

Carsten Niebuhrs Gade 43  
1577 København V  
Telefon +45 4178 0386  
info@jernbanenaevnet.dk  
www.jernbanenaevnet.dk

Dato: 09-10-2026  
Sagsnr.: j.nr. 2026-332352

## Udtalelse om kompensationsreglers anvendelse på togbusser efter togpassagerrettighedsforordningen

### Resumé

Den 15. juni 2026 modtog Jernbanenævnet en anmodning om afklaring af, hvorvidt passagerers ret til kompensation efter togpassagerrettighedsforordningens artikel 19, også omfatter den situation, hvor et tog erstattes af en togbus, og hvorvidt DSB's ordninger for kompensation ved togforsinkelser i tilstrækkeligt omfang tager højde for transport med togbusser.

Jernbanenævnet finder, at artikel 19 også finder anvendelse, når en togrejse helt eller delvist gennemføres med togbus, selvom togbusser ikke udtrykkeligt er nævnt i bestemmelsen. Det afgørende er passagerens samlede rejse mellem afgang- og bestemmelsesdestinationen og den faktiske forsinkelse ved ankomsten.

I overensstemmelse hermed har DSB meddelt, at togbusser ikke generelt er undtaget fra DSB's rejsetidsgarantiordninger. I DSB's Basis Rejsetidsgaranti indgår forsinkelser med både *planlagte* og *ikke-planlagte* togbusser. For *planlagte* togbusser beregnes forsinkelsen i forhold til den offentliggjorte køreplan for togbussen, og for *ikke-planlagte* togbusser beregnes forsinkelsen i forhold til den oprindelige togrejse.

DSB har yderligere nærmere redegjort for, hvorledes transporter med togbusser indgår i grundlaget for beregning af kompensation efter DSB's Basis Rejsetidsgaranti og DSB's Pendler Rejsetidsgaranti, jf. sagsfremstillingen nedenfor. Jernbanenævnet finder på denne baggrund, at de nævnte dele af DSB's kompensationsordninger, ikke strider imod forordningens artikel 19, jf. nævnets bemærkninger herom i afsnit 3, nedenfor.

Sagen blev behandlet på Jernbanenævnets møde den 3. september 2026, hvor nærværende udtalelse blev vedtaget. I sagens behandling deltog:

Nævnensformand: Dommer Lene Sigvardt.

Nævnensmedlemmer: Professor Per Baltzer Overgaard; vicedirektør Jacob Schaumburg-Müller; professor Birgit Liin; Professor Lars Peter Raahave Østerdal; Chefkonsulent Henrik Sylvan og senior executive officer Ellen Als.

## 1. Sagsfremstilling

Trafikstyrelsen modtog den 15. juni 2026 en henvendelse (klage) fra [klager] med anmodning om en vejledende udtalelse vedrørende jernbanepassagerers ret til kompensation ved brug af DSB's togbusser.

Henvendelsen har følgende ordlyd:

*"DSB's informationschef Tony Bispeskov udtalte for nylig i medierne, at togbusser (bus-erstatninger for aflyste tog) ikke er inkluderet i DSB's kompensationsordning, idet DSB angiveligt ikke har mulighed for at måle togbussernes punktlighed på tilsvarende vis som togenes.*

*På den baggrund anmoder jeg om Trafikstyrelsens vejledende udtalelse på følgende:*

- 1. Når DSB aflyser et tog og indsætter en erstatningsbus, og denne bus ankommer til endestation med 60+ minutters forsinkelse i forhold til planlagt tog-ankomsttid - er passageren da berettiget til kompensation under EU 2021/782 art. 19 (mindst 25% af billetprisen)?*
- 2. Er Trafikstyrelsens vurdering, at DSB's eksklusion af togbus-forsinkelser fra kompensationsordningen er i overensstemmelse med EU 2021/782, herunder forordningens minimumskrav?*
- 3. Udgør manglende intern målinfrastruktur et lovligt grundlag for eksklusion?*
- 4. Hvortil skal en passager i togbus-scenariet rette sit krav, hvis operatørerne ikke medregner disse ift. kompensationsret?*

*Jeg er opmærksom på, at DSB's frivillige Basis Rejsetidsgaranti overstiger EU-minimumsreglerne på visse punkter. Spørgsmålet er, om denne frivillighed også indebærer ret til at ekskludere togbus-forsinkelser - også fra EU-minimumsretten."*

Trafikstyrelsen videresendte sagen til Jernbanenævnet den 16. juni 2026. Den 29. juli 2026 anmodede sekretariatet DSB om bemærkninger til sagen. Jernbanenævnet modtog DSB's svar den 6. august 2026, hvori bl.a. anføres:

### ***"Passagerers kompensationsret ved togbus-erstatning***

*[...]*

*DSB kan indledningsvist oplyse, at DSB ikke kan bekræfte, at Tony Bispeskov skulle have udtalt, at togbusser ikke skulle være omfattet af kompensationsordning for forsinkelser (rejsetidsgaranti). Såfremt dette skulle have fremgået af et interview, som anført i borgerhenvendelsen, må det derfor antages at bero på et fejlcitat, en misforståelse e.l., hvilket DSB i så fald skal beklage.*

*DSB har besvaret de fire spørgsmål samlet for hhv. DSB Basis Rejsetidsgaranti og DSB Pendler Rejsetidsgaranti.*

### ***Om DSB Basis Rejsetidsgaranti***

DSB er, som jernbanevirksomhed, forpligtet til at udbetale kompensation for forsinkelser i henhold til artikel 19 i forordning 2021/782 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (passagerrettighedsforordningen). DSB følger for indenlandske rejser med DSB dog ikke de i artikel 19, stk. 1, fastsatte minimumskompensationssatser, men mere gunstige satser, kaldet DSB Basis Rejsetidsgaranti, der er aftalt med Transportministeriet i DSB's Trafikkontrakt med samme. DSB kompenserer således allerede ved 30 minutters forsinkelse 50 % af rejsens pris, svarende til forordningens højeste sats.

[...]

Hvordan erstatningstransport i form af togbusser indgår i beregningen af Basis Rejsetidsgaranti afhænger på denne baggrund af, om der er tale om planlagte eller ikke-planlagte togbusser.

For ikke-planlagte togbusser, f.eks. som følge af akut opståede fejl på infrastrukturen, gælder, at passagerens kompensation beregnes som tidsforskellen mellem, hvornår kunden burde være ankommet til sin bestemmelsesstation med sit planlagte tog og hvornår kunden faktisk ankom. I beregningen indgår således den eventuelle forsinkelse, togbussen måtte have medført ift. togets planmæssige ankomsttidspunkt iht. køreplanen, der var gældende, da billetten blev solgt.

For planlagte togbusser, f.eks. som følge af sporarbejder, vil der være udarbejdet og offentliggjort en køreplan for togbusserne. Længere rejsetider ift. den ordinære køreplan som følge af togbusser kompenseres derfor ikke, hvis togbusserne var offentliggjort i køreplanen, da billetten blev solgt iht. artikel 19, stk. 9. Dog udbetales der selvfølgelig Basis Rejsetidsgaranti ved forsinkelser ift. den nye køreplan indeholdende togbusser på mere end 30 minutter på bestemmelsesstationen.

DSB ekskluderer som beskrevet ovenfor således ikke togbusser fra sin kompensationsordning, Basis Rejsetidsgaranti.

### **Om DSB Pendler Rejsetidsgaranti**

Pendlere hos DSB har mulighed for at tilmelde sig DSB Pendlerrejsetidsgaranti som alternativ til at søge Basis Rejsetidsgaranti for enkeltrejser. DSB Pendlerrejsetidsgaranti beregner og udbetaler automatisk kompensation til tilmeldte pendlere pba. af kundepunktigheden på deres målestrækning. Kundepunktighed indregner både togets punktlighed og antallet af kunder på de enkelte tog, også dem, der ville have benyttet aflyste tog, på målestrækningen. Et tog er punktligt, når det ankommer inden for 2:59 minutter efter planlagt ankomst iht. køreplanen, sådan som den er offentliggjort med mindst 72 timers varsel. For hver 1 % lavere kundepunktighed end den fastsatte grænse på 92,4 % for S-tog og 90 % for fjern- og regionaltog, kompenserer DSB med 1 % af prisen på pendlerkortet. Såvel målestrækninger som kravene til kundepunktighed med videre er fastsat i DSB's Trafikkontrakt med Transportministeriet.

For ikke-planlagte togbusser, f.eks. som følge af akut opståede fejl på infrastrukturen, gælder, at alle tog, der erstattes af togbusser, vil være aflyste og dermed tælle som ikke punktligt (aflyste) tog i kundepunktigheden. Såfremt det forhold, at en togbus evt. er længere tid om at tilbagelægge

*strækningen end toget, også indgik i beregningen som en forsinkelse, ville kunderne derfor blive dobbeltkompenseret for den samme forsinkelse.*

*For planlagte togbusser, f.eks. som følge af sporarbejder, der er meldt ud med mindst 72 timers varsel, gælder, at de tog de erstatter ikke tæller som aflyste i kundepunktligheden. Ved målingen af punktlighed benyttes Banedanmarks såkaldte RDS-system. Da togbusser i sagens natur kører på vejene og ikke på Banedanmarks skinner, er det ikke muligt at måle dem på registreringsstationerne via RDS-systemet. Togbusser indgår derfor ikke i beregningen af kundepunktligheden. Dette fremgår af vilkårene for DSB Pendler Rejsetidsgaranti og gælder såvel rettidige som ikke rettidige togbusser. I stedet vil beregningen tage udgangspunkt i tog på målestrækningen.*

*[...]*

*DSB har med sin Pendler Rejsetidsgarantiordning en kompensationsordning for pendlere i overensstemmelse med artikel 19, stk. 2. I modsætning til compensation for enkeltrejser efter artikel 19, stk. 1, svarende til DSB's Basis Rejsetidsgaranti, er det for ordninger til pendlere den enkelte jernbanevirksomhed selv, der skal angive kriterierne for bestemmelse af forsinkelse og beregning af compensation, betingelsen er blot, at gentagne forsinkelser under 60 minutter skal kunne indgå. Dette opfylder DSB's Pendler Rejsetidsgarantiordning, da forsinkelser helt ned til 3 minutter indgår i beregningen af kundepunktligheden, som beskrevet ovenfor. Det er således efter DSB's opfattelse foreneligt med forordningen, at planlagte togbussers punktlighed ikke indgår i beregningen af Pendler Rejsetidsgaranti.*

*Pendlerkunder, der måtte foretrække at blive kompenseret iht. en evt. konkret forsinkelse af en togbus og ikke kundepunktligheden for tog på målestrækningen, har mulighed for ikke at tilmelde sig DSB Pendlerrejsetidsgaranti og i stedet søge DSB Basisrejsetidsgaranti, der beregnes som beskrevet ovenfor, jf. artikel 19, stk. 2, 1. pkt."*

Sekretariatet sendte DSB's bemærkninger i partshøring hos klager med en frist for eventuelle supplerende bemærkninger senest 13. august 2026. Klager fremsendte ikke yderligere inden for førnævnte frist.

Ved gennemgang af rejsetidsgarantivilkårene på DSB's hjemmeside blev sekretariatet opmærksom på, at der ikke i tilstrækkeligt omfang var oplyst om kompensationsmulighederne i forbindelse med Pendler Rejsetidsgarantiordning. Sekretariatet anmodede derfor den 12. august 2026 DSB om at opdatere førnævnte vilkår på DSB's hjemmeside, således det tydeligt fremgår, at passageren har mulighed for at gøre brug af Basis Rejsetidsgarantiordningen, også når man har et abonnements- eller periodekort. DSB meddelte herefter ved mail af 14. august 2026, at de nævnte ændringer er foretaget på hjemmesiden.<sup>1</sup>

Efter sagens behandling på nævnsmødet den 3. september 2026 fremsendte sekretariatet den 8. september 2026 et udkast til nærværende udtalelse til parterne med anmodning om eventuelle bemærkninger til

---

<sup>1</sup> <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-rejsetidsgaranti/dsb-pendler-rejsetidsgaranti/>

de faktuelle oplysninger, som indgår i udtalelsen. Herefter fremsendte klager den 9. september 2026 følgende:

*"Synes måske bare at der er en del modstridende kommunikation udover konklusionerne.*

*Alle nyere busser er jo udstyret med taktograf og jeg vil tro at aktindsigt i kontrakter med leverandørerne eller sågar udbudsmateriale også vil bevise at DSB har adgang til togbussernes stoppdata. At de ikke er implementeret i deres systemer er deres egen sag. Det afgørende er, som I også påpeger, at 19, stk. 2 foreskriver at ingen bestemt måleteknik fraviger dem fra at give kunderne kompensation uanset om der er tale om enten basis rejsetidsgaranti eller pendler rejsetidsgaranti.*

*Når de så via pålydende link fra udkastet derfor forsøger at klargøre med henvisning til Banedanmark (se billede herunder), så er det jo misvisende."*

Klager har hertil indsat to billeder fra DSB's hjemmeside. Det første viser, at kompensation ikke ydes, når der er indsat togbusser, da der ikke er mulighed for at måle strækninger, som ikke er udpeget som målestrækninger, og Banedanmarks system for at måle punktlighed ikke er anvendeligt på vejene samt at akutte aflysninger af tog, som erstattes af togbus mindre end 72 timer før indgår i beregningen af punktlighed. Det andet viser et afsnit markeret med gult, hvoraf fremgår: *"Hvis der er indsat togbusser på din målestrækning, vil de ikke indgå i beregningen, da vi ikke kan måle rettidigheden i busserne, som vi kan for toget."*

Herefter anfører klager videre:

*"På linket kommunikerer de heller ikke forskellen mellem planlagte og ikke planlagte togbusser. Kunderne med pendlerkort ser således bare, at det ikke er muligt, så de tror sandsynligvis at de ikke her er berettiget, selvom jeg forstår redegørelsen som, at det faktisk er de.*

*På en anden note forholder I jer vel ikke til om en planlagt togbus med væsentligt længere rejsetid end oprindelig planlagt togtid overhovedet lever op til art. 18, stk. 2's krav om omlægning "på tilsvarende befordringsvilkår" og deraf om forsinkelsen i den samlede rejsetid skal være så kort som mulig."*

## 2. Retsgrundlag

Jernbaneloven (lov nr. 686 af 27. maj 2015 med senere ændringer) indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

*“§ 103. Jernbanenævnet er en særskilt myndighed, der organisatorisk, funktionelt, hierarkisk og med hensyn til beslutningstagning er retligt adskilt fra og uafhængigt af enhver anden offentlig eller privat enhed. Jernbanenævnet er med hensyn til organisation, finansieringsbeslutninger, retlig struktur og beslutningstagning uafhængigt af enhver jernbanevirksomhed, infrastrukturforvalter og ansøger af infrastrukturkapacitet og ethvert tildelings- og afgiftsorgan. Jernbanenævnet er desuden funktionelt uafhængigt af enhver kompetent myndighed, der tager sig af tildelingen af en kontrakt om offentlig tjeneste. Jernbanenævnet er ikke undergivet transportministerens instruktionsbeføjelse.*

*Stk. 2. Jernbanenævnet varetager tilsyns- og klagefunktioner på jernbaneområdet. Jernbanenævnet kan undersøge sager på eget initiativ eller efter klage og kan træffe afgørelse i sådanne sager. Jernbanenævnets afgørelser er bindende.*

[...]

*Stk. 4. Derudover fører Jernbanenævnet tilsyn med overholdelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.”*

Togpassagerrettighedsforordningen (EU-forordning nr. 2021/782 af 29. april 2021) indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

*”Artikel 1*

### **Genstand og formål**

*For at sikre en effektiv beskyttelse af passagerer og tilskynde til rejse med jernbane fastsættes der i denne forordning regler for jernbanetransport med hensyn til følgende:*

[...]

*d) passagerernes rettigheder i tilfælde af afbrydelser såsom aflysninger eller forsinkelser, herunder deres ret til kompensation*

[...].

*Artikel 2*

### **Anvendelsesområde**

*Denne forordning finder anvendelse på internationale og indenlandske jernbanerejser og -tjenester i hele Unionen udført af en eller flere jernbanevirksomheder med licens i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2012/34/EU.*

[...]

### Artikel 3

#### **Definitioner**

[...]

10) »tjeneste«: en tjeneste, der varetager personbefordring med jernbane og drives mellem jernbanestationer ifølge en køreplan, herunder transporttjenester, der tilbydes med henblik på omlægning af rejsen

11) »rejse«: befordring af en passager mellem en afgangsstation og en bestemmelsesstation

17) »forsinkelse«: tidsforskellen mellem det tidspunkt, passageren var planlagt at ankomme ifølge den offentliggjorte køreplan, og vedkommendes faktiske eller forventede ankomsttidspunkt på den endelige bestemmelsesstation

[...].

### Artikel 18

#### **Refusion og omlægning af rejsen**

Når det med rimelighed forventes, enten ved afgang eller i tilfælde af en ikkeopnået tilslutningsforbindelse eller en aflysning, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mindst 60 minutter forsinket, giver den jernbanevirksomhed, der driver den forsinkede eller aflyste forbindelse, omgående passageren valget mellem en af følgende muligheder og træffer de fornødne ordninger:

[...]

b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed

c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

2. Når omlægningen af rejsen på tilsvarende vilkår med henblik på stk. 1, litra b) og c), udføres af den samme jernbanevirksomhed, eller en anden jernbanevirksomhed får til opgave at foretage omlægningen af rejsen, må dette ikke medføre yderligere omkostninger for passageren. Dette krav gælder også, når omlægningen af rejsen omfatter befordring på en højere befordringsklasse og med alternative transportmidler. Jernbanevirksomheder træffer rimelige foranstaltninger for at undgå yderligere tilslutningsforbindelser og sikre, at forsinkelsen i den samlede rejsetid bliver så kort som mulig. Passagerer må ikke nedklassificeres til befordringsfaciliteter af en lavere kategori, medmindre sådanne faciliteter er eneste disponible mulighed for omlægning af en rejse.

## Artikel 19

### **Kompensation**

*En passager, som må imødesee en forsinkelse, er uden at miste retten til befordring berettiget til kompensation fra jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten eller den gennemgående billet anførte afgangssted og endelige bestemmelsessted, som ikke har medført refusion i henhold til artikel 18. Minimumskompensationen for forsinkelse er som følger:*

- a) 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter*
  - b) 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere.*
- 2. Stk. 1 finder også anvendelse for passagerer, der har abonnementskort eller periodekort. Hvis disse passagerer rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i abonnementskortets eller periodekortets gyldighedsperiode, er de berettigede til passende kompensation i overensstemmelse med jernbanevirksomhedens kompensationsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for bestemmelse af forsinkelse og beregning af kompensation. Forekommer forsinkelser på under 60 minutter gentagne gange i abonnementskortets eller periodekortets gyldighedsperiode, kan forsinkelserne kumuleres, og passagererne kan ydes kompensation i overensstemmelse med jernbanevirksomhedens kompensationsordninger.*

*[...]*

- 9. Passagerer har ikke ret til kompensation, hvis de blev underrettet om forsinkelsen før køb af billetten, eller hvis forsinkelsen på grund af fortsættelse på en anden forbindelse eller omlægning af rejsen fortsat er på under end 60 minutter.*

*[...].”*

Bekendtgørelsen om Jernbanenævnet, jf. bekendtgørelse nr. 2424 af 13. december 2021, indeholder bl.a. følgende bestemmelse:

### *”§ 2*

*Jernbanenævnet behandler klager vedrørende Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 (passagerrettighedsforordningen), der falder uden for Ankenævnet for Bus, Tog og Metros afgørelseskompetence.”*

### 3. Jernbanenævnets udtalelse

Jernbanenævnet noterer, at DSB har korrigeret de af klageren gengivne udtalelser fra DSB's informationschef. DSB har således bl.a. oplyst, at forsinkelser i forbindelse med togbusser ikke generelt er undtaget fra DSB's kompensationsordninger, ligesom DSB nærmere har beskrevet, hvorledes transporter med togbusser indgår i grundlaget for beregning af kompensation til passagererne efter DSB's kompensationsordninger.

#### Anvendelsen af artikel 19, når et tog erstattes af en togbus

Togpassagerrettighedsforordningen finder efter artikel 2, stk. 1, anvendelse på internationale og indenlandske jernbanerejser og -tjenester udført af en eller flere jernbanevirksomheder. Ved en *rejse* forstås efter artikel 3, nr. 11, befordring af en passager mellem en afgangsstation og en bestemmelsesstation, mens *forsinkelse* efter artikel 3, nr. 17, er forskellen mellem det tidspunkt, hvor passageren efter den offentliggjorte køreplan var planlagt at ankomme, og det faktiske eller forventede ankomsttidspunkt på den endelige bestemmelsesstation.

Efter artikel 19, stk. 1, er en passager, som må imødesee en forsinkelse, berettiget til kompensation fra jernbanevirksomheden for forsinkelsen mellem det afgangssted og det endelige bestemmelsessted, der er anført på billetten eller den gennemgående billet, medmindre rejsen har medført refusion efter artikel 18.

Denne forståelse understøttes af artikel 18. Efter artikel 18, stk. 1, litra b) og c), kan en passager ved en forventet forsinkelse på mindst 60 minutter vælge videreførelse eller omlægning af rejsen til det endelige bestemmelsessted. Det følger videre af artikel 18, stk. 2, at en omlægning kan omfatte alternative transportmidler.

Når en togbus indsættes som erstatning for et aflyst tog, kan togbussen derfor udgøre det alternative transportmiddel, hvormed den planlagte togrejse videreføres eller omlægges. Det er efter Jernbanenævnets vurdering ikke en forudsætning for anvendelsen af artikel 19, at togbussen i sig selv kvalificeres som jernbanetransport. Det afgørende er, at togbussen indgår i gennemførelsen af den togrejse, som passageren har købt.

Jernbanenævnet finder på denne baggrund, at artikel 19 finder anvendelse på en jernbanerejse, selv om rejsen som følge af en aflysning helt eller delvist videreføres eller omlægges med togbus. Det forhold, at den videre befordring sker med togbus, indebærer således ikke i sig selv, at passagerens ret til kompensation bortfalder.

Efter artikel 19, stk. 1, udgør minimumskompensationen 25 pct. af billetprisen ved en forsinkelse på 60-119 minutter og 50 pct. ved en forsinkelse på 120 minutter eller mere. DSB's Basis Rejsetidsgaranti er imidlertid mere gunstig end disse minimumssatser, idet DSB allerede ved 30 minutters forsinkelse yder kompensation på 50 pct. af rejsens pris.

### DSB's Basis Rejsetidsgaranti

Det fremgår af DSB's svar af 6. august 2026, at togbusser ikke er undtaget fra Basis Rejsetidsgaranti.

Ved *ikke-planlagte* togbusser, f.eks. som følge af akut opståede driftsforstyrrelser, beregner DSB forsinkelsen som forskellen mellem det ankomsttidspunkt, der fulgte af den køreplan, som gjaldt ved billetkøbet, og passagerens faktiske ankomsttidspunkt til det endelige bestemmelsessted. En forsinkelse, der opstår i forbindelse med befordringen med togbus, indgår således i opgørelsen.

Ved *planlagte togbusser* beregnes en eventuel forsinkelse derimod i forhold til den offentliggjorte køreplan for togbussen, når denne var gældende ved billetkøbet. Det følger i den forbindelse af artikel 19, stk. 9, at en passager ikke har ret til kompensation, hvis passageren blev underrettet om forsinkelsen før købet af billetten. En længere planlagt rejsetid som følge af indsættelsen af en togbus udgør derfor ikke i sig selv en kompensationsberettigende forsinkelse, når den ændrede køreplan var kendt ved billetkøbet. Opstår der derimod en forsinkelse i forhold til den offentliggjorte køreplan for togbussen, indgår denne i DSB's Basis Rejsetidsgaranti.

Jernbanenævnet finder på baggrund af de førnævnte af DSB oplyste metoder for, hvorledes transporten med togbusser indgår i grundlaget for beregning af kompensation til passagererne efter DSB's Basis Rejsetidsgarantiordning ved henholdsvis *planlagte* og *ikke-planlagte* togbusser, at de pågældende dele af DSB's kompensationsordninger ikke er i strid med forordningens artikel 19, stk. 1.

### DSB's Pendler Rejsetidsgaranti

For passagerer med abonnementskort eller periodekort følger det af artikel 19, stk. 2, at passagererne ved gentagne forsinkelser eller aflysninger er berettigede til passende kompensation i overensstemmelse med jernbanevirksomhedens kompensationsordning. Ordningen skal angive kriterierne for bestemmelse af forsinkelse og beregning af kompensation, og gentagne forsinkelser på under 60 minutter kan kumuleres.

DSB har oplyst, at Pendler Rejsetidsgarantien er baseret på kundepunktligheden på den enkelte passagers målestrækning. Ved *ikke-planlagte togbusser* vil det tog, som erstattes af en togbus, være aflyst og dermed indgå som ikke-punktligt i beregningen af kundepunktligheden. Den driftsforstyrrelse, der har ført til indsættelsen af togbussen, indgår således allerede i kompensationsordningen.

Ved *planlagte togbusser* indgår selve togbussens punktighed ikke direkte i beregningen. DSB har oplyst, at kundepunktligheden måles ved hjælp af Banedanmarks RDS-system, som registrerer tog på jernbanelinjen og derfor ikke kan anvendes til at registrere togbusser på vejnettet.

Jernbanenævnet bemærker, at en manglende teknisk mulighed for at måle et bestemt transportmiddels punktighed ikke i sig selv kan begrunde, at passagererne fratages rettigheder, som følger af togpassagerrettighedsforordningen. Det afgørende er imidlertid, hvilke krav artikel 19, stk. 2, stiller til kompensationsordningen for passagerer med abonnementskort eller periodekort.

Artikel 19, stk. 2, foreskriver ikke en bestemt teknisk metode til måling af forsinkelser og stiller heller ikke krav om, at hvert enkelt transportmiddel eller hver enkelt rejse registreres særskilt. Bestemmelsen kræver derimod, at jernbanevirksomhedens kompensationsordning fastsætter kriterier for bestemmelse af forsinkelse og beregning af kompensation og yder passende kompensation ved gentagne forsinkelser eller aflysninger.

DSB har oplyst, at forsinkelser helt ned til tre minutter indgår i beregningen af kundepunktligheden, og at Pendler Rejsetidsgarantien dermed omfatter forsinkelser på under 60 minutter.

DSB har desuden oplyst, at pendlerkunder, som ønsker kompensation på grundlag af en konkret forsinkelse, kan undlade at tilmelde sig Pendler Rejsetidsgarantien og i stedet søge kompensation efter Basis Rejsetidsgarantien.

Jernbanenævnet finder på denne baggrund ikke grundlag for at tilsidesætte den nævnte del af DSB's Pendler Rejsetidsgarantiordning herunder også det forhold, at planlagte togbussers punktlighed ikke registreres i RDS-systemet og ikke indgår i beregningen af kompensation efter pendlerordningen.

Dernæst henviser Jernbanenævnet til førnævnte af DSB oplyste om, hvorledes transporten med togbusser indgår i grundlaget for beregning af kompensation til passagererne efter pendlerordningen for *ikke-planlagte togbusser*.

Jernbanenævnet finder sammenfattende, at de nævnte dele af DSB's kompensationsordninger, ikke er i strid med forordningens artikel 19, stk. 2.

Klagerens bemærkning vedr. artikel 18, stk. 2, angår et spørgsmål om kravene til omlægning af en rejse, som ikke var omfattet af den oprindelige henvendelse og dermed ikke af den foreliggende sag, der vedrører retten til kompensation efter artikel 19. Jernbanenævnet tager derfor ikke i denne udtalelse stilling til dette spørgsmål. Klagerens øvrige bemærkninger giver heller ikke anledning til at ændre vurderingerne ovenfor.

#### Hvortil skal et krav om kompensation rettes?

Klageren har yderligere anmodet om at få oplyst, hvortil passageren skal rette sit krav, hvis jernbanevirksomheden ikke i tilstrækkeligt omfang tager højde for transporten med togbus ved opgørelsen af kompensationen til passageren i forbindelse med en forsinket togrejse.

Efter artikel 19, stk. 1, er det jernbanevirksomheden, der er forpligtet til at betale kompensation.

Ved en rejse med DSB skal et krav om kompensation derfor rettes til DSB, også når rejsen som følge af en aflysning helt eller delvist er gennemført med togbus. Hvis passageren ikke får medhold i sit krav, kan den konkrete tvist indbringes for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk) mod betaling af et gebyr.

Kompetencen på passagerrettighedsområdet er i Danmark fordelt mellem Ankenævnet for Bus, Tog og Metro og Jernbanenævnet. Det følger af § 2 i bekendtgørelsen om Jernbanenævnet, at Jernbanenævnet

behandler klager vedrørende passagerrettighedsforordningen, som falder uden for Ankenævnet for Bus, Tog og Metros afgørelseskompetence. Jernbanenævnet fører herudover tilsyn med jernbanevirksomhedernes generelle overholdelse af passagerrettighedsforordningen, jf. jernbanelovens § 103, stk. 4.

Bemærkninger til klagerens høringssvar af 9. september 2026:

Klagerens bemærkninger i høringssvaret af 9. september 2026 om artikel 18, stk. 2, angår et spørgsmål om kravene til omlægning af en rejse, som ikke var omfattet af den oprindelige henvendelse og dermed ikke af den foreliggende sag, der vedrører retten til kompensation efter artikel 19. Der tages ikke i denne udtalelse stilling til dette spørgsmål. De øvrige bemærkninger i klagerens høringssvar giver heller ikke nævnet anledning til at ændre vurderingen ovenfor.

På Jernbanenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive 'L' followed by a series of loops and a final downward stroke.

Lene Sigvardt

Formand for Jernbanenævnet