



Transport, Bygnings-  
og Boligministeriet

# Passagerservice

Bilag 8

JFH  
AA

JFH  
A

# Passagierservice

JFK  
PA

# Indhold

1. Indledning.....	6
2. Rejseregler og forretningsbetingelser .....	7
2.1. Forretningsbetingelser .....	7
2.1.1. Gyldighed .....	7
2.1.2. Betingelser for at rejse med Operatørens tog.....	7
2.1.3. Passagerens ansvar.....	8
2.1.4. Handicapservice .....	8
2.1.5. Medbringning af barnevogne, bagage, cykler og dyr.....	8
2.1.6. Hittegods .....	8
2.1.7. Billetter og kort .....	8
2.1.7.1. Rejser på Operatørens net .....	8
2.1.7.2. Rejser inden for et takstområde.....	9
2.1.7.3. Billetsalg på Stationer mv. ....	9
2.1.7.4. Tilbagebetaling af ubenyttede billetter og kort .....	9
2.1.8. Kontrol af billetter og kort samt kontrolafgifter.....	9
2.1.8.1. Kontrol af billetter og kort i Operatørens tog .....	9
2.1.8.2. Kontrolafgift.....	9
2.1.8.3. Rykkerprocedurer for kontrolafgifter og eventuelt salg på kredit .....	10
2.1.9. Forsinkelser.....	10
2.1.9.1. Rejsetidsgaranti .....	10
2.1.10. Erstatning for skade på personer og bagage .....	10
2.1.11. Passagerhenvendelser, herunder reklamationer og klager .....	10
2.1.12. Ikrafttræden .....	10
2.2. Passagerrettigheder .....	11
2.2.1. Kompensation uanset billettype undtagen pendlere.....	11
2.2.2. Kompensation til pendlere .....	12
2.2.3. Fælles bestemmelser .....	13
2.3. Handicapservice .....	13
2.3.1. Omfang af assistance.....	14
2.3.2. Bestilling af assistance.....	14
2.3.3. Niveaufri adgang .....	14
2.3.4. ”Dør til dør-rejser” (handicapkørsel med trafikselskaberne).....	15
2.3.5. Ledsagerordningen.....	16
3. Passagerinformation .....	18
3.1. Passagerinformation.....	18
3.1.1. Operatørens hjemmeside .....	18
3.1.2. Option B (Tønder – Niebüll) .....	19
3.1.3. Operatørens telefonservice.....	19
3.1.4. Personalets sprogkunderskaber .....	19
3.1.4.1. Option B (Tønder – Niebüll).....	20
3.2. Information om billet og kort samt Køreplaner .....	20
3.2.1. Køreplaner.....	20

3.2.2. Salgspersonale .....	20
3.2.3. Information i toget.....	20
3.3. Information om forsinkelser og afvigelser.....	21
3.3.1. Afvigelser fra Køreplanen .....	21
3.3.2. Information i toget om forsinkelser og aflysninger .....	21
4. Reklame.....	22
4.1. Reklamepladser på og i tog .....	22

# 1. Indledning

I det følgende Bilag beskrives krav og forudsætninger for rejseregler, passagerinformation og passagerservice i øvrigt.

Kravene afspejler, at Operatøren har indtægtsansvaret og kundekontakten og dermed har en mulighed for at påvirke egne indtægter gennem den ydede service.

Operatøren skal have et servicekoncept for varetagelsen af de kunderettede opgaver, der sikrer en service, som er bedst mulig for flest muligt. Servicekonceptet skal dække passagerernes behov og være attraktivt gennem en generel god kvalitet.

JFH  
RZ

## 2. Rejseregler og forretningsbetingelser

### 2.1. Forretningsbetingelser

Operatøren skal udforme forretningsbetingelser for nærværende trafikopgave. Forretningsbetingelserne skal udformes således, at de er i overensstemmelse med rejsereglerne for den øvrige offentlige servicetrafik i de relevante trafikselskaber, herunder Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser ("Passagerrettighedsforordningen").

Den til enhver tid gældende jernbanelov finder anvendelse, jf. lov nr. 686 af 27. maj 2015 med senere ændringer.

Forretningsbetingelser skal udleveres gratis ved henvendelse til Operatøren og fremgå af Operatørens hjemmeside.

Forretningsbetingelserne skal som minimum omfatte de nedenfor omtalte forhold. Fraviger Operatørens forretningsbetingelser de her fastsatte krav, skal disse fravigelser utvetydigt stille passagererne bedre.

Operatørens forretningsbetingelser skal godkendes af Transport-, Bygnings- og Boligministeriet før Driftsstart, jf. Bilag 10, pkt. 3.7.

Operatøren skal løbende foretage nødvendige ændringer af sine forretningsbetingelser og rejseregler. Alle ændringer skal godkendes af Transport-, Bygnings- og Boligministeriet inden offentliggørelse og varsles over for passagererne mindst en måned før ikrafttrædelsen.

#### 2.1.1. Gyldighed

Operatørens forretningsbetingelser skal gælde køb af billet eller kort til rejse i Danmark med tog og de transportmidler, Operatøren kan indsætte i stedet for tog.

For rejser mellem Danmark og et andet land skal Operatørens forretningsbetingelser gælde i det omfang, andet ikke følger af de til enhver tid gældende aftaler om international jernbanebefordring, som er tiltrådt af Danmark.

For rejser med tog, der er en del af en pakkerejse, gælder lov nr. 472 af 30. juni 1993 om pakkerejser.

#### 2.1.2. Betingelser for at rejse med Operatørens tog

Operatøren skal oplyse, under hvilke betingelser Operatøren kan vælge ikke at transportere alle, der har gyldig billet eller kort, såsom hvis pladsforholdene i det enkelte tog betinger det, eller hvis en passager udgør en sik-

JFK  
JA

kerhedsmæssig risiko, er til gene for andre passagerer eller togets personale eller i øvrigt ikke følger anvisninger fra Operatørens personale eller på opslag og lignende.

### 2.1.3. Passagerens ansvar

Operatøren skal oplyse om passagerens ansvar, herunder i forhold til at overholde Operatørens forretningsbetingelser og holde sig orienteret om ændringer i Køreplanen og om andre oplysninger af relevans for rejsen.

### 2.1.4. Handicapservice

Operatøren skal oplyse om mulighederne for handicapservice, jf. pkt. 2.3.

### 2.1.5. Medbringning af barnevogne, bagage, cykler og dyr

Operatøren skal tillade, at passagerer uden særskilt betaling kan medtage barnevogne samt personlig bagage i kufferter, tasker eller lignende i det omfang, der er plads i toget. Operatøren skal tillade, at passagerer, i givet fald mod betaling, kan medtage cykler.

Operatøren skal tillade, at hver betalende passager kan medtage én hund til børnebillettakst. Små hunde og andre mindre husdyr, der under rejsen transporteres i en håndtaske eller lignende, skal kunne medtages gratis.

### 2.1.6. Hittegoods

Operatøren skal opbevare hittegoods fra Stationer og tog i op til 30 dage og tage imod efterlysninger fra passagerer. Operatøren kan ved forsendelse af hittegoods udover forsendelsesomkostningerne opkræve et administrationsgebyr.

### 2.1.7. Billetter og kort

#### 2.1.7.1. Rejser på Operatørens net

Operatøren skal oplyse om billetter og korts gyldighed og om, at billetter og kort sælges uden pladsgaranti og ikke giver adgang til et bestemt tog, at billetter og kort ikke må overdrages til anden person, når de er personspecifikke, eller når rejsen er begyndt eller afsluttet, og at der ikke kan foretages rejseafbrydelser på billet eller kort. Operatøren skal sikre, at gyldighed fremgår af billet eller kort.

Ovenstående oplysningsforpligtelse gælder tillige for billetter og kort til brug for rejser med start på de udbudte strækninger og afslutning uden for disse, men inden for landets grænser.

Operatøren skal oplyse om priser, rabatter, gebyrer og kontrolafgifter samt betingelser for udstedelse og indkrævning af disse, jf. også pkt. 2.1.8 nedenfor.

JF-H  
PA



### 2.1.7.2. *Rejser inden for et takstområde*

Operatøren skal oplyse, hvilke priser og rejseregler, der gælder for lokale rejser inden for et takstområde.

### 2.1.7.3. *Billetsalg på Stationer mv.*

Operatøren skal oplyse om muligheder og regler for billetkøb i betjent salg og i automater.

### 2.1.7.4. *Tilbagebetaling af ubenyttede billetter og kort*

Operatøren skal oplyse om regler om tilbagebetaling af ubenyttede billetter og kort, der som minimum skal følge bestemmelserne i Bilag 7, pkt. 2.2.

## 2.1.8. Kontrol af billetter og kort samt kontrolafgifter

### 2.1.8.1. *Kontrol af billetter og kort i Operatørens tog*

Operatøren skal oplyse om reglerne for kontrol af billetter og kort og kontrolafgifter, herunder passagerens pligt til ved rejsens begyndelse at være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen og uopfordret vises til Operatørens personale.

Operatøren kan vælge kun at acceptere billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom.

Operatøren kan inddrage billetter og kort ved misbrug, herunder ved ubeføjede ændringer.

Operatøren kan forlange, at en passager, der ikke er i besiddelse af gyldig billet eller kort, skal opgive sit fulde navn, adresse og fødselsdato og underskrift samt legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto, jf. § 14, stk. 3, i jernbaneloven.

### 2.1.8.2. *Kontrolafgift*

Operatøren skal oplyse om reglerne for opkrævning af kontrolafgift fra passagerer, der træffes uden gyldig billet eller kort. Kontrolafgiften er samtidig gyldig rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den Station, passageren oplyser, forudsat denne Station er på en af de strækninger Operatøren betjener.

Betaler passageren ikke straks den kontrolafgift, der opkræves, skal Operatøren udlevere en opkrævning på beløbet, og passageren skal kvittere for modtagelsen med navn, adresse, fødselsdato og underskrift og legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto. Nægter passageren at modtage opkrævningen, kan passageren sættes af toget. Passageren har ikke krav på tilbagebetaling af eventuel allerede foretaget betaling.

Operatøren skal fastsætte kontrolafgiften og et eventuelt ekspeditionsgebyr for eftergivelse af kontrolafgift, jf. §§ 13-14 i jernbaneloven og bekendtgørelse nr. 1132 af 28. september 2010 om farligt gods, kontrolafgifter og tilladel-

JF-11  
2

se til jernbanevirksomhed m.v. med senere ændringer ved bekendtgørelse nr. 856 af 7. juli 2015.

### 2.1.8.3. *Rykkerprocedurer for kontrolafgifter og eventuelt salg på kredit*

Operatøren skal oplyse om rykkerprocedurer for kontrolafgifter og eventuelle billetter og kort solgt på kredit.

Operatørens rykkerprocedurer, herunder for betalingsfrister, eventuelle afdragsordninger og ekspeditionsgebyrer samt eventuel overdragelse til indrivelse, skal udfærdiges i overensstemmelse med gældende lov.

### 2.1.9. Forsinkelser

Operatøren skal oplyse om Operatørens forpligtelser og passagerernes forpligtelser og rettigheder i forbindelse med forsinkelser på rejser med Operatørens tog, herunder blandt andet forsinkelsesreduktion, videre transport til passagerer og kompensationsordninger (jf. pkt. 2.2), jf. Passagerrettighedsforordningen.

#### 2.1.9.1. *Rejsetidsgaranti*

Operatøren skal oplyse om mulighederne og vilkårene for at få ydet rejsetidsgaranti, herunder i forbindelse med forsinkelser på rejser med internationale tog, jf. Passagerrettighedsforordningen.

Såfremt Option C (Varde – Nørre Nebel) kaldes, skal Operatøren oplyse om, at Sydtrafik på denne strækning yder en udvidet rejsetidsgaranti. De nærmere bestemmelser fastsættes af Sydtrafik, der sammen med Transport-, Bygnings- og Boligministeriet udbyder togdriften på strækningen. For nærmere oplysninger henvises til Baggrundsmaterialet

### 2.1.10. Erstatning for skade på personer og bagage

Operatøren skal oplyse om udbetaling af erstatning for skader på passagerer og tab af forsørger ved dødsfald samt skader på og tab af genstande, hvis skaden er en følge af en begivenhed i forbindelse med jernbanebefordring under passagerens ophold i tog eller under dennes ind- eller udstigning, jf. §§ 49-50 i jernbaneloven og bekendtgørelse nr. 1234 af 7. oktober 2016 om regulering af erstatnings- og forsikringsbeløb i henhold til jernbaneloven.

### 2.1.11. Passagerhenvendelser, herunder reklamationer og klager

Operatøren skal modtage og behandle passagerhenvendelser, herunder reklamationer og klager, hurtigst muligt og senest inden for 10 arbejdsdage.

Operatøren skal oplyse om frister og øvrige betingelser for modtagelse og behandling af reklamationer og klager.

### 2.1.12. Ikrafttræden

Operatørens forretningsbetingelser skal træde i kraft ved Driftsstart.

JFH  
RA

## 2.2. Passagerrettigheder

I tilfælde af forsinkelser er Operatøren forpligtet til at yde kompensation til passagererne. Operatøren skal tilbyde og oplyse om en kompensationsordning til rejsende uanset billettype, bortset fra pendlere, samt en kompensationsordning for alle pendlere, jf. pkt. 2.2.1 og 2.2.2.

Kompensationsordningerne og Operatørens information til passagererne herom skal være i overensstemmelse med Passagerrettighedsforordningen.

Kompensationsordningerne skal desuden følge de nedenfor beskrevne krav. Kravene stiller passagererne bedre, end Passagerrettighedsforordningen gør, hvad angår kompensationsniveauet som procentdel af billetprisen som angivet under pkt. 2.2.1. Kravene specificerer endvidere under pkt. 2.2.1 en minimumsgrænse for udbetaling og fastslår Operatørens udbetalingsansvar uafhængigt af, hvem der er ansvarlig for forsinkelsen, og indeholder under pkt. 2.2.2 bestemmelser om kontant udbetaling til pendlere og fastlæggelse af kompensationens størrelse.

Operatøren skal håndtere passagerer med billet udstedt af andre jernbanevirksomheder efter samme retningslinjer som passagerer med Operatørens billetter.

Operatøren bærer de fulde omkostninger for kompensationsordningerne og administrationen heraf.

Ved forsinkelse kan Operatøren tilbyde passagererne en kompensation eller anden ydelse, som ligger ud over minimumskravene nedenfor.

### 2.2.1. Kompensation uanset billettype undtagen pendlere

Kompensationen vil være gældende på samtlige strækninger og skal som minimum følge de i Tabel 1 angivne procentsatser.

*Tabel 1 – Minimumskrav til størrelsen af kontant kompensation ved forsinkelser*

Forsinkelse	Kompensation
30-60 minutter	25 pct. af billetprisen
60-90 minutter	50 pct. af billetprisen
90-120 minutter	75 pct. af billetprisen
Over 120 minutter	100 pct. af billetprisen

Udbetalingen af kompensation er uafhængig af, om Operatøren, Banedanmark eller eksterne forhold er årsag til forsinkelsen, herunder om forsinkelsen skyldes force majeure, jf. gældende praksis fra EU-Domstolen.

Beregnete kompensationer under 25 kr. udbetales ikke.

JFK  
A

Udbetaling af kompensation skal som minimum ske ved udstedelse af et tilgodebevis til en rejse med Operatøren.

### 2.2.2. Kompensation til pendlere

Kompensationen vil gælde for pendlere på samtlige strækninger.

Kompensationen udbetales kontant til rejsende med periodekort eller årskort, som har tilmeldt sig en bestemt pendlerstrækning, samt pendlere, der rejser på rejsekort.

Ved fastlæggelse af kompensationens størrelse for forsinkelser tages der udgangspunkt i togenes Kundepunktlighed. Kundepunktligheden opgøres af Banedanmark i forbindelse med afrapporteringen på Banedanmarks mål- og resultatplan med Transport-, Bygnings- og Boligministeriet.

Hvis Kundepunktligheden på en given dag er lavere end minimumsniveauet for den årlige Kundepunktlighed for de udbudte strækninger, som defineret i Banedanmarks mål- og resultatplan med Transport-, Bygnings- og Boligministeriet, skal Operatøren udbetale kompensation til pendlerne.

Minimumsniveauet fastsættes på baggrund af:

- *KP2020*, den Kundepunktlighed, der fastlægges i Banedanmarks mål- og resultatplan med Transport-, Bygnings- og Boligministeriet for 2020
- *KP20XX*, den fremadrettede prognosticerede Kundepunktlighed, som Banedanmark årligt skal levere på de udbudte strækninger i henhold til Banedanmarks mål- og resultatplan med Transport-, Bygnings- og Boligministeriet

(For nærmere oplysninger om Banedanmarks opgørelsespraksis på udbudstidspunktet henvises til Baggrundsmaterialet.)

Den fremadrettede Kundepunktlighed fastlægges en gang årligt for det kommende år. Minimumsniveauet for Kundepunktlighed findes således:

$$\text{Minimumsniveau} = \text{KP2020} - (\text{KP2020} - \text{KP20XX})$$

Størrelsen af den kompensation, der skal udbetales til pendlerne, fremgår af Tabel 2.

JFH  
PJ

Tabel 2 – Minimumskrav til størrelsen af kompensation per kalendermåned til pendlere ved ikke-opfyldte mål for Kundepunktlighed

Kundepunktlighed		Kompensation
Fra og med	Til og ikke med	
Minimumsniveau	Minimumsniveau minus 1 pct.	1 pct. af pendlerkortets pris
Minimumsniveau minus 1,01 pct.	Minimumsniveau minus 2 pct.	2 pct. af pendlerkortets pris
Minimumsniveau minus 2,01 pct.	Minimumsniveau minus 3 pct.	3 pct. af pendlerkortets pris
Osv.	Osv.	Osv.

Kompensationen udbetales kvartalsvist. Operatøren skal dog som minimum udbetale 25 kr. per periodekort uanset periodekortets pris, hvis Operatøren ikke har overholdt minimumskravet for den tilmeldte pendlerstrækning.

### 2.2.3. Fælles bestemmelser

Ved planlagte ændringer af Køreplanen, som er annonceret med opslag på Stationen, på Operatørens hjemmeside, via Rejseplanen og i tekst-tv minimum 24 timer i forvejen, ydes kompensation i forhold til de annoncerede nye Rejsetider.

Force majeure-dage tæller ikke med i statistikken for punktlighed.

## 2.3. Handicapservice

Operatøren har ansvaret for at levere en handicapassistance og oplysning herom i overensstemmelse med Passagerrettighedsforordningen, artikel 19-25. Kravene til Operatørens oplysning om handicapassistance er nærmere beskrevet nedenfor, jf. pkt. 3.1.1 og 3.1.3.

Assistancen skal endvidere som minimum svare til de nedenfor beskrevne krav. Kravene er nærmere specificerede end Passagerrettighedsforordningen, for så vidt angår såkaldte ”dør til dør-rejser”, indretningen af en række Stationer, medbringning af hjælpemidler, tidsrum for tilbud om assistance, den såkaldte ledsageordning og diverse øvrige oplysninger, som Operatøren skal fremlægge via sin hjemmeside og telefonservice, jf. pkt. 3.1.1. og 3.1.3.

Operatøren skal i hele Kontraktperioden arbejde positivt for forbedringer af assistancen.

Operatøren skal etablere en telefonservice, jf. pkt. 3.1.3, som blandt andet skal informere passagerer om og modtage bestilling af rejsen, og hvor passagerer, andre operatører og trafikselskaber på hverdage inden for tidsrummet kl. 06:00-24:00 kan bestille assistance til personer med handicap i overensstemmelse med Operatørens handicapservice.

JEU  
PA

Operatøren skal aftale den detaljerede organisering af handicapassistenten med andre trafikoperatører med udgangspunkt i nedenstående krav til Operatørens handicapservice. Operatøren er forpligtet til at deltage i denne organisering af arbejdet og til positivt at medvirke til, at handicapservicen bliver forbedret, herunder indgå i dialog herom med de relevante handicaporganisationer.

Kommer der nye aftaler på området, er Operatøren forpligtet til at indgå i disse uden yderligere kompensation.

### 2.3.1. Omfang af assistance

Handicapassistance omfatter ledsagelse fra perron til perron og hjælp til ind- og udstigning i toget både med og uden lift. Assistenten gælder til og fra de aftalte mødesteder på Stationerne, når rejsen begynder efter kl. 06:00 og er afsluttet inden kl. 24:00. Assistenten udføres enten af stationsbetjente, strækningspatrulje, eller Falck betales for at udføre handicapassistenten uden omkostninger for kunden.

### 2.3.2. Bestilling af assistance

Ved handicaprejser mellem to Stationer, hvor en passager har behov for handicapassistance, skal rejsen bestilles senest 12 timer før afrejse.

Ved rejse med Operatøren skal assistancen kunne bestilles via Operatørens telefonservice, jf. pkt. 3.1.3.

Hvis rejsen aflyses eller ændres, afbestilles den samme sted, som den er bestilt.

### 2.3.3. Niveaufri adgang

Operatøren er forpligtet til at tilbyde niveaufri adgang ved hjælp af handicaplift eller handicaprampe på perronen eller i togsættet på følgende Stationer:

- Brande
- Herning
- Hjallesø
- Holstebro
- Jelling
- Ribe (ingen eksisterende lift eller rampe)
- Ringe
- Silkeborg (ingen eksisterende lift eller rampe)
- Skive

JFA  
BA

- Skjern (ingen eksisterende lift eller rampe)
- Stenstrup
- Struer
- Svendborg
- Thisted
- Tønder (ingen eksisterende lift eller rampe)
- Varde (ingen eksisterende lift eller rampe)
- Viborg
- Vildbjerg

Der findes ikke handicaplift eller handicaprampe på Stationerne i Ribe, Silkeborg, Skjern, Tønder og Varde, jf. ovenstående.

Der findes på Stationerne Skive, Thisted og Viborg handicaplifte, der kan betjene kørestole mv. med en maksimal længde på 125 cm og en maksimal bredde på 70 cm og med en vægt på op til 300 kg, inklusive passageren. På de resterende Stationer findes store lifte, som er godkendt til kørestole og mini-crossere med en maksimal længde på 140 cm og en maksimal bredde på 70 cm og med en vægt på op til 300 kg, inklusive passageren.

Kørestole og mini-crossere længere end 125 cm kan kun komme på og af på de Stationer, hvor der findes en stor lift.

Samtlige ovennævnte handicaplifte er ejet af DSB og opfylder kravet om niveaufri adgang. Såfremt Operatøren ønsker at leje handicapliftene med henblik på at opfylde kravet om niveaufri adgang, er dette muligt. For nærmere oplysninger henvises til Baggrundsmaterialet.

Såfremt Operatøren anskaffer egne handicaplifte eller handicapramper, skal disse overholde de til enhver tid gældende TSI PRM.

Gangstativer, rollatorer og sammenklappelige kørestole kan medtages som håndbagage.

#### 2.3.4. "Dør til dør-rejser" (handicapkørsel med trafikskaberne)

Operatøren er forpligtet til at samarbejde med DSB og trafikskaberne om udveksling af "dør til dør-kunder" mellem tog og til/fra transport, som det er aftalt angående "dør til dør-rejser" mellem Danske Regioner, de regionale trafikskaber og Dansk Blindesamfund.

En "dør til dør-rejse" omfatter transport fra bopæl til udvekslingsstation i det trafikskabs geografiske område, hvor den visiterede har bopæl, rejse

JFH  


med Operatøren og herefter transport fra udvekslingsstation til besøgssted i det trafikskabs geografiske område, den visiterede skal besøge.

For de kunder, der er visiterede til trafikskabernes individuelle handicap-kørselsordning, gælder følgende i forbindelse med bestilling og håndtering af en ”dør til dør-rejse”:

- a) Kunden (den visiterede) bestiller ”dør til dør-rejsen” senest 72 timer før afrejse via det trafikskab, der står som rejsearrangør. Rejser afbestilles via samme trafikskab.
- b) Efter bestilling får kunden tilsendt billetten sammen med en rejseplan, som ved billetkontrol begge skal vises sammen med kundens legitimationskort.
- c) Rejserne påbegyndes og afsluttes inden for tidsrummet kl. 06:00-24:00.

Operatøren er i den forbindelse forpligtet til at samarbejde med DSB og de regionale trafikskaber om udpegning af udvekslingsstationer (Stationer, hvor der mellem de regionale trafikskaber, DSB og Operatøren er aftalt en udveksling af ”dør til dør-kunder” mellem tog og til/fra transport), så der som minimum sker en videreførelse af de på udbudstidspunktet udpegede udvekslingsstationer. For nærmere oplysninger henvises til Baggrundsmaterialet.

### 2.3.5. Ledsagerordningen

Operatøren er forpligtet til at indgå de relevante aftaler med henholdsvis Dansk Blindesamfund og Danske Handicaporganisationer samt DSB, DSB Øresund, de regionale trafikskaber og Metroselskabet om deltagelse i ledsagerordningen for blinde og stærkt svagsynede personer samt stærkt bevægelseshæmmede og psykisk udviklingshæmmede personer med konstant eller periodisk behov for assistance i forbindelse med rejser med bus, tog og metro.

Operatøren skal yde visse rabatter og billetkøbstilbud til disse personer, jf. Bilag 7, pkt. 2.3.3.

Ordningen kræver et legitimationskort som dokumentation for berettigelse til at benytte ordningen.

Operatørens rabatter, billetkøbstilbud og service til passagerer omfattet af ledsagerordningen skal som minimum følge de på tidspunktet for udbuddet gældende vilkår. For nærmere oplysninger henvises til Baggrundsmaterialet.

Uanset indholdet af ovennævnte aftaler om deltagelse gælder tillige følgende særlige vilkår, medmindre aftalerne stiller passagererne bedre:

- Kunden skal kunne få billetter gebyrfrit sendt på faktura.
- Kundens billet til togrejsen er desuden gyldig til bybus til/fra afgang- og ankomststation.

JFH  




- Kunden skal gebyrfrit kunne købe billet af eventuelt togpersonale, hvis kunden er ude af stand til at betjene en billetautomat og i øvrigt ikke har behov for assistance til ind- og udstigning af tog, således at assistenten kunne have købt billetten for kunden.
- Førerhunde regnes ikke som ledsagere og skal kunne tages gratis med i Operatørens tog. Pladsen til førerhunden skal tildeles over for eller ved siden af kunden ved vis á vis-sædeopstilling.
- Kunden skal kunne medtage gangstativer, rollatorer og sammenklappede kørestole som håndbagage.

## 3. Passagerinformation

### 3.1. Passagerinformation

Operatøren og Banedanmark har i fællesskab ansvaret for, at passagererne får en entydig og fyldestgørende information om samtlige relevante forhold vedrørende rejsen, jf. Passagerrettighedsforordningen og det nedenfor fremhævede.

Banedanmark leverer dynamisk trafikinformation, jf. Banedanmarks standardadgangskontrakt.

Operatøren skal bidrage til at levere information af høj kvalitet, også når der er uregelmæssigheder i trafikken.

Som udgangspunkt skal informationen til passagererne:

- være let tilgængelig på Stationer, ved fysiske og digitale billetsalgssteder, via Rejseplanen og via Operatørens hjemmeside og telefonservice,
- orientere om den aktuelle situation,
- omfatte henvisning til videre/anden befordring, når relevant, og
- være let at forstå, uden jernbanefagudtryk og med præcise, tilstrækkelige anvisninger.

Passagerernes tilfredshed med informationen på Stationer og i tog er et af de parametre, der indgår i kundetilfredshedsundersøgelserne og udløser bonus eller bod, jf. Bilag 9, pkt. 3.

#### 3.1.1. Operatørens hjemmeside

Operatøren skal oprette en offentligt tilgængelig hjemmeside med relevant information for passagererne.

Hjemmesiden skal som minimum indeholde de oplysninger, der fremgår af bilag II til Passagerrettighedsforordningen, samt information om gældende priser og takster, forretningsbetingelser, billettyper, Køreplaner og Særkøreplaner.

Rejsende skal desuden via Operatørens hjemmeside kunne få information om handicapservice og handicapassistance, herunder faciliteter og forhold på Stationerne (herunder for selvhjulpne personer med handicap), medbringning af førerhunde og anskaffelse af legitimationskort.

Operatørens hjemmeside skal desuden indeholde henvisninger til regionale trafikselskaber, trafikomlægninger, der påvirker kundens rejsemuligheder,

og forhold vedrørende rejser til udlandet, herunder kontaktinformation vedrørende handicapservice i henholdsvis Tyskland, Sverige og Norge.

Information om handicapservice skal også være tilgængelig via Operatørens telefonservice som beskrevet under pkt. 2.3 og via Operatørens telefonservice, jf. pkt. 3.1.3.

Hjemmesiden skal senest 1 måned før eventuelle ændrings ikrafttræden indeholde information om ny Køreplan, nye priser, forretningsbetingelser og eventuelle nye billetter eller kort for nærværende trafikopgave.

Hjemmesiden skal indeholde henvisning til en tjeneste, hvor det er muligt at købe billet til samtlige Stationer på det statslige jernbanenet i Danmark – forudsat en sådan tjeneste eksisterer. Tjenesten kan for eksempel være en hjemmeside.

### 3.1.2. Option B (Tønder – Niebüll)

Såfremt Option B (Tønder – Niebüll) kaldes, skal Operatørens hjemmeside indeholde information om strækningen Tønder – Niebüll på både tysk og engelsk og links til øvrige jernbanevirksomheder og trafikskaber, der udfører togtrafik i Schleswig-Holstein (eksempelvis NAH.SH). Operatørens hjemmeside skal desuden henvise til en hjemmeside, hvor det er muligt at købe billet til Stationer på jernbanenettet i Tyskland, forudsat en sådan hjemmeside eksisterer.

### 3.1.3. Operatørens telefonservice

Operatøren skal stille bemandet telefonservice til rådighed for passagererne i tidsrummet kl. 06:00-24:00 alle dage.

Rejsende skal via Operatørens telefonservice kunne få information om de oplysninger, der fremgår af bilag II til Passagerrettighedsforordningen, samt information om gældende priser og takster, forretningsbetingelser, billetter, Køreplaner og Særkøreplaner.

Rejsende skal endvidere kunne få information om handicapservice, jf. pkt. 2.3 og 3.1.1., og passagerer, andre operatører og trafikskaber skal kunne bestille assistance til personer med handicap i overensstemmelse med Operatørens handicapservice.

Ventetiden skal være mindre end 60 sekunder i 98 pct. af åbningstiden opgjort per måned. Se endvidere krav til rapportering i Bilag 11, pkt. 4.6.

### 3.1.4. Personalets sprogkundskaber

Operatørens personale i toget og eventuelt salgspersonale på Stationerne skal kunne forstå og tale dansk.

#### 3.1.4.1. Option B (Tønder – Niebüll)

Såfremt Option B (Tønder – Niebüll) kaldes, skal alt Operatørens personale på denne strækning tillige kunne forstå og tale tysk.

## 3.2. Information om billet og kort samt Køreplaner

### 3.2.1. Køreplaner

Operatøren skal udgive Køreplaner og oplyse om togaftange og ændringer i Køreplaner og ved løbende information på Stationer, via Operatørens hjemmeside og andre passende medier. Operatøren kan løbende ændre af-gange, standsningssteder mv. Operatøren skal sørge for, at den aktuelle Kø-replan er slået op på Stationer og let tilgængelig ved fysiske og digitale bil-letsalgssteder, via Rejseplanen og via Operatørens hjemmeside og telefon-service.

Såfremt andre trafikoperatører eller trafikskaber ønsker at udgive elek-troniske køreplaner, der indeholder oplysninger om Operatørens trafik, skal Operatøren uden beregning levere de relevante data.

Såfremt andre trafikoperatører eller trafikskaber i Operatørens område ønsker at udarbejde en fælles køreplan eller anden information om den samlede kollektive trafik, skal Operatøren deltage i dette arbejde, levere de nødvendige oplysninger og finansiere en forholdsmæssig andel af arbejdet. Et eksempel på et sådant informationsmateriale er den landsdækkende kø-replan ”Tog i Danmark”, som udgives af DSB.

### 3.2.2. Salgspersonale

Operatørens salgspersonale skal have indgående kendskab til alle typer af billetter og kort, der sælges, til de gældende Køreplaner og til rejseplaner for alle indenlandske togrejser og tilsluttende busforbindelser.

Såfremt Operatøren har personale i toget ud over lokomotivføreren, skal personalet kunne oplyse rejsende i toget om alle de billetter eller kort, der kan benyttes på de udbudte strækninger, herunder priser, gyldighed og re-striktioner. Dette personale i toget skal endvidere kunne oplyse rejsende om de gældende Køreplaner.

### 3.2.3. Information i toget

Operatøren skal i togene som minimum informere passagererne om service i toget, næste Station, forsinkelser, de vigtigste tilslutningsforbindelser og sikkerhedsforhold, jf. også pkt. 3.3. Informationen skal gives i den mest hensigtsmæssige form, herunder med særlig hensyntagen til høre- og/eller synshæmmedes behov.

JFH  


### 3.3. Information om forsinkelser og afvigelser

#### 3.3.1. Afvigelser fra Køreplanen

Operatøren har pligt til at informere passagererne om forsinkelser, aflysninger og afvigelser fra Køreplanen.

På alle Stationer, Operatøren betjener, samt på Operatørens hjemmeside, skal Operatøren via opslag så tidligt som muligt informere om afvigelser fra Køreplanen, herunder om Særkøreplaner og eventuel Erstatningstransport, årsag til afvigelsen og forventet varighed af afvigelsen.

Oplysninger om større afvigelser fra Køreplanen skal så vidt muligt meddeles til relevante medier.

#### 3.3.2. Information i toget om forsinkelser og aflysninger

Operatøren skal i togene informere passagererne om forsinkelser og aflysninger, deres årsag samt konsekvens for rejsetiden og eventuel Erstatningstransport (herunder mulighed for brug af anden togtransport og/eller buslinjer), jf. også pkt. 3.2.3.

## 4. Reklame

### 4.1. Reklamepladser på og i tog

Operatøren har mulighed for at indgå aftaler om udlejning af reklameplads på og i toget til tredjepart.

Der må kun reklameres på steder i og uden på toget, der ikke unødvendigt hæmmer udsyn, orientering, færdsel og ophold i toget.

Der må ikke reklameres på en måde, der strider imod god markedsførings-skik.

RF  
17X

Transport-, Bygnings- og Boligministeriet  
Frederiksholms Kanal 27F  
1220 København K  
Telefon 41 71 27 00  
trm@trm.dk  
www.trm.dk