letbanetransport. Klageadgangen giver passagererne en mulighed for en hurtig og billig behandling, når de er utilfredse med trafikvirksomhedens afgørelse i 1. instans, i stedet for at skulle anlægge en sag ved de almindelige domstole. Ankenævnets formand er desuden selv dommer ved domstolene og derudover består ankenævnet af 2 forbrugerrepræsentanter og 2 repræsentanter fra passagertransportbranchen.

Nævnet spiller en central rolle i at opretholde et højt niveau af passagerbeskyttelse i sektoren.

Nedenfor ses en oversigt over de konkrete klagesager, som ankenævnet har modtaget i relation til togpasserrettighedsforordningen i 2023-2024.

Sag	Kort beskrivelse af sagen	Eventuelle sanktioner
23-0144	Klageren kunne ikke få medhold i sit krav om at få erstattet en udgift på 1.600 kr. til taxakørsel, han havde haft i forbindelse med Arrivas aflysning af den togafgang, som han skulle have rejst med. Ankenævnet lagde vægt på, at Arriva havde indsat togbusser, hvilket der blev oplyst om over stationens højtaleranlæg. I henhold til artikel 16 i togpasserrettighedsforordningen (EU's Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007, som var gældende på det pågældende tidspunkt) har passageren på en rejse, som forventes at blive mere end 60 minutter forsinket, valget mellem at afbryde rejsen og få refunderet billetten fulde pris for den del af rejsen, der ikke er gennemført, videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår ved først givne lejlighed, eller videreførelse eller omlægning af rejsen på et senere tidspunkt efter passagerens ønske. Da klageren og den medrejsende afbrød rejsen, havde de krav på refusion af den del af billetten pris, som angik strækningen efter Vejle st., hvor parret afbrød rejsen. Prisen for én pensionistbillet mellem Københavns	Ankenævnet fastslog, at Arriva havde opfyldt sine forpligtelser såvel i henhold til Arrivas rejsetidsgaranti som i henhold til togpasserrettighedsforordningen. Ingen sanktion

	Lufthavn og Vejle var 309 kr., og mellem Københavns Lufthavn og Herning var den 321 kr. Parret havde dermed betalt 12 kr. ekstra for at rejse fra Vejle til Herning (321 kr. - 309 kr.), og i henhold til forordningens artikel 16 var de derfor berettiget til en refusion af dette beløb hver især, og således i alt 24 kr. Arriva har ifølge det oplyste kompenseret klageren og hans medrejsende i henhold til Arrivas rejsetidsgaranti, hvorefter parret var berettiget til refusion af 50 % af den samlede billetpris inkl. prisen for pladsbilletten med DSB-toget. Arriva har således refunderet i alt 351 kr. til klageren, da det var mest fordelagtigt for parret at få refusion efter Arrivas Rejsetidsgaranti. Herefter finder ankenævnet, at Arriva har opfyldt sine forpligtelser såvel i henhold til Arrivas rejsetidsgaranti som i henhold til togpasagerrettighedsforordningen.	
23-0268	Klagerens togforbindelse blev akut aflyst undervejs på rejsen, og første forbindelse til Trekroner st. herefter var DSB's togafgang kl. 15:52 fra København H med ankomst til Trekroner st. kl. 16:22. Det lægges videre til grund, at dette blev meddelt passagererne ved højtalerudkald på København H kl. 15:29:30. Derudover var der højtalerudkald kl. 15:32:37 og kl. 15:37:38 vedrørende togforbindelse RE 4259 til Trekroner st., som klageren i henhold til det oplyste ønskede at benytte som alternativ forbindelse, men som også blev aflyst, og ankenævnet antager derfor, at disse to højtalerudkald ligeledes henviste til togforbindelsen kl. 15:52. Det lægges herudover til grund, at klageren checkede ud kl. 15:36:34 på København H. De Fælles landsdækkende rejseregler, DSB's regler om Basisrejsetidsgaranti og EU's	Klageren ikke medhold. Ingen sanktion

	Passagerrettighedsforordning regulerer passagerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med modtagelse af en transportydelse. Klageren havde ikke løst billet til at rejse mellem København H og Trekroner st., da han checkede sit Rejsekort ud på København H, hvorved han betalte for rejsen fra Helsingør st. til København H, men ikke for at rejse videre til Trekroner st. Da der således ikke blev købt billet, finder DSB's regler om Basisrejsetidsgaranti ikke anvendelse, og heller ikke forordningens artikel 16 eller 17 finder anvendelse på klagerens situation, når der ikke er købt billet. Det bemærkes for god ordens skyld, at uanset om klageren havde købt billet eller ej, ville forordningens bestemmelser ikke have fundet anvendelse i den konkrete sag, da den forventede forsinkelse skal overstige 60 minutter, hvilket den ikke gjorde i klagerens situation. Klageren kunne ikke få medhold i sit krav om erstatning af 888 kr. for taxakørsel i anledning af DSB's aflysning af den togforbindelse, som klageren havde planlagt at rejse med. Ankenævnet lagde vægt på, at der havde været højtalerudkald på stationen om at benytte en togafgang 30 minutter senere, og udtalte, at klageren burde have planlagt sin rejse med en større tidsmargenen, når det ifølge det oplyste havde været særdeles vigtigt for ham at nå frem til sin slutdestination i tide.	
23-0329	Klageren rejste på en Rejsetidsgarantibillet, som DSB havde udstedt fra en tidligere rejse med forsinkelser. Der opstod forsinkelser på den konkrete rejse, og klageren fik udstedt endnu en Rejsetidsgarantibillet, men klageren ønskede, at DSB skulle udstede en yderligere Rejsetidsgarantibillet i stedet for den,	Ankenævnet gav DSB medhold i deres afvisning af klagerens krav. Ingen sanktion

	hun havde forspildt på den forsinkede rejse.	
24-0290	Klageren købte en sammenhængende rejse fra København til Paris den 29.12.2023 af DSB-udland. Forbindelsen fra Hamborg til Karlsruhe viste sig at være aflyst, så klageren kunne ikke nå toget fra Karlsruhe til Paris (som krævede pladsbillet). Alle pladsbilletter både på dagen og i de kommende dage var udsolgt, så klageren endte med en overnatning i Köln (betalt af DB) og købte nye billetter til Paris over Bruxelles, som klageren selv betalte (i alt kr. 5.015). Klageren ankom til Paris med ca. 14 timers forsinkelse. DSB afviste at dække klagerens ekstraudgifter eller at udbetale rejsetidsgaranti. Efter klagen til ankenævnet, betalte DSB for de nye togbilletter og Rejsetidsgaranti. • 50 % af billet KH- Karlsruhe 2458 kr = 1229 kr • 100 % af nye billetter 5015 kr Klagerens udlæg til forplejning på 91 euro, skulle udbetales af Deutsche Bahn.	Da DSB imødekom klageren under ankenævns sagen, blev sagen afsluttet uden sanktion.
24-0470	Klageren rejste med DSB til Flensborg, hvorfra han skulle videre til München via Hamborg med Deutsche Bahn. DA han ankom med 4 timers forsinkelse til München, anmodede han DSB om at udbetale en godtgørelse på 20.000 kr. for blandt andet køb af nye 1. classes-billetter og manglende mulighed for at benytte, den bil, han havde lejet i München grundet sygdom og træthed. DSB refunderede 50% af prisen for klagerens DSB-billet til Flensborg efter reglerne i EU Togpassagerrettighedsforordningen, og henviste klageren til at rette henvendelse til Deutsche Bahn, hvor forsinkelserne var opstået, og som havde solgt billetten.	Ankenævnet gav ikke klageren medhold og henviste ham ligeledes til Deutsche Bahn, fordi der ikke var tale om én gennemgående billet.

Jernbanenævnet fungerer som uafhængig klagemyndighed i de sager, hvor lovgivningen foreskriver adgang til at påklage trufne afgørelser til nævnet.

Klageadgangen giver jernbanevirksomheder mulighed for at opnå en hurtig afklaring i tilfælde af uenighed med førsteinstansens afgørelse.

Ligeledes fører Jernbanenævnet tilsyn med, at jernbanevirksomhederne overholder togpassagerrettighedsforordningens regler om passagerernes rettigheder, m.v.

Nævnet træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at jernbanevirksomhederne efterlever forordningen og kan i forbindelse med tilsyn om nødvendigt pålægge sanktioner ved manglende overholdelse.

Nævnet spiller således en central rolle i at opretholde et højt niveau af passagerbeskyttelse i jernbanesektoren og sikre en ensartet efterlevelse af togpassagerrettighedsforordningen.

Nedenfor ses en oversigt over de konkrete tilsyns- og klagesager Jernbanenævnet har beskæftiget sig med ifm. togpassagerrettighedsforordningen i årrækken 2023-2025. Det er Nævnets hensigt at udføre yderligere tilsyn med jernbanevirksomheder, der endnu ikke er ført tilsyn med i andet halvår af 2025.

Sag	Kort beskrivelse af sagen	Eventuelle 'sanktioner'
Tilsyn: DSB's efterlevelse af reglerne om handicappedes rettigheder – j.nr. 2023-140278	I nærværende sag har Jernbanenævnet gennemført tilsyn med DSB's efterlevelse af kravene om handicappedes og personer med nedsat mobilitets rettigheder i medfør af den reviderede togpassagerrettighedsforordning. Nævnet kom frem til, at DSB havde gennemført en række tiltag til forbedring af tilgængeligheden og mulighederne for billetkøb, informationen om rettigheder, m.v. for personer med handicap. Ligeledes kom de frem til, at DSB har gennemført foranstaltninger til sikring af, at personer med handicap opnår assistance som forudsat i forordningen i forbindelse med ind- og udstigning af tog samt i forbindelse med forsinkelser og aflysninger.	Ingen sanktioner anvendt.

	I forbindelse med tilsynet havde nævnet yderligere anmodninger til DSB om forbedringer på området. DSB har løbende fulgt op på anmodningerne. Sagen blev afsluttet den 12. april 2024.	
Tilsyn: GoCollectives efterlevelse af reglerne om handicappedes rettigheder – j.nr. 2024-220562	I nærværende sag har Jernbanenævnet gennemgået GoCollectives generelle efterlevelse af reglerne i togpassagerrettighedsforordningen vedrørende rettigheder for personer med handicap eller nedsat mobilitet. I det store hele fandt Nævnet at GoCollective overholdt lovgivningen på området. Dog har Nævnet et mindre udestående med GoCollective ifm. deres hjemmeside, der i løbet af 2. kvartal 2025 forventes at være opdateret, så den overholder WCAG-standarderne. Sagen blev afsluttet den 3. juni 2025.	Ingen sanktioner anvendt.
Klage: Klage over Lokaltogs manglende billetautomater på station - (j.nr. 2024-224113)	Jernbanenævnet modtog fra den 29. november 2024 en række henvendelser fra klager vedrørende Lokaltogs manglende billetautomater og skiltning på Mørdrup Station, m.v. Klager anførte blandt andet, at Lokaltog efter togpassagerrettighedsforordningen er forpligtet til at stille billetautomater til rådighed for passagererne, samt at skiltningen med vejledning om billetkøb på Mørdrup Station var utilstrækkelig. Klager fik ikke medhold sagen Nævnet iværksatte herefter tilsyn af egen drift. På baggrund af dialogen med nævnet fremsendte Lokaltog et revideret køreplansopslag med opdateret vejledning om billetkøb, som imødekom de krav nævnet havde fremsat. Lokaltog oplyste, at det reviderede køreplansopslag ville blive ophængt på Lokaltogs stationer fra og med sommerkøreplanen 2025. Sagen blev afsluttet 4. marts 2025	Ingen sanktioner anvendt.
Klage: Klage over DSB's gennemgående billetter - (j.nr. 2024-224035)	Jernbanenævnet modtog den 17. december 2024 en klage vedrørende DSB's salg af internationale billetter og vilkårene herfor,	Ingen sanktioner anvendt.

	særligt vedrørende gennemgående billetter. DSB's praksis om kun at sælge billetter til sammensatte togrejser som gennemgående billetter i forhold til visse specifikke andre jernbanevirksomheder, strider, efter klagers opfattelse, imod togpassagerrettighedsforordningen. Klager fik ikke medhold. Efter dialog med nævnet har DSB opdateret vejledningen på hjemmesiden om passagerernes rettigheder ved udlandsrejser således, at denne nu imødekommer forordningens krav. Sagen blev afsluttet 26. marts 2025.	
--	--	--