

Togrejser

Der kan være mange gode grunde til at overveje, hvilket transportmiddel man skal vælge, blandt andet hensynet til klimaet. Derfor er toget blevet et godt alternativ til fly og bil, når vi skal ud i verden. Også til de lidt længere ferierejser, hvor flere og flere er blevet grebet af interrail-rejserne ud i Europa. Og der er fordele ved at rejse med toget. Blandt andet kan man jo gå rundt i toget, og man kan hygge sig med spil med familien. Man kan sove i køjer, man kan læse, og ikke mindst så kan man nå at få sjælen med på rejsen. Hvis man skal være helt sikker på, at togturen bliver en succes, så er der lige nogle ting, der er værd at huske. I den her episode af Råd til Forbrug zoomer vi ind på, hvad man skal overveje, når man planlægger sin togrejse og køber billetten. Direktør i Forbrug Europa, Lars Arent, har masser af gode tips til, hvordan man får den bedste togrejse.

Velkommen, Lars.

- Tak.

Hvad vil du overveje som det allerførste?

- Som det allerførste, så vil jeg overveje, hvordan køber jeg billetterne. Altså, hvis du skal på en længere rejse, for eksempel til Paris eller Prag, så skal du sikkert med forskellige togselskaber, og derfor vil jeg overveje, hvordan får jeg fat i billetterne.

Så lad os begynde med at se på, hvilken situation der er, hvis jeg nu selv vil købe billetter.

- Hvis du selv køber det, man kunne kalde enkelrejser, altså fra A til B og fra B til C, så er du altså selv ansvarlig, hvis noget går galt. Det betyder, at hvis den første del af rejsen bliver forsinket, det første tog er forsinket, og du ikke når det næste, så står du altså på en station et eller andet sted i Europa, og skal selv finde ud af at komme videre derfra, og skal selv betale for en ny billet.

Hvad kan fordelene være, hvis jeg selv vælger at bestille?

- Ja, der er jo i hvert fald sikkert noget fleksibilitet i det; det vil sige, at du kan selv sammensætte din rejse lige præcis, som du gerne vil. Og du kan lave et ophold af en længde, som du selv ønsker. Og så kan der også godt være noget med, at du simpelthen kan finde et bedre tilbud, end hvis du går til et rejsebureau, eller hvis du køber sådan en gennemgående billet. Det kan være, at de er dyrere.

Hvis jeg nu så også har bestilt et hotelværelse, for eksempel i Paris, men togene er så forsinket, at jeg ikke når frem, har jeg så ikke noget værelse eller hvad?

- Nej, det har du i udgangspunktet ikke. Altså forstået på den måde, at det ikke er togselskabernes ansvar, hvis det er, at forsinkelsen betyder, at du har nogle andre ting, du ikke når eller kan, der hvor du skulle frem. Det kunne for eksempel være, at du misser en overnatning på et hotel, du allerede har betalt. Det kan også godt være, at der er en koncert, du ikke når, eller andre oplevelser, du har betalt for. Og det er jo altså sådan, at der er nogen former for ansvar for togselskaber, hvis de bliver forsinket, men der er også andre ting, de ikke er ansvarlige for, og det er for eksempel den type af følgeudgifter.

Og bare ligesom for at pinde det helt ud; jeg kan ikke få erstattet noget som helst, hvis jeg går glip af en koncert, jeg har betalt dyre billetter til, eller hvis jeg ikke kommer frem og sover på et hotelværelse, jeg har betalt for på forhånd - det er bare ærgerligt?

- Det er helt rigtigt. Hvis du selv har sammensat en rejse, hvis du har købt enkeltbilletter, togbilletter for sig, så kan du ikke. Har du købt en pakkerejse, og er det en del af en pakkerejse, så er situationen en anden. Men det kan vi jo komme tilbage til.

Og så kan jeg måske også lige sige, at i den podcast, vi har lavet lidt tidligere om flyrejser, der er der i episode 3 en lidt bedre forklaring, eller i hvert fald en lidt mere uddybet forklaring om, hvad der sker, hvis man har forudbestilt et hotelværelse, eller et dykkerkursus, eller måske koncertbilletter, og ikke når frem på grund af forsinkelse.

Nå, men så kan det godt være, at det alligevel vil være rarere, hvis et rejsebureau får ansvaret for at planlægge min rejse, og også for at købe billetterne så. Hvad vil det så betyde?

- Så er vi henne i den situation, som vi også kender fra andre rejseformer, altså en klassisk pakkerejse. Og det vil sige, at der er en rejse her, der består af flere ting for eksempel en transport med et tog, og et hotelværelse og så bliver man grebet af nogle beskyttelsesregler i pakkerejseloven, og så er det selskab, man har købt billetter og hotel hos, så er de sådan set ansvarlige for, at alt går, som det skal.

Så uanset, hvordan jeg har købt mine billetter, så er der fælles regler, der gælder?

- Det er rigtigt. EU har nogle grundlæggende regler, der beskytter dig som togpassager.

Hvad er det for nogle regler? Altså kan du gennemgå dem?

- Ja, det kan jeg faktisk. Der er tre typer af rettigheder, som man helt grundlæggende har. Den ene går ud på, hvis du bliver meget forsinket, altså hvis du kommer afsted, så kan du have ret til at få pengene tilbage for din togbillet, eller komme afsted på en anden måde. Det er den ene regel. Så er der også en regel, der dækker den situation, at du undervejs bliver forsinket og kommer meget sent frem, så kan du have ret til en kompensation. Og endelig er der en rettighed, der går ud på, at der kan være situationer, hvor du har brug for assistance i form af mad og drikke eller en hotelovernatning. Det er også en helt grundlæggende rettighed, du altid har.

Og gælder de her regler fuldstændig ens i alle lande, uanset om jeg står i Danmark, eller i Frankrig, eller i Spanien?

- Det er jo sådan, det er med de her EU-beskyttelsesregler for passagerer. Men det, der er ret afgørende vigtigt at sige, når vi er på området for togpassagerer, det er, at der kan sagtens være bedre eller andre rettigheder, du skal gøre brug af, på den type af billet, du har købt, eller hos det selskab, du har købt billetten hos. Så det bedste råd at give her, det er også at sætte dig ind i, hvad rettigheder gælder egentlig for præcis den rejse, du har købt hos et selskab, og med en bestemt billettype. For der kan faktisk godt gemme sig nogle bedre rettigheder, end dem, jeg gennemgår her, som er de grundlæggende rettigheder.

Ja, så man kan sige, det er ligesom minimumsrettighederne?

- Ja, lige præcis. Dem kan ingen undslå sig.

Du nævnte de her tre forskellige typer for lidt siden. Vil du ikke lige prøve at uddybe dem lidt? Hvis vi nu starter med at se på det der med refusion af billetprisen.

- Ja. Det er en af de rettigheder, du har, altså refusion af billetens pris. Det knytter sig til den situation, at toget er forsinket allerede inden du overhovedet er kommet afsted. Altså hvis du opdager, når du skal starte din rejse, at toget er forsinket, og hvis det er forsinket mere end 60 minutter, så er rettigheden den, at så kan du faktisk vælge at sige, så vil jeg have mine penge tilbage, så vil jeg slet ikke afsted. Og alternativt til det, så er det også din rettighed at sige, jeg vil faktisk gerne afsted, og derfor skal I hurtigst muligt finde mig et andet tog, eller det kan også være en bus, der bringer mig frem hurtigst muligt. Det er også en rettighed.

Den anden rettighed, du snakkede om, det var det her med, hvis man så bliver forsinket undervejs.

- Ja, lige præcis. Det knytter sig nemlig til, hvis du kommer for sent frem, kan man sige. Og hvis du kommer for sent frem, så kan du have ret til det, der også kendes fra flyområdet, altså en form for plaster på såret eller en kompensation. Beløbene her er knyttet op på, hvor meget billetten har kostet. Hvis du ender med at være forsinket 1-2 timer på din endelige destination, altså det sted, du skal ende, så har du ret til at få 25% af billetens pris tilbage som en kompensation, som et plaster på såret. Hvis du er mere forsinket på din endelige destination, og det vil sige over 2 timer, så har du som udgangspunkt ret til at få halvdelen af billetens pris tilbage. Igen, der er den her kattelem for togselskaberne, som vi også kender fra flyområdet, hvis grunden til, at de kommer for sent frem, er for eksempel uvejr eller dårlige vejr, eller noget, der kan forklares som noget, de ikke kan gøre noget ved, så er det ikke sikkert, at du har ret til kompensationen. Men som udgangspunkt skal du tænke og regne med, at hvis du bliver forsinket, så har du ret til et plaster på såret i form af en reduktion af billetens pris.

Hvis vi lige skal se på den tredje rettighed, man har, så handler den om noget, der hedder assistance. Hvad går det ud på?

- Ja, det går jo egentlig ud på noget meget lavpraktisk, nemlig, at hvis du skal vente - det er uanset, om du skal vente, fordi toget simpelthen ikke går til tiden, og du skal vente over en time der, eller at du bliver en time eller mere forsinket undervejs - så har du faktisk en helt banal rettighed til, at så må de lige give dig noget at drikke, og eventuelt noget at spise, mens du venter. Det er det, der ligger typisk i det, man kalder assistance-rettigheden.

Okay, Lars, nu har vi så fået de der grundlæggende rettigheder på plads. Nu kommer jeg lige med sådan nogle lidt spredte spørgsmål, som man godt kan stå og tænke over, hvis man planlægger sommerferie, eller hvad man nu sidder og overvejer at tage toget til.

- Jeg er klar.

Er det nødvendigt altid at købe pladsbillet?

- Nej, ikke altid, men der kan faktisk være ruter, hvor de kræver det, så det er noget af det, man skal tjekke, før man køber billetter.

Må man tage sit kæledyr med på rejsen? Altså, må jeg for eksempel tage min hund med?

- Det kan godt være, er det rigtige svar, forstået på den måde, at det er ikke en rettighed, du har, så igen må du ind og se på den rejse, og det togselskab, du skal med: vil de acceptere en hund eller ej? Undtagelsen er selvfølgelig, hvis det er det, man kalder en servicehund, altså at du har brug for den, så må du altid have den med. Men som udgangspunkt, kæledyr, det er ikke sikkert.

Hvad så, hvis jeg nu har taget noget særlig bagage med på den her rejse sydpå, for eksempel? Det kan være en klapvogn, eller det kan være en cykel, eller måske et surfbræt, eller ski. Hvad gør jeg så med tog?

- Jamen, der kan jo være forskel på, om du må tage det med eller ej. Med cykler er det sådan, at det er faktisk blevet en rettighed, du har i hele EU til at tage cyklen med. Dog er der en undtagelse, der hedder, at hvis det ikke kan lade sig gøre for det enkelte togselskab, så kan de i nogle situationer undtage det. Og derfor er vi tilbage ved det her med, at du bliver nødt til at tjekke på den rejse, du skal, med de togselskaber, du skal med, om de accepterer cykler. For så vidt angår alle mulige andre genstande, som for eksempel et surfbræt eller en klapvogn, der er vi helt over i, at det er ikke en rettighed, du har, du kan ikke forvente det, så du skal tjekke med de enkelte togselskaber.

Okay, nu springer vi så lige over og kigger på en særlig rejseform, som er blevet populær igen, nemlig Interrail. Hvis jeg nu har købt en Interrail-billet, hvordan er mine rettigheder så?

- Ja, også ved Interrail, der har du nogle basisrettigheder, og der kan du også komme ud i situationer, hvor du har ret til kompensation ved forsinkelser. Men Interrail-billetter og billettyper er en helt særlig størrelse, så det bedste råd, der er at give her, det er egentlig at gå ind, for eksempel har dsb.dk en fyldig hjemmeside om Interrail og rettighederne, så gå ind og læs der.

Og så er der jo også det, man altid skal snakke om, når man taler om rejse: forsikring. Kan man tegne en rejseforsikring, når man rejser med tog?

- Det kan man sagtens, ligesom man kan med alle andre transportformer og steder, man skal hen.

Bør man gøre det?

- Altså, der er vi tilbage ved, at der skal du nok overveje, om rejseforsikringen også har værdi på anden måde, altså for eksempel som forsikring for sygdom eller andet, når du kommer frem. Så det er en personlig overvejelse, om en rejseforsikring er god. I forhold til det, som vi kender fra transportområdet, så kan man jo sige, det giver dig i hvert fald en ekstra mulighed for at få hjælp undervejs, hvis noget går galt, hvis du har tegnet en rejseforsikring, og der sker noget, som er dækket af forsikringen.

Og nu kommer vi så hen til det, som vi altid er nødt til at snakke om, men det er lidt kedeligt. Nu skal vi nemlig tale om, hvis det alligevel går galt, så man ikke når frem, eller hotelværelse måske ikke er der, når man står i reception eller noget helt fjerde. Vi skal tale lidt om det her med, hvad gør man så med at klage, hvis man vil klage over noget? Kan du give et startråd her?

- Jamen, der er en vigtig pointe her, når det har med togrejser at gøre, og det her med at skulle klage efterfølgende, og det er, at en hvilken som helst klage skal jo kunne dokumenteres, altså bevises af dig. Og der må man gerne være lidt kreativ, hvis man f.eks. vil klage over, at man er blevet forsinket, og man vil have noget kompensation eller erstatte nogle udgifter. Og hvordan dokumenterer man så det? Ja, undervejs kan det jo være sådan, at der er nogle display'er eller andet, der helt tydeligt angiver, at dit tog er forsinket. Tag et billede af det. Det kan også godt være, at du kan få en konduktør eller andre til lige at skrive på din billet og bekræfte, at du er forsinket. Eller så kan du gøre det, som vi kan i dag, fordi vi alle sammen bærer rundt på en mobiltelefon eller andet; klag med det samme. Altså skriv en sms eller en mail og sig, at jeg er blevet forsinket, og jeg

vender tilbage med en klage. Det er også en form for dokumentation. Så har du gjort noget, mens du er undervejs. Og så slipper du for det, som vi ser i nogle sager, at der bliver problemer efterfølgende med beviset, og derfor bliver du afvist.

Og det vil sige, at det er også sådan noget, jeg eventuelt ville skulle gøre, hvis jeg nu ikke når det tog, jeg skulle have været med til. For eksempel Barcelona fra Hamburg, fordi mit tog til Hamburg var forsinket. Så skal jeg også selv dokumentere det, for at kunne få refusion for resten af rejsen, for eksempel.

- Det er i hvert fald sådan, at der kan være situationer, og det er jo det, vi ser på efterfølgende klager, at der er et problem, så tag det korte svar på det, du siger, at ja, du skal hele tiden tænke i, hvordan dokumenterer jeg det her bagudrettet.

Når så jeg skal til det her med at klage, hvad gør jeg så?

- Jamen, man starter jo altid med at klage til dem, der er ansvarlige for ens rejse. Og i den her situation, og det har vi været inde på, der kan være flere forskellige, der er ansvarlige. Hvis man har købt enkeltbilletter hos forskellige togselskaber, så er det præcis det togselskab, man har rejst med, og som man har købt billetten hos, som er ansvarlige. Det er det, man starter med at klage til. Hvis man har købt det, der hedder en gennemgående billet, så kan det jo være for eksempel, at den gennemgående billet er med DSB noget af vejen, og med Deutsche Bahn, altså det tyske togselskab, resten af vejen. Og hvis det er det sidste, altså det tyske togselskab, der er forsinket, men det er en gennemgående billet, så er det DSB, der er ansvarlige for hele turen, så er det dem, man tager fat i som de første. Og endelig er der situationer, hvor man har brugt et rejsebureau til at arrangere ens rejse, så er det dem, man går til og starter sin klage.

Og hvis man nu er forvirret på et højere plan, så kan man få hjælp hos jer, ikke?

- Det er rigtigt. Det vil vi altid kunne hjælpe med i Forbrug Europa.

Hvilke ting har I i Forbrug Europa for eksempel fået klager over i forbindelse med togrejser?

- Når vi får klager over togrejser, så er det typisk det her med forsinkelser eller aflysninger, der har nogle konsekvenser. Og ligesom med alle andre rejseformer, så kan forsinkelser og aflysninger have ret store konsekvenser for det, man skal, eller de oplevelser, man var på vej til. Og det er den type klager, vi får.

Mange tak for de gode råd, Lars. Altså: husk at beslutte, om du selv vil bestille billetter, eller om du vil betale lidt ekstra for, at et rejsebureau sørger for den del af rejsen.

Du kan læse flere regler og råd på Forbrug.dk og på Forbruger Europas hjemmeside, og du kan høre mange flere tips om forbrug og spørgsmål i de her podcasts, som du finder på Forbrug.dk's hjemmeside og der, hvor du plejer at finde din podcast.

Tak for besøget, Lars.

- Selv tak.