Kronik – Nye regler for Rejsetidsgaranti ved forsinkelser

Når kunder oplever væsentlige forsinkelser på en togrejse, er en af de grundlæggende rettigheder, at kunden kan søge om kompensation i form af Rejsetidsgaranti. Denne ret er reguleret på EU-niveau i forordningen for Jernbanepassagerers Rettigheder og på nationalt plan i form af DSB's kontrakt med Transportministeriet. EU-forordningens regler, der udløser Rejsetidsgaranti ved forsinkelser på 60 minutter eller mere med maksimal kompensation op til 50% af billetprisen ved 120 minutters forsinkelse, har været gældende for samtlige togselskaber i Danmark. DSB's kunder er imidlertid bedre stillede, da kontrakten med Transportministeriet giver ret til Rejsetidsgaranti allerede efter 30 min. forsinkelse og med mulighed for kompensation af hele billetten ved 90 minutters forsinkelse.

Som et led i regelforenklingen af transportområdet har Transportministeriet benyttet muligheden for, at bybaner og regional trafik kan fritages fra en række af EU-forordningens bestemmelser, herunder reglerne om Rejsetidsgaranti. Denne mulighed har Midtjyske Jernbaner, de tre Letbaner og Metroselskabet valgt at benytte sig af. Det betyder, at der fra sommeren 2026 er en række nye forhold, som bestemmer kundernes ret til Rejsetidsgaranti. For DSB's kunder sker der ingen ændringer, hvis rejsen kun foretages med et eller flere DSB-tog. Men er kundens rejse sammensat med DSB og andre togselskaber, kan der være ændringer, som man skal være opmærksom på.

Ved kombinationsrejser har det hidtil været sådan, at der var to sæt af regler, som afgjorde, hvilken form for Rejsetidsgaranti, kunden var berettiget til. Blev en kunden forsinket på en kombinationsrejse med DSB og fx GoCollective, havde kunden mulighed for at få Rejsetidsgaranti efter 30 minutter for hele rejsens pris, uanset hvor forsinkelsen opstod. Forsinkedes kunden i en kombinationsrejse med DSB og de fleste øvrige togselskaber, fik kunden også Rejsetidsgaranti for hele rejsens pris ved en forsinkelse på 30 minutter, hvis forsinkelsen opstod på en DSB-strækning. Opstod forsinkelsen derimod på den anden operatørs strækning, ville kunden kun være berettiget til Rejsetidsgaranti efter EU-reglerne for hele strækningen, såfremt DSB ikke også var forsinket.

Efter at undtagelserne fra EU-forordningen er blevet gennemført, vil der være forskel på reglerne for Rejsetidsgaranti alt efter i hvilken landsdel, kunden rejser, hvilke togselskaber, der indgår i kombinationsrejsen, og hvor rejsen starter eller slutter.

På Sjælland opretholdes de hidtidige regler, når en kombinationsrejse foretages med DSB og Lokaltog A/S. Det betyder fx, at en kunde der rejser fra København for at holde ferie i sit sommerhus i Tisvilde og bliver forsinket under rejsen med DSB med 30 minutter eller mere vil kunne få Rejsetidsgaranti efter DSB's regler for hele rejsens pris. Rejser kunden den anden vej og bliver 60 min. eller mere forsinket med Lokaltog, vil kunden være berettiget til Rejsetidsgaranti efter EU's regler.

Anderledes ser det ud for kunder, der foretager en rejse i Jylland. Foregår rejsen alene med Nordjyske Jernbaner, kan der opnås Rejsetidsgaranti allerede ved 20 minutters forsinkelse, hvor 25% af billetprisen kan refunderes. Kombinationsrejser i Jylland stiller kunderne forskelligt alt efter rejseretningen. En kunde fra Ringkøbing, der fx starter togturen med Midtjyske Jernbaner på en rejse til Vejle, og som oplever en forsinkelse, inden kunden skal skifte til et DSB-tog i Holstebro, der betyder, at kunden ikke når den videre forbindelse, vil slet ikke være berettiget til Rejsetidsgaranti – uanset hvor mange minutter, kunden kommer senere frem til sit bestemmelsessted. Det samme gælder ikke, hvis kunden rejser den anden vej, og det er DSB, der er årsag til en forsinkelse på 30 minutter eller mere. Her vil kunden have krav på DSB's Rejsetidsgaranti på den del af rejsen, som foretages med DSB.

Det er også vigtigt at være opmærksom på, at der inden for samme geografiske område kan gælde flere forskellige regler, især hvis der indgår mere end to operatører foruden DSB i en kombinationsrejse. En kunde, der fx skal fra Nykøbing Sjælland til Københavns Lufthavn, vil have forskellige rettigheder alt efter, hvor på rejsen forsinkelsen opstår, og hvilken vej kunden rejser. Sker forsinkelsen på Lokaltog A/S' strækning på udrejsen, er det EU-reglerne, der gælder fra Nykøbing Sjælland til Københavns Hovedbanegård. Sker forsinkelsen på DSB's strækning, er det DSB's regler, som gælder fra Nykøbing Sjælland til Københavns Hovedbanegård. Rejser kunden den anden vej, og der opstår en forsinkelse i Metroen, som betyder, at kunden ikke nåede sin videre forbindelse fra Hovedbanegården, er kunden slet ikke berettiget til Rejsetidsgaranti for nogen del af rejsen.

Som kunde kan det godt være lidt svært at holde styr på de forskellige regler for Rejsetidsgaranti, især på en kombinationsrejse, og der findes flere scenarier end her beskrevet. Oplever kunder en forsinkelse, er det sikreste derfor at henvende sig til det togselskab, som har været ansvarlig for forsinkelsen, og her søge råd om, hvilke regler man er omfattet af.