

Gennemgang af Spørgsmål – Artikler 9, 10, 12, 18, 19 og 20

Nedenfor gennemgås hvert relevant spørgsmål og dets formål i forhold til forordning (EU) 2021/782 art. 9, 10, 12 samt 18–20, stk. 1-10, samt relaterede bestemmelser. Spørgsmålene skal sikre, at alle punkter i disse artikler opfyldes, og at passagerens rettigheder ved forsinkelser, aflysninger og gennemgående billetter overholdes. Referencer til relevante artikler og bilag i forordningen indsættes for at underbygge logikken.

Bemærk: Flere spørgsmål besvares automatisk (AUTO) baseret på tilgængelige oplysninger (f.eks. OCR-scannet tekst fra billetten, PNR-numre, realtidsdata). Spørgsmål vises kun for brugeren, hvis nødvendige oplysninger mangler eller er modstridende – ellers udfyldes de automatisk i baggrunden. Dette gør, at flowet kun præsenterer spørgsmål, hvor passagerens input er påkrævet for at klarlægge rettighederne.

1. Rejseinformation før og under rejsen

(Art. 9, stk. 1–3; Art. 10; Bilag II, del I-II)

Denne sektion afdækker, om passageren modtog de krævede oplysninger om rejsen både før og under turen. Ifølge art. 9 har passagerer ret til en række minimumsinformationer før rejsen (Bilag II, del I) og under selve rejsen (Bilag II, del II). Art. 9, stk. 1 kræver, at jernbanevirksomheder, rejsebureauer og billetudstedere på forespørgsel giver passageren mindst oplysningerne i Bilag II, del I inden [købeur-lex.europa.eu](#). Stk. 2 kræver, at jernbanevirksomheder (og hvor muligt billetudstedere/rejsebureauer) under selve rejsen mindst giver info som i Bilag II, del II [eur-lex.europa.eu](#) – fx opdateringer om forsinkelser, næste station, vigtige skift og sikkerhed. Desuden siger art. 9, stk. 3, at oplysningerne skal gives i det mest passende format, helst baseret på realtidsdata, og være tilgængelige for handicappede [eur-lex.europa.eu](#). Art. 10 understøtter dette ved at forpligte infrastrukturforvaltere og operatører til at dele realtids trafikdata indbyrdes, så alle [salgskanaler har opdaterede informationer](#) [eur-lex.europa.eu](#). Spørgsmålene i denne sektion sikrer, at disse informationskrav er opfyldt set fra passagerens perspektiv.

Spørgsmål i denne sektion:

1. "Anmodede du før rejsen om information om rejsevilkår, køreplaner m.v., og fik du det?"

– **Hook:** `info_prejourney_request`

– **Formål:** At verificere om passageren på forhånd bad om rejseinformation (f.eks. køreplan, billetvilkår, laveste priser, faciliteter) og om den ansvarlige udbyder gav disse oplysninger som krævet. I henhold til art. 9, stk. 1 skal passageren på forespørgsel have mindst de oplysninger, der er oplistet i Bilag II, del I (generelle kontraktvilkår, tidsplaner for hurtigste forbindelse, tilgængelige billettyper og priser, oplysning om gennemgående billet, m.v.) [eur-lex.europa.eu](#) [eur-lex.europa.eu](#). Et "Ja" indikerer, at operatøren/udstederen levede op til Informationsforpligtelsen for køb. Et "Nej" betyder, at passageren ikke modtog de krævede oplysninger til trods for at have ønsket dem – det vil være en overtrædelse af art. 9(1), og kan styrke passagerens sag da mangelfuld information før køb potentielt kan have påvirket deres valg (f.eks. om de vidste billetten var gennemgående eller ej). Dette spørgsmål sikrer altså, at udbyderen gav de nødvendige data ved billetbestilling, eller om en mangel skal noteres.

Art. 10's rolle i f.t. art. 9 stk. 2

→ deling af data i real tid.
Ukendt forfatter
21-10-2025 08:13

2. "Blev du under togrejsen informeret om forsinkelser, næste station og eventuelle forbindelser?"

– **Hook:** `info_during_trip`

– **Formål:** At fastslå om passageren fik de foreskrevne meldinger undervejs på rejsen, jf. art. 9, stk. 2. Ifølge denne bestemmelse skal jernbanevirksomheden under turen give mindst oplysningerne fra Bilag II, del II, hvilket inkluderer besked om **ombordfaciliteter, næste station, forstyrrelser og forsinkelser (planlagte og aktuelle)** samt **vigtige videre forbindelser** [eur-lex.europa.eu](#). Station manageren skal også bidrage med info, hvis

Art. 9 stk. 1

Bruges ved afvejning af sagen – manglende overholdelse betragtes som en mangel.
Ukendt forfatter
21-10-2025 07:55

vedkommende har den (f.eks. via højttaler i tog eller station)eur-lex.europa.eu. Et "Ja" betyder at passageren modtog opdateringer under rejsen – eksempelvis at togpersonalet eller informationsskærme løbende meldte forsinkelsens omfang, forventet ankomsttid, eller alternative ruter. "Nej" antyder, at passageren blev ladt uden information under forstyrrelsen, hvilket er en overtrædelse af art. 9(2) og art. 20, stk. 1 (sidstnævnte kræver også at holde passagerer orienteret ved forsinkelser, se senere). Dette spørgsmål afdækker altså overholdelsen af informationspligten under rejsen; mangel på sådan information kan tyde på svigt i operatørens procedure for kundeservice under driftsforstyrrelser.

3. "Blev informationen givet på et passende vis og tilgængelig for dig?"

– **Hook:** info_accessible_format

– **Formål:** At undersøge om de givne oplysninger før og under rejsen var i et format, der var brugbart for passageren, herunder om de var letforståelige og tilgængelige for personer med handicap eller nedsat mobilitet. Art. 9, stk. 3 betoner, at informationen skal gives i det mest relevante format og med særlig opmærksomhed på **tilgængelighed** (jf. krav i direktiv (EU) 2019/882 og TSI-standarder)eur-lex.europa.eu. Et "Ja" indikerer at f.eks. skriftlige beskeder, skærme, højttalere mv. var tydelige og brugbare for passageren (f.eks. at en synshandicappet fik oplysninger via lyd). "Nej" betyder at selvom der måske blev givet information, var formatet utilstrækkeligt – eksempelvis at tekst var utilgængelig for en blind passager, eller at sprog/brugerflade var uforståelig. Dette spørgsmål sikrer, at operatørens informationsform opfyldte tilgængelighedskravene i art. 9(3). Hvis ikke, kan det påtales, da det er et lovkrav at kommunikere på en måde, som passageren faktisk kan bruge.

4. "Havde du adgang til opdaterede trafikinformationer (realtid) under rejsen?"

– **Hook:** real_time_info_available

– **Formål:** At bekræfte om passageren faktisk havde adgang til realtidsrejseinformation, enten via operatørens systemer (f.eks. en app, hjemmeside, stationens tavler) eller via personalet. Dette relaterer til art. 9, stk. 3's krav om brug af realtidsdata, samt art. 10, stk. 1 der pålægger infrastrukturforvalteren at distribuere realtids togdata til alle relevante partnere eur-lex.europa.eu. Et "Ja" betyder typisk, at passageren kunne følge med i forsinkelsens udvikling (f.eks. via en live opdatering af afgang/ankomsttider på en skærm eller mobil). "Nej" kan indikere, at selvom data fandtes, blev de ikke stillet til rådighed for passageren – hvilket peger på manglende implementering af realtidsinformation (i strid med intentionerne i art. 10). Dette spørgsmål (ofte automatisk udfyldt hvis systemet selv indhenter realtidsdata) er med til at evaluere, om passageren rent faktisk blev hjulpet af de bagvedliggende informationssystemer. **Afhængighed:** Hvis "info_during_trip" allerede er besvaret Nej, vil dette spørgsmål sandsynligvis også være Nej, men svaret kan nuancere om problemet lå i manglende data vs. mangelfuld formidling. Realtidsinformation er vigtig for passagerens mulighed for at reagere på forsinkelser, så en mangel her kan forværre konsekvensen af forsinkelsen for vedkommende.

Afhængigheder i seksion 1: Disse spørgsmål vil typisk blive besvaret af systemet automatisk hvor muligt. Fx hvis OCR-scanning af billetten eller rejsebeviset indeholder køreplaner, forsinkelsesoplysninger eller henvisninger til vilkår, kan systemet auto-fylde "info_prejourney_request" som "Ja". Ligeledes, integration med realtidsdatakilder (f.eks. en API for togdrift) kan give auto-svar på om passageren *kunne* følge med i forsinkelser (real_time_info_available = Ja). Hvis passageren er registreret som handicappet i systemet, og informationskanalen ikke var passende (fx ingen højtalerrannonceringer til en blind), kan systemet sætte "info_accessible_format" til Nej.

Kort sagt sikrer seksionen, at **informationsrettighederne** efterleves: Manglende eller dårlig information for/under rejsen dokumenteres, da dette både i sig selv er en overtrædelse og har betydning for passagerens senere valg (f.eks. kunne de planlægge ombookning eller krav bedre med

Art. 9 stk. 2

Bilag 2 info som skal gives : Om bordfaciliteter, næste station, forstyrrelser og forsinkelser (planlagte og aktuelle) samt vigtige videre forbindelser.

Ellers er dette en mangel.

Del II: Oplysninger på rejsen

Servicetilbud og faciliteter, herunder wi-fi, i toget

Næste station

Afbrydelser og forsinkelser (planlagte og i realtid) → samme som art. 20 stk. 1

Hovedtilslutningstjenester

Sikkerhedsforhold

Bemærk at samme spørgsmål stilles i art. 20 stk. 1

Art. 20 stk. 1

"1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang eller aflysing af en tjeneste underretter jernbanevirksomheden eller stationslederen passagererne om situationen og forbindelsens eller erstatningsforbindelsens forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger. Når billetudstedere og rejsebureauer har sådanne oplysninger, underretter de også passageren."

Ukendt forfatter

21-10-2025 07:56

Formatet, art. 9 stk. 3-før og under rejsen

→ lyd, visuelt

→ tage hensyn til handicappede

→ Skal jeg evt. lave et "flueben" er du "handicappet?"

Ukendt forfatter

21-10-2025 08:20

Bemærk sammenhængen melle art. 10 og 9
→ være opmærksom såfremt der er undtagelsesbestemmelser.

Ukendt forfatter

21-10-2025 08:35

Såfremt RNE → mulighed for automatisk at checke live info.

Koblet op på hook "info_during_trip" lige ovenfor, jf. art. 9 stk. 2.

Ukendt forfatter

21-10-2025 08:37

ordentlig info). Eventuelle konstaterede brud (Nej-svar) vil indgå i den samlede vurdering af operatørens ansvar og passagerens videre krav.

2. Gennemgående Billetter

(Art. 12, stk. 1–7; Bilag II, del I, pkt. 9)

Denne sektion omhandler, hvorvidt passagerens rejse bestod af én samlet befordringskontrakt (gennemgående billet) eller af flere særskilte kontrakter/billetter. Det er afgørende for, hvilket ansvar og hvilken beskyttelse passageren har ved forsinkelser og missede forbindelser. Art. 12 indeholder reglerne for gennemgående billetter: Stk. 1 forpligter en enkelt jernbanevirksomhed, der kører hele rejsen, til at tilbyde gennemgående billet [eur-lex.europa.eu](#); stk. 2 kræver klar information for køb om hvorvidt en given rejseplan er på én eller flere billetter; stk. 3–4 fastlægger, at billetter købt samlet i én transaktion enten hos en operatør eller via en billetudsteder som udgangspunkt udgør en gennemgående billet, med tilhørende ansvar for at hjælpe og kompensere hvis forbindelser misses [eur-lex.europa.eu](#) [eur-lex.europa.eu](#). Samtidig giver stk. 5 en undtagelse: hvis det tydeligt fremgår på billetten(e) eller bekræftelsen, at der er tale om separate kontrakter og passageren blev informeret for køb, så gælder det udvidede ansvar i stk. 3–4 ikke [eur-lex.europa.eu](#). Stk. 6–7 understreger oplysningspligten (bevisbyrden) og at klager ved separate billetter solgt samlet skal håndteres af sælger (rejsebureauet). Bilag II, del I, pkt. 9 kræver specifikt, at for købet skal passageren informeres om hvorvidt billetter udgør en gennemgående billet [eur-lex.europa.eu](#). Spørgsmålene i denne sektion afdekker alle disse punkter, så vi kan fastslå rejsetypen og sælgerens ansvar.

!!!Indeholder vigtige elementer i implementeringen som der skal tages højde for.

Ukendt forfatter
21-10-2025 08:40

Spørgsmål i denne sektion:

- “Var du tydeligt informeret om, at din(e) billet(ter) var gennemgående eller ej?”
 - Hook:** through_ticket_disclosure
 - Formål:** At verificere om passageren for købet blev tydeligt informeret om, hvorvidt rejsen var på én gennemgående billet eller på separate billetter. Dette opfylder kravet i art. 12, stk. 2, der siger at ved rejser med skift skal passageren forud for køb informeres om billetterne udgør en gennemgående billet [eur-lex.europa.eu](#). Et klart ”Ja, det blev oplyst” betyder, at passageren var bekendt med rejsetypen – fx at der stod eksplisit ”gennemgående billet” eller ”separate billetter” i bestillingsprocessen. Hvis dette spørgsmål besvares ”Nej”, var informationen mangelfuld eller fraværende. I så fald træder forordningens beskyttelse i kraft: Ifølge betragtning (24) skal manglende korrekt information medføre, at billetter købt samlet behandles som gennemgående billet med fuld ansvar for operatøren [eur-lex.europa.eu](#). Med andre ord, et ”Nej” her indikerer at sælgeren ikke opfyldte sin oplysningspligt, og passageren vil derfor have krav på den højere beskyttelse (omkobling/kompensation for hele rejsen) som om det var én kontrakt. Dette spørgsmål er centralt, da det sætter rammen: Enten bekræftes passagerens viden (som måske begrænser ansvaret), eller også påvises en svigtende information, hvilket giver passageren fordel af tvivlen (gennemgående billet per default).

Vigtigt da klagen skal sendes til enten operatør eller rejsebureau.

Ukendt forfatter
21-10-2025 08:43

Link til art. 9 stk. 1 – jf. art. 12, udgør det en gennemgående billet?

Forskel art. 9 = på anmodning, i art. 12 er det obligatorisk.

→ ikke nødvendigt at spørge om dette under art. 9, desuden kommer check af art. 12 før art. 9.

Ukendt forfatter
21-10-2025 08:44

- “Købte du alle billetter i én transaktion hos operatøren?” (AUTO)

- Hook:** single_txn_operator
- Formål:** At fastslå om passageren købte hele rejsen samlet direkte hos en jernbanevirksomhed (togoperatøren) i én enkelt handel. Dette spørgsmål besvares automatisk ud fra bookingsdata (fx om alle strækninger har samme ordrenummer og er købt hos et togselskab). Ifølge art. 12, stk. 3 udgør billetter, der er købt i en enkelt transaktion hos en jernbanevirksomhed, automatisk en gennemgående billet, med operatøren som ansvarlig for forsinkede/missede skift [eur-lex.europa.eu](#). Et ”Ja” (og hvis ikke andet er oplyst, jf. spm. 1 og 4) betyder derfor, at rejsen behandles som én kontrakt med fuld beskyttelse under art. 18–20 – operatøren hæfter for at hjælpe og kompensere hele vejen. Dette gælder uanset at billetten måske udstedes som flere kuponer: Kernen er, at de blev købt samlet direkte hos

Såfremt der ikke er givet info om ”gennemgående” eller ”ikke-gennemgående”, betragtes det som en gennemgående billet.

→ Er vigtigt i afvejningen.
Ukendt forfatter
21-10-2025 08:50

Art. 12 stk. 3 → vigtigt i afvejningen af ”gennemgående billet” – såfremt køb ved en enkelt transaktion hos jernbanevirksomhed.

Ukendt forfatter
21-10-2025 09:05

operatøren, så ansvaret kan ikke fraskrives. Hvis "Nej", går vi videre – så enten er billetterne ikke købt samlet, eller det skete via en anden kanal end operatøren.

3. "Eller købte du alle billetter samlet i én transaktion hos et rejsebureau eller billetudsteder?" (AUTO)

– **Hook:** single_txn_retailer

– **Formål:** At afgøre om passageren købte hele rejsen samlet gennem en **billetudsteder eller et rejsebureau** i én handelstransaktion. Dette besvares også automatisk via bookingoplysninger (om der fx er ét samlet ordrenummer fra en tredjeparts-sælger). Hvis "Ja", bringes art. 12, stk. 4 i spil: Har en billetudsteds/rejsebureau *på eget initiativ* kombineret flere billetter i én transaktion, så pålægges denne sælger ansvaret for at refundere det samlede beløb **og betale 75%** i kompensation, hvis passageren ikke når en forbindelse [eur-lex.europa.eu](#) Med andre ord, et rejsebureau kan ikke bare sælge separate billetter samlet uden konsekvens – medmindre passageren var forud informeret om, at de var særskilte (se spm. 4). Dette spørgsmål identificerer således, om art. 12, stk. 4's situation gør sig gældende. Svarer "Ja", ved vi hvem der hæfter ved en misset forbindelse (nemlig rejsebureauet i første omgang). Er svaret "Nej", betyder det at rejsen ikke blev købt som én pakke hos hverken operator eller rejsebureau – måske har passageren selv købt billetterne separat. I så fald er der slet ikke en samlet handel, og art. 12(3)-(4) mekanismerne er ikke direkte aktuelle (man ender på særskilte kontrakter *med mindre* andet tyder på gennemgående karakter, fx fælles PNR uden oplysning).

4. "Stod det udtrykkeligt et sted, at billetterne var særskilte kontrakter?"

– **Hook:** separate_contract_notice

– **Formål:** At undersøge om det fremgik eksplisit på billetten, i bookingbekræftelsen eller andet varigt medium, at billetterne **repræsenterede særskilte transportkontrakter** – og om passageren dermed *blev gjort opmærksom* på dette før eller under købet. Dette vedrører undtagelsen i art. 12, stk. 5: Ansvaret i stk. 3 og 4 (operatorens/rejsebureauets udvidede ansvar) gælder ikke, hvis det på billetterne eller andet bevis klart angives, at der er tale om separate kontrakter, og passageren blev informeret herom inden [køb](#).
Svarer passageren "Ja" til dette spørgsmål, betyder det at sælgeren rent faktisk gjorde tydeligt opmærksom på, at rejsen ikke var en gennemgående billet – f.eks. kunne der stå "Denne rejse er på separate billetter og er ikke omfattet af gennemgående billet-regler". I så fald har sælgeren opfyldt sin oplysningspligt og kan friholdes fra det ekstra ansvar (man falder tilbage på at hver kontrakt står for sig). Et "Nej" indebærer derimod, at passageren ikke blev klart informeret om adskilte kontrakter – i så fald kan sælgeren ikke påberåbe sig fritagelsen i stk. 5, og de ovenfor nævnte default-regler om gennemgående billet træder i kraft. Med andre ord: Hvis billetterne blev købt samlet, men uden en tydelig note om "særskilte kontrakter", så behandles de som én samlet rejse med tilhørende rettigheder. Dette spørgsmål er afgørende for at afgøre, om sælgeren har forsøgt at fraskrive sig ansvar lovmedholdeligt (ved tydelig disclosure) eller ej.

Bestemmer om det er operatøren eller rejsebureau som hæfter, såfremt der svarer nej må man gå ud fra at billetterne (flere omstigninger) er købt af passageren selv.
Ukendt forfatter
21-10-2025 09:08

5. "Var alle billetter udstedt under samme bookingnummer/PNR?" (AUTO)

– **Hook:** shared_pnr_scope

– **Formål:** At tjekke om alle passagerens billetter deler samme **ordrenummer eller PNR** (Passenger Name Record). Ét fælles bookingreference indikerer normalt, at billetterne blev købt samlet som én booking. Dette er et teknisk tegn på én samlet befordringskontrakt for hele rejsen. Hvis Ja, understøtter det kraftigt, at rejsen var en gennemgående billet (medmindre andet er angivet i spm. 4). Hvis Nej, havde hver billet sin egen reference, hvilket peger mod særskilte køb. Dette spørgsmål supplerer spørgsmål 2 og 3: Art. 12, stk. 3-4 definerer kriteriet "**købt i en enkelt handelstransaktion**" – et fælles PNR eller ordrenummer er typisk resultatet af netop sådan en samlet transaktion. Systemet indhenter automatisk denne oplysning; et "Ja" her vil i praksis betyde at spørgsmål 2 eller 3 også er auto-besvaret "Ja".

Såfremt ingen info jf. stk. 5 → behandles som gennemgående jf. stk. 2.
→ SPM – er det mulig at sammenlægge stk. 2 og 5 for nemheds skyld.
Ukendt forfatter
21-10-2025 09:15

Samme PNR nummer svarer til at svare på spm. 2 og 3 ovenfor "en handelstransaktion"
Ukendt forfatter
21-10-2025 10:21

Afhængigheder i sektion 2:

- Hvis *through_ticket_disclosure* = "Gennemgående billet" (dvs. passageren opfattede det som én kontrakt), så tilsliger logikken at rejseplanen behandles samlet. Da følger ansvaret art. 12, stk. 3 eller 4; var det operatøren selv der solgte (*single_txn_operator* = Ja), hæfter operatøren for hele rejsen; var det et rejsebureau (*single_txn_retailer* = Ja), hæfter bureauet for refundering + 75% kompensationeur-lex.europa.eu.
- Hvis *through_ticket_disclosure* = "Særskilte kontrakter", men *shared_pnr_scope* = Ja (dvs. billetterne har fælles bookingnummer), så står vi i en situation der kan kaldes en "skjult gennemgående billet". Det vil sige, billetterne blev i praksis solgt samlet **uden klar oplysning om adskilte kontrakter**. Her udløses art. 12, stk. 5: **sælgeren kan ikke undslå sig** ansvar blot ved at udstede flere billetter, hvis ikke de klart fortalte passageren om det. I praksis vil en rejse solgt under ét PNR, **uden tydelig separat-kontrakt advarsel**, blive behandlet som én samlet rejseplan med de tilhørende rettigheder – uagtet at der formelt er flere billetter.
 - Du bør kun acceptere **fraskrivelse** af art. 12-ansvar, hvis:
 1. Passageren **før købet** blev **klart informeret** om rejsens karakter (spm. 1), og
 2. Det fremgår **tydeligt** af billetten eller bekræftelsen, at det var **separate kontrakter** (spm. 4).

Man kommer ikke udenom at man skal spørge ind til hvem billetten er købt af da det har betydning for anvendelsen af stk. 3 eller stk. 4 i kompensationsudregningen.
Ukendt forfatter
21-10-2025 10:25

Afvejning *through_ticket_disclosure* og *shared_pnr_scope*
→ kræver udtrykkelig advarsel om separate kontrakter jf. art. 12 stk. 5
Ukendt forfatter
21-10-2025 10:27

Hvis **én af disse mangler**, skal du **anerkende kravet** under art. 12 – altså **behandle billetterne som gennemgående**, og ansvar påhviler operatør eller sælger.

- Hvis hverken *single_txn_operator* eller *single_txn_retailer* er Ja (altså passageren købt billetter separat i flere transaktioner), så anses rejsen for at være på separate kontrakter. Så gælder art. 12's regler om gennemgående billet som udgangspunkt ikke, **medmindre** operatøren burde have udstedt en samlet billet ifølge art. 12, stk. 1 (jf. næste sektion) eller medmindre systemet alligevel identifierer faktorer der binder rejseelementerne sammen (f.eks. fælles PNR fundet via OCR).

Hvis stk. 3 eller 4 ikke er besvaret – betragtes som separate kontrakter medmindre fælles PNR.
Ukendt forfatter
21-10-2025 10:34

(Eksempel: En passager køber to billetter hver for sig på to forskellige websites. I så fald har passageren formodentlig vidst, at de er separate køb. Disse vil blive behandlet hver for sig. Men havde passageren købt dem samlet uden at vide de var separate, så falder vi tilbage til beskyttelsen.)

Sammenfattende sikrer spørgsmål 1-5, at vi korrekt identificerer **rejsetypen** (én kontrakt vs. flere) og **ansvarsplaceringen** (operatør vs. billetformidler), i tråd med art. 12. Dette har stor betydning for senere at vurdere hjælp og kompensation: Én gennemgående kontrakt betyder forsinkelser regnes frem til slutdestinationeur-lex.europa.eu, mens separate billetter normalt vurderes hver for sig. Sektionen her etablerer således fundamentet for passagerens rettigheder ved skift.

Vigtigt at notere sig at separate billetter vurderes hver for sig.
Ukendt forfatter
21-10-2025 10:37

3. Hvem solgte rejsen, og hvor mange operatører?

(Art. 12, stk. 1, 3-4)

Her klarlægges typen af sælger (operatør vs. tredjepart) og antallet af involverede jernbanevirksomheder, da dette er afgørende for hvilke ansvarsregler i art. 12 der gælder, samt om art. 12, stk. 1's særlige krav om gennemgående billet finder anvendelse. Art. 12, stk. 3-4 skelner som nævnt mellem køb hos operatør og køb hos rejsebureau ift. ansvar, og art. 12, stk. 1 indfører en generel pligt for **en-operator rejser** til at tilbyde gennemgående billetter. Spørgsmålene i denne sektion bruges mest til automatisk logik (de fremgår evt. kun af interne data), men de er med for fuldstændighed:

!!! spørgsmål nedenfor medtages ikke – intern logik.
Ukendt forfatter
21-10-2025 10:38

Spørgsmål i denne sektion:

6. "Var det en jernbanevirksomhed, der solgte dig hele rejsen?" (AUTO)

– **Hook:** seller_type_operator

– **Formål:** At afgøre om rejsen (alle billetter) blev solgt direkte af en **jernbanevirksomhed** (togoperatøren selv). Hvis Ja, og billetterne var købt samlet, så ved vi fra art. 12, stk. 3 at operatøren skal behandle hele rejsen som gennemgående billeteur-lex.europa.eu. Operatøren har dermed ansvaret for forsinkede forbindelser på tværs af sine tog, med de rettigheder som art. 18–20 giver. Et "Ja" her vil typisk korrespondere med single_txn_operator = Ja fra før, og det identificerer ansvarssubjektet som operatøren. Hvis "Nej" betyder det, at rejsen ikke (kun) blev solgt af en togsselskab direkte – så enten via en agent eller flere forskellige køb. I så fald kigger vi mod næste spørgsmål. (Dette spørgsmål vises sjældent direkte til brugeren; det konkluderes af systemet ud fra bookingdata.)

Svarer til "ja" ved single_txn_operator.

Ukendt forfatter
21-10-2025 11:07

7. "Eller var det et rejsebureau eller en billetudsteder, der solgte rejsen samlet?" (AUTO)

– **Hook:** seller_type_agency

– **Formål:** At se om rejsen i stedet blev købt via et **rejsebureau eller billetudsteder** (tredjepart). Et "Ja" her – typisk sammenfaldende med single_txn_retailer = Ja – betyder, at art. 12, stk. 4 er gældende: Rejsebureauet/billetudstederne hæfter for hele rejsen (fusion + 75% kompensation ved misset forbindelse) medmindre de havde informeret om separate billettereur-lex.europa.eu. Med andre ord, de bliver behandlet næsten som en "virtuel operator" der har solgt én samlet rejse. Hvis både spm. 6 og 7 er Nej, indikerer det at salget ikke var en enkelt samlet pakke via nogen – passageren kan have købt segmenterne hver for sig. I så fald er der ingen ekstra ansvar efter art. 12, ud over hvad de individuelle kontrakter giver (medmindre den manglende gennemgående billet i sig selv er et problem jf. stk. 1, se næste).

Svarer til "ja" ved single_txn_retailer.

Ukendt forfatter
21-10-2025 11:08

8. "Var flere forskellige jernbanevirksomheder involveret i selve transporten?" (AUTO)

– **Hook:** multi_operator_trip

– **Formål:** At detektere om rejsen omfattede **flere forskellige togoperatorer** (selskaber). Dette afdækkes automatisk ud fra rejseplanen (segmentdata). Hvis Nej (kun én operatør kørte alle tog på rejsen), er art. 12, stk. 1 relevant: Én enkelt jernbanevirksomhed, der udfører en langdistance- eller regionalrejse med skift, er **forpligtet til at tilbyde en gennemgående billeteur-lex.europa.eu**. Det vil sige, hvis det var samme selskab hele vejen, burde passageren have kunnet få én fælles billet til slutdestinationen. I sådant et tilfælde, hvis passageren alligevel endte med separate billetter, kan det indikere at selskabet ikke har opfyldt pligten i art. 12(1). Det styrker passagerens sag om, at billetterne skal behandles samlet, for loven krævede faktisk at udstede en gennemgående billet fra start. Hvis svaret er Ja (der var flere operatører involveret), så er det mere forståeligt at rejsen evt. var på separate billetter – samarbejde kræves for at lave gennemgående billet på tværs af selskaber. Manglende tydelig information i dette scenario (hvis spm. 1 og 4 var "Nej") medfører dog stadig en "implicit gennemgående billet" for passagerens rettigheder: Dvs. hvis flere operatørs billetter blev solgt samlet uden klar besked om særskilte kontrakter, skal passageren have samme beskyttelse som ved en gennemgående billet. Stk. 1 siger også, at selskaber med samme 100% ejer betragtes som én virksomhedeur-lex.europa.eu – systemet kan automatisk fange dette (fx DSB og DSBFirst ville tælle som én).

Art. 12 stk. 1 – detektere om der var flere operatører, hvis nej bringes stk. 1 i anvendelse.

– hvis nej forpligtelse til at lave en gennemgående billet
Ukendt forfatter
21-10-2025 11:10

Afhængigheder i sektion 3:

- Hvis *multi_operator_trip* = Nej (kun én operatør for hele rejsen) **og** alligevel *through_ticket_disclosure* = "Særskilte kontrakter", tyder det på at operatøren kan have forsømt sin lovligepligt til at tilbyde gennemgående billet. I en sådan situation vil systemet fortolke til passagerens fordel: den separate billet-opdeling kan ikke bruges til at afvise krav, fordi art. 12(1) siger at passageren *skulle* have haft én kontrakt. Dette kan blive påtalt som en del af klagen.

Afvejning af spm. 1 og 4 ved flere operatører → kræver formelt at begge er ja ellers "gennemgående" mod stk. 1 – en enkelt operatør → altid "gennemgående"
Ukendt forfatter
21-10-2025 11:16

Afvejning af stk. 1 – se note lige ovenfor.
multi_operator_trip = Nej (kun én operatør for hele rejsen) **og** alligevel *through_ticket_disclosure* = "Særskilte kontrakter"
Ukendt forfatter
21-10-2025 11:32

- Omvendt, hvis *multi_operator_trip* = Ja (flere operatører), så er der ingen absolut pligt til at have gennemgående billet – men ansvaret afhænger så af informationen (spm. 1 og 4) og hvem der solgte (spm. 6-7).

Samlet set sikrer denne sektion at systemet kender **sælgerens identitet** (for ansvar ift. art. 12(3)-(4)) og om rejsen kunne/burde have været en gennemgående billet (art. 12(1) situation). Det danner grundlag for næste skridt: at vurdere hjælp og kompensation korrekt for rette part.

4. Forbindelsestider og rejseplanens sammenhæng

(Art. 12, stk. 4; Art. 19, stk. 3; Bilag II, del I, pkt. 9)

I denne del fokuseres på, om rejseplanen og skiftetiderne var realistiske og om det fremstod for passageren som én sammenhængende rejse. Dette har to formål: For det første skal operatører ifølge betragtning (26) tage hensyn til realistiske minimum-skiftetider, når de udbyder gennemgående billetter eur-lex.europa.eu – for at undgå at planlægge umulige forbindelser. For det andet har det betydning for, hvordan en forsinkelse beregnes og opleves: Er det én kontrakt, ses forsinkelsen i forhold til endemålet (art. 19, stk. 3) eur-lex.europa.eu, men er det separate billetter, kan et skift ses isoleret. Spørgsmålene her afdækker rejseplanens indhold.

Spørgsmål i denne sektion:

9. "Var skiftetiderne mellem tog realistiske og rimelige?"

– **Hook:** connection_time_realistic

– **Formål:** At vurdere om de planlagte skift i rejseplanen var gennemførige under normale omstændigheder – altså om der var **tilstrækkelig tid** til at nå det næste tog. Ifølge betragtning (26) skal jernbanevirksomheder, når de tilbyder gennemgående billetter, anvende realistiske minimum connection times (MCT) og tage højde for stationernes forholde eur-lex.europa.eu. Et "Ja" betyder at f.eks. 10-15 minutters skift på en mindre station eller 30 min ved større stationer blev overholdt, og at tidsmarginerne virkede rimelige. Et "Nej" indikerer, at rejseplanen indeholder *meget stramme skift* – f.eks. 5 minutter til at skifte perron på en stor station, hvilket næsten kræver et mirakel selv uden forsinkelse. Sådanne unrealistiske skiftetider kan tyde på, at sælgeren/operatøren ikke tog rimelige hensyn ved planlægningen. For passagerens rettigheder betyder et "Nej" her, at hvis passageren missede forbindelsen, kan vedkommende argumentere for, at det var pga. en planlægningsfejl (og ikke blot "force majeure"). Dermed bør rejsen behandles under **gennemgående billets beskyttelsen** uanset – idet det i praksis var en sammenhængende rejse, som operatøren burde have sikret ordentlige forhold for. Dette spørgsmål dokumenterer således kvaliteten af rejseplanen: Rimelige skift (Ja) vs. unrealistiske skift (Nej).

10. "Fremstod dine billetter som én samlet rejseplan med sammenhængende ansvar?"

– **Hook:** one_contract_schedule

– **Formål:** At belyse om selve købets præsentation og billetterne gav indtryk af **én samlet rejseplan** – altså om passageren oplevede det som én gennemgående rejse – eller om det virkede fragmenteret. Dette handler om, hvordan rejsen blev solgt: Fik passageren én samlet itinerary/booking for alle togstrækninger, eller modtog de adskilte billetter/kvitteringer uden indbyrdes forbindelse? Et "Ja" indikerer, at det for passageren fremstod som **én sammenhængende rejse** – typisk kendtegnet ved at man modtager én samlet billet eller bookingdokument der dækker alle tog (selvom der måske er flere kuponer). Det er ofte tilfældet ved gennemgående billetter. "Nej" betyder, at hvert tog/strækning blev behandlet særskilt ved køb – fx separate billetter for hver del af rejsen, forskellige ordrenumre, og ingen samlet oversigt. Dette spørgsmål er vigtigt, fordi hvis passageren troede alt var én rejse (Ja), men i virkeligheden var det separate billetter uden ansvar mellem dem, så **er passageren blevet vildledt** eller i det mindste ikke klædt på til at vide risikoen. Ifølge art. 12, stk. 5 skulle en sådan oplysning have fremgået klart; hvis ikke, hæfter sælgeren.

Se note lige ovenfor – spm 1. og 4

multi_operator_trip = Ja (flere operatører), så er der ingen absolut pligt til at have gennemgående billet – men ansvaret afhænger så af informationen (spm. 1 og 4) og hvem der solgte (spm. 6-7).

Ukendt forfatter
21-10-2025 11:38

Hvis "ja" – 10-15 minutter på mindre station == ok.

30 minutter ved større stationer == ok.
Ukendt forfatter
21-10-2025 11:44

Vigtigt element i vurdering af "force majeure".
Såfremt der claimes "force majeure" kan der argumenteres for "planlægningsfejl"
Ukendt forfatter
21-10-2025 11:46

Omvendt, hvis det tydeligt var adskilt (Nej), så vidste passageren måske godt, at hvert segment stod for sig.

Relevans for kompensation: Oplysningerne fra spm. 9 og 10 anvendes også i beregning af forsinkelseskompensation. Art. 19, stk. 3 angiver, at kompensation for forsinkelse beregnes ud fra den fulde pris, passageren har betalt **for den forsinkede tjeneste**, inklusive på hinanden følgende etaper [eur-lex.europa.eu](#). Det betyder: Hvis rejsen er én kontrakt (gennemgående), ses forsinkelsen i forhold til ankomst til slutdestinationen, *ikke* bare den forsinkede del. Hvis passageren fx misser en forbindelse på en gennemgående billet, regnes forsinkelsen ud fra forsinket ankomst til endemålet (kumulative forsinkelse). Er billetterne derimod adskilte kontrakter (og ikke omfattede af art. 12's beskyttelse), vurderes forsinkelser per billet for sig, og man kan risikere at en misset forbindelse slet ikke giver kompensation, da hvert segment isoleret måske ikke var 60 min forsinket. Spørgsmål 10 hjælper dermed med at afgøre, om hele rejsen bør betragtes under ét (hvilket giver kompensation ud fra total forsinkelse) – især hvis passageren blev solgt rejsen som sammenhængende.

Kompensation : Checke at dette er iorden jf. art. 19 stk. 3.

Ukendt forfatter
21-10-2025 11:52

Afhængigheder i sektion 4:

- Spørgsmål 9 besvares ofte automatisk ved at systemet kender stationernes *minimum skiftetid* og sammenligner med rejseplanen. Hvis systemet opdager et skifte under den officielle minimum connection time (MCT) for den station, kan det sætte *connection_time_realistic* = Nej. Dette er værdifuldt, da det objektivt viser planlægningssvigt.
- Spørgsmål 10 hænger tæt sammen med tidligere svar: Hvis *shared_pnr_scope* var Ja og *separate_contract_notice* var Nej, så vil *one_contract_schedule* næsten altid være Ja – passageren fik alt under én booking, så de anså det som én rejse. Omvendt, hvis billetterne blev købt hver for sig (flere PNR), vil *one_contract_schedule* være Nej. Systemet kan ofte selv konkludere dette ud fra hvordan data er indtastet (én samlet booking vs. ej), så spørgsmålet vil kun blive stillet hvis der er tvivl eller modstrid (f.eks. hvis passageren alligevel troede det var samlet på trods af flere billetter).

Undersøge hvor meget info Groq kan trække om 15 / 30 minutters grænserne i fht skift ved stationer.

Ukendt forfatter
21-10-2025 11:54

Automatisering.

Ukendt forfatter
21-10-2025 12:00

Ved at besvare disse spørgsmål sikres det, at vi har dokumentation for *rejsens sammenhæng*: Var den planlagt forsvaret, og var det forståeligt for passageren hvilken type billet de havde? Disse faktorer spiller ind, når vi skal vurdere passagerens krav ved forsinkelser – f.eks. om kompensation skal udregnes for hele rejsen eller ej, og om planlægningsfejl kan forpligte operatøren yderligere.

5. Kommunikation om rettigheder og ansvar

(Art. 12, stk. 6–7; Art. 20, stk. 4; Art. 30)

Denne del sikrer, at passageren fik klar besked om, hvem der skulle kontaktes ved problemer, og hvem der havde svaret ved en misset forbindelse. Samtidig kontrolleres endnu engang tegn på én samlet bookingreference. Art. 12, stk. 6 placerer bevisbyrden for information hos sælgeren – dvs. det er sælger, der skal kunne bevise at passageren blev informeret om billeternes status [eur-lex.europa.eu](#). Stk. 7 fastslår, at billetudstedere/rejsebureauer under stk. 4 er ansvarlige for at håndtere passagerens henvendelser/klager ved misdelede forbindelser [eur-lex.europa.eu](#). Derudover kræver art. 30, at jernbanevirksomheder og billetudstedere generelt informerer passagerer om deres rettigheder og hvor de kan indgive klage. Spørgsmålene her dækker om passageren blev oplyst om kontaktpunkt og ansvar.

Spørgsmål i denne sektion:

- “Fik du at vide, hvem du skulle kontakte i tilfælde af forsinkelse eller aflysning?”
 - Hook:** *contact_info_provided*
 - Formål:** At kontrollere, om passageren blev informeret om, hvor han/hun kunne henvende sig ved problemer som forsinkelser, aflysninger eller misdelede forbindelser. Dette inkluderer

f.eks. om der i rejsedokumenterne eller på stationen blev angivet et kundecenter, en hjælpehotline, en app eller lignende til at få hjælp ved uregelmæssigheder. Ifølge art. 30, stk. 1 skal passagerer under rejsen have adgang til oplysninger om deres rettigheder, herunder kontaktoplysninger til nationale håndhævelsesorganer og klageadgang. Mere specifikt ved en forsinkelse siger art. 20, stk. 4, at operatøren skal informere om hvordan passagerer kan få en *forsinkelsesattest* eller bevis for forstyrrelseneur-lex.europa.eu. Et "Ja" her betyder, at passageren fx modtog en brochure, en SMS eller hørte en meddelelse om, hvor man kunne rette henvendelse (f.eks. "kontakt DSB's personale eller kundeservice ved forsinkelser"). "Nej" antyder, at passageren blev ladt i uvished om, hvem der kunne hjælpe – hvilket kan pege på en *informationsmangel*. Dette er problematisk, især hvis det var en rejse på separate billetter solgt af et rejsebureau: I sådanne tilfælde skulle rejsebureauet ifølge art. 12, stk. 7 have behandlet henvendelser, og passageren burde vide at de skulle kontakte bureauet. Manglende vejledning her kan betyde, at passageren ikke fik den hjælp de havde krav på i tide.

12. "Var det klart for dig, hvem der havde ansvaret hvis du missede en forbindelse?"

– **Hook:** responsibility_explained
– **Formål:** At undersøge om passageren blev gjort klart, hvem der bar ansvaret i tilfælde af en mistet forbindelse (eller stor forsinkelse). Det vil sige: Vidste passageren, om operatøren ville hjælpe og dække hele rejsen, eller om det var på eget ansvar mellem billetter? Ifølge art. 12, stk. 5–6 er det som nævnt sælgerens ansvar at informere, hvis billetterne ikke hænger sammen – og de skal kunne bevise det. Desuden krever art. 12, stk. 7 at rejsebureauer ved "kombinerede billetter" håndterer passagerens krav. Et "Ja" svarer her indikerer, at passageren på forhånd var bevidst om ansvarsfordelingen. For eksempel kan der have stået: "Bemærk: Dette er to separate billetter; jernbanevirksomhed A påtager sig kun ansvar for sin del af rejsen". Dermed ved passageren, at hvis toget fra A er forsinket så B ikke nås, er det ikke automatisk dækket. Et "Nej" betyder, at det ikke var tydeligt for passageren, hvem der skulle hjælpe eller betale ved en misset forbindelse. Altså at sælgeren ikke effektivt har kommunikeret ansvarsforholdet. I sådanne tilfælde vil standardreglen i art. 12, stk. 3 eller 4 træde i kraft: Hvis passageren ikke er informeret om andet, må vedkommende forvente, at rejsen dækkes som én kontrakt med fuld beskyttelse eur-lex.europa.eu. Med andre ord, "Nej" her understøtter passagerens krav om hjælp/kompensation for hele rejsen, idet sælgeren har forsømt at pointere eventuelle begrænsninger. Især for rejser solgt af tredjepart: art. 12, stk. 7 pålægger dem at modtage klager, så passageren skulle vide, at de kunne gå til bureauet for hjælp. Summen er, at dette spørgsmål dokumenterer, om passageren var efterladt i en gråzone mht. ansvar – hvis ja, falder fortolkningen ud til passagerens fordel.

13. "Fik du ét fælles booking- eller bekræftelsesnummer for hele rejsen?" (AUTO)

– **Hook:** single_booking_reference
– **Formål:** At bekræfte, om passageren modtog én samlet bookingreference eller ordrenummer, der dækkede hele rejsen. Dette er i praksis samme tjek som spørgsmål 5 (shared_pnr_scope), men gentaget her som en kontrol i kommunikationshenssænde. Ét fælles bookingnummer tyder på, at passageren fik præsenteret rejsen samlet (én reservation for alt). Hvis Ja, bekræfter det at passageren havde én samlet bekræftelse – hvilket korresponderer med at rejsen var eller blev opfattet som gennemgående billet. Hvis Nej, var der forskellige bookingnumre, hvilket understøtter at rejsen var opdelt fra start. Denne oplysning er med til at sikre, at al kommunikation (eller mangel på samme) vurderes i lys af bookingforholdet: En passager med ét bookingnummer burde forvente ét kontaktpunkt og én ansvarlig aktør for hele rejsen, mens flere separate numre måske antyder delt ansvar (for den opmærksomme kunde). Systemet udfylder dette automatisk ved at læse PNR/ordrenumre fra billetterne.

Art. 30 stk .1 – adgang til oplysninger om rettigheder under rejsen, f.eks. art. 20 stk. 4 (forsinkelsesattest).

→ hvis nej == informationsmangel – problematisk ved separate billetter f.eks. art. 12 stk. 7 (rejsebureauer – kan blive ansvarlige)
Ukendt forfatter
21-10-2025 12:08

Fallback ved manglende udpensling af ansvar → fuld beskyttelse.

Ukendt forfatter
21-10-2025 12:18

Afhængigheder i sektion 5:

- Spørgsmål 11 og 12 vil kun blive præsenteret, hvis der faktisk opstod en forsinkelse/misset forbindelse i sagen (for ellers er det hypotetisk). De knytter sig typisk til en konkret problemoplevelse: ved forsinkelsen, fik passageren så at vide hvad de skulle gøre?
- Hvis *responsibility_explained* = Nej og *through_ticket_disclosure* = "Særskilte kontrakter", så har sælgeren modstridende adfærd: De hævdede måske at det var separate billetter, men **undlod** at forklare passageren konsekvenserne tydeligt. Det vil i praksis bringe sælgeren på kant med art. 12(5)-(6), og passageren vil med rette kunne argumentere for gennemgående-billet-behandling.
- single_booking_reference* vil normalt være identisk med *shared_pnr_scope*. Eventuelle uoverensstemmelser (hvis systemet finder modstrid i data) kan indikere en fejl i datafangsten.

Samlet set afdækker denne sektion **kommunikationen omkring ansvar**. Det handler om, hvorvidt passageren var klædt ordentligt på ift. hvem der skulle hjælpe ved problemer. Hvis svarene peger på mangelfuld kommunikation (fx intet kontaktpunkt oplyst, ansvar ikke forklaret), stiller det sælgeren i et dårligt lys ift. overholdelse af art. 12, stk. 6-7 og art. 30. For passageren betyder det større sandsynlighed for at få medhold i, at deres rimelige forventning var én ansvarlig for hele rejsen.

6. Assistance og Omdirigering ved Forsinkelse/Aflysning

(Art. 18, stk. 1-4; Art. 20, stk. 1-4)

Denne sektion omhandler de rettigheder, passageren har, når der opstår forsinkelse, aflysning eller en misset forbindelse. Art. 18 regulerer passagerens ret til **tilbagebetaling (refusion)** eller **omruting** (videre transport) i tilfælde af store forsinkelser eller aflysnings, mens art. 20 regulerer **assistance** under ventetiden (information, forplejning, indkvartering). Spørgsmålene her sikrer, at operatøren har tilbuddt og leveret den hjælp, de er forpligtet til. De fleste af disse spørgsmål bliver kun stillet, hvis forsinkelsen når et vist omfang (f.eks. 60+ min), som systemet typisk allerede har registreret.

Spørgsmål i denne sektion:

- "Blev du – da forsinkelsen nåede ca. 60 minutter eller derover – tilbudt valget mellem refundering af billetten og omdirigering (vidererejse)?"
– Hook: reroute_offer_choice
– Formål: At kontrollere om jernbanevirksomheden **straks** tilbød passageren de valg, som art. 18, stk. 1 kræver, når en forsinkelse ved ankomst til slutdestinationen forventes at blive 60+ minutter [eur-lex.europa.eu](#). Disse valg er: (a) **refusion** af hele billetprisen (for den del af rejsen der ikke er gennemført, og for allerede gennemførte dele hvis rejsen opgives, inkl. gratis returnejse til udgangspunkt hvis relevant), eller (b) **videreførsel/omruting** under tilsvarende transportbetingelser til endemålet hurtigst muligt, eller (c) omruting på et senere tidspunkt efter passagerens ønske [eur-lex.europa.eu](#). Operatøren skal tilbyde disse muligheder **med det samme** når det står klart at forsinkelsen vil nå 1 time [eur-lex.europa.eu](#). Et "Ja" her betyder, at passageren faktisk blev stillet over for valget – f.eks. at personalet annoncerede "Forsinkelsen er over 60 min, I kan få refundert jeres billet nu eller blive ombooket til næste tog". "Nej" indikerer, at operatøren **ikke** proaktivt gav passageren valgmuligheden, selvom de burde. Dette er en overtrædelse af art. 18(1). Et sådant svar styrker passagerens krav, da operatøren så ikke har opfyldt sine forpligtelser (passageren kunne fx have krav på refusion selvom de ikke fik det tilbuddt). Systemet vil normalt kende forsinkelsens længde; hvis ≥60 min og der ikke er noteret at valgmuligheder blev tilbudt, antager vi "Nej".
- "Valgte du at få billetten refundert, eller valgte du at fortsætte rejsen via omdirigering?"
(AUTO)

Afvejning af spm. Ovenfor → en sælger kan gøres ansvarlig → dvs. kompensation

Ukendt forfatter
21-10-2025 12:04