



Transportministeriet

[trm@trm.dk](mailto:trm@trm.dk)

Att. Lisa Reenberg ([lre@trm.dk](mailto:lre@trm.dk)),

Att. Kristoffer Johansen ([kri@trm.dk](mailto:kri@trm.dk)),

Att. Amalie Holst Madsen ([ahm@trm.dk](mailto:ahm@trm.dk)) og

Att. Stine Øbro Pedersen ([sop@trm.dk](mailto:sop@trm.dk))

## **Vedr. Foreløbigt svar på høring om EU-Kommissionens forslag til forordning om passagerrettigheder ved multimodale rejser, KOM (2023) 752**

Trafiksekskaberne i Danmark, TID, har modtaget ovennævnte forslag i høring i den engelske sprogversion. Der er tale om et omfattende forslag, og med den korte frist har der ikke været mulighed for at analysere det grundigt. Betragt derfor nedenstående som et foreløbigt høringssvar, hvor vi forholder os muligheden for at vende tilbage.

De danske trafiksekskaber går ind for en høj forbrugerbeskyttelse, men dette forslag rejser umiddelbart nogle bekymringer. Trafikvirksomhederne risikerer at blive kædeansvarlige for rejser, de hverken har viden om eller ansvar for. Kravene til information, assistance og økonomisk kompensation risikerer at påføre den kollektive transport store økonomiske omkostninger i en tid, hvor økonomien i forvejen er hårdt presset og servicen forringes. Forslaget synes også at være baseret på urealistiske forventninger til, hvad der er teknisk muligt i forhold til samkøring af data om trafikinformation. I værste fald risikerer forslaget at forringe den forbrugerbeskyttelse, man ellers ønsker at forbedre.

Det fremgår af forslaget, at EU-Kommissionens Regulatory Scrutiny Board i juli 2023 udtrykte reservationer overfor forslaget, både i.f.t. problemets omfang, dets betydning, fordelene ved den foreslåede løsning og proportionaliteten. De bekymringer er stadig relevante. Forslaget mangler en ordentlig redegørelse af konsekvenserne for trafikvirksomhederne og andre berørte parter, og her er en spørgeskemaundersøgelse ikke nok.

EU-Kommissionen omtaler forslaget som en forenkling. Det er ikke tilfældet. Det er muligvis en forenkling for jurister, i og med forordningen skal erstatte al national lovgivning på området. Men for de trafikvirksomheder og billetudstedere, som skal føre forslaget ud i livet, kan det blive endog meget byrdefuldt.

De punkter, som foreløbig giver anledning til bekymring, gennemgås nedenfor.

### *Omfattende og byrdefulde krav*

Forslaget gælder ikke rejser omfattet af pakkerejsedirektivet, men har som mål at give nogenlunde samme rettigheder til kompensation og assistance til forbrugere, som selv køber en billet til en rejse, som indeholder flere transportformer.



Men ved en pakkerejse, har den rejsende købt en rejse hos et rejsebureau eller lignende, som har påtaget sig ansvaret for alle elementer i pakkerejsen, herunder transporten, og har organisationen til at bistå med ombooking m.m. ved forsinkelser. Det samme gælder ikke køb af en enkeltbillet i en billetautomat eller en app i den kollektive transport.

Hvis en længere rejse indeholder flere transportformer, og en forsinkelse på en af disse, påvirker de efterfølgende rejser, skal passagererne ifølge forslaget med det samme tilbydes enten at få billetten refunderet eller fortsætte rejsen samme dag eller en anden dag. Udbyderen af billetten skal være ansvarlig for at arrangere den alternative rejse og hvis det er relevant, skal passageren tilbydes mad og drikke og evt. hotelovernatning. Dette skal ske uden ekstra omkostninger for passageren. Vælger passageren kompensation, skal den udbetaling ske inden 14 dage og udover kompensation for billetprisen, skal der udbetales en yderligere kompensation på 75 pct. af billetprisen.

Det er omfattende krav, som kræver et organisatorisk set up i stil med det rejsebureauer giver købere af en pakkerejse. Her har forbrugerne tryghed for, at rejsebureauet hjælper dem med at ombooke m.m., hvis der opstår forsinkelser – men den tryghed betaler de også ekstra for. Det er ikke proportionalt at stille samme krav ved køb af en enkeltbillet. Det vil fordyre kollektiv transport til skade for passagererne.

#### *Forsinkelser kan ikke undgås*

Intet trafikselskab ønsker forsinkelser, men at give dem kædeansvar for forsinkelser, de ikke er herre over, er problematisk og vil give store meromkostning. Det er problematisk, hvis forsinkelser i den kollektive transport per definition ansues som en overtrædelse af forbrugerbeskyttelsen, der kræver kompensation.

Uanset hvilket transportmiddel man vælger, er forsinkelser – desværre - en del af hverdagen og svært at undgå. De kan være planlagte, men ofte opstår de pludseligt som følge af udefrakommende forhold som f.eks. vejret, trafikulykker, nedbrud af materiel, trafikpropper, vejarbejde, signalproblemer, hærværk eller lignende, som trafikvirksomheder og udbydere af billetter er uden skyld i.

I Danmark gør Rejseplanen det nemt og hurtigt for passagererne selv at finde information om alternative ruter, hvis en bus eller et tog er forsinket. Det er en langt mindre byrdefuld måde at sikre forbrugerne gode forhold på, når uheldet er ude.

#### *Forventningerne til real-time trafikinformation for høje*

Forslaget forpligter udbydere af multimodale rejser til give passagererne information om planlagte forsinkelser, men passagerne skal også informeres hvis der opstår forsinkelser under rejsen. Gives informationen digitalt, skal den kunne gemmes på et varigt medium. Det vil kræve, at alle passagerens kontaktoplysninger skal være oplyst. Det vil gøre det besværligt, hvis passagerer ikke fremadrettet kan købe en billet, uden at skulle angive alle deres kontaktoplysninger.

Troen på, at det teknisk er muligt at få IT-systemer på tværs af EU til at spille sammen, så det er muligt at give passagererne løbende og samtidig trafikinformation om forsinkelser, er desværre ikke baseret på virkeligheden.

Danmark er et af verdens mest digitale lande, og i Danmark samarbejder de danske trafikvirksomheder om at give information til passagererne hurtigst muligt via Rejseplanen. Rejseplanen informerer om planlagte afvigelser og angiver alternative ruter. Rejseplanen informerer også ved pludseligt opståede forsinkelser, men det kan tage op til 30-45 minutter, fordi det er vanskeligt at få de tekniske systemer til at spille sammen, og fordi nogle typer af forsinkelser kræver, at der skal indtastes information i flere systemer.

Når der er udfordringer i et så digitalt land som Danmark, er det uholdbart at basere en forordning med så omfattende krav til kompensation og assistance på en fejlagtig præmis om, at IT-systemer fra alle trafiksekskaber i EU kan spille sammen og give real-time-trafikinformation.

#### *Uklarheder, ansvar og bekymring for videre udvikling af Maas-appen*

Definitionen på en multimodal rejse er en rejse mellem to steder og mindst to forskellige transportformer og forslaget om kompensation skal gælde både hvis passageren har købt en eller flere multimodale billetter. Det er uklart præcis hvem, der får ansvaret for at betale for kompensationerne og for at ansætte personale til at ombooke passagererne? Og hvordan skal den ansvarlige kan vide, hvor meget der skal refunderes, hvis der er tale om flere billetter?

Definitionen på en billet er også uklar. Det fremgår f.eks. ikke, om det skal være en billet til en bestemt rejse på en bestemt dato og tidspunkt?

I Danmark arbejdes der p.t. på en Maas-app, der skal gøre det nemt for passagerne at finde information om rejser og købe deres billet i app'en. Men hvis salg af multimodale billetter risikerer at give store ekstraregninger til kompensation ved forsinkelser og krav om at hyre personale til at ombooke m.m., så bliver det ikke attraktivt at drive den app. Pengene skal også findes et sted, og det kan kun være ved at hæve billetprisen.

Hvis forslaget vedtages, vil det blive omkostningsfuldt at tilbyde multimodale rejser, fordi forsinkelser er en del af hverdagen, og man kan frygte, at trafikvirksomheder og billetudbydere enten vil hæve priserne eller vælge kun at tilbyde rejser til én transportform. Begge dele vil forringe vilkårene for forbrugerne.

#### *Krav til assistance til passagerer med handicap*

Forslaget indeholder en forpligtelse til at gøre adgang til transport tilgængelig for personer med handicap og en forpligtelse til at etablere et "Single Point of Contact", som kan sikre passagerer med handicap assistance ved de forskellige transport-terminaler og knudepunkter. Forslaget synes at forudsætte, at alle stationer og knudepunkter har en person tilknyttet, i det der tales om en "railway station manager", "bus terminal managing body". Men i Danmark er der mange ubemandede stationer.



Trafikselskaberne i Danmark tilbyder transport til personer med handicap og har stor fokus på tilgængelighed, men det sker efter danske regler og i Danmark er der opbygget systemer i tæt samarbejde med kommunerne. Vi kender ikke forholdene i andre lande, men er bekymrede for, om det er den bedste løsning, at ansvaret for assistance til mennesker med handicap skal reguleres ens i hele EU og ligge hos et trafikselskab eller en billetudbyder.

#### *Afsluttende bemærkning*

Ikke bare i Danmark men globalt er den kollektive transport presset økonomisk, og der spares i disse år på servicen. Det bør overvejes, om passagererne ikke er bedre tjent med at pengene bruges på at forbedre trafikinformationen og servicen end på at betale kompensation ved forsinkelser.

Med venlig hilsen

#### **Lone Rasmussen**

Sekretariatschef

+ 45 23 40 16 39

[lra@moviatrafik.dk](mailto:lra@moviatrafik.dk)

Trafikselskaberne i Danmark

