

# **Fælles landsdækkende rejseregler**

**Gyldig fra 15. januar 2017 til 31. oktober 2017**

<b>1. Generelt .....</b>	<b>4</b>
1.1. Anvendelsesområde .....	4
1.2. Serviceydelser .....	4
<b>2. Rejsehjemmel.....</b>	<b>5</b>
2.1. Regler og priser .....	5
2.2. Kundetyper .....	5
2.3. Køb af rejsehjemmel.....	6
2.4. Brug af rejsehjemmel.....	6
2.4.1. Brug af billetter og kort.....	7
2.4.2. Brug af rejsekort.....	7
2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app) .....	7
2.5. Refusion og ombytning .....	8
2.6. Kontrol af rejsehjemmel.....	8
2.6.1. Indrejsekontrol ved kaldt transportøransvar .....	8
2.7. Kontrolafgift.....	9
2.8. Misbrug af rejsehjemmel.....	10
<b>3. Personer med permanent eller midlertidigt handicap.....</b>	<b>10</b>
3.1. Assistance .....	10
3.2. Ledsageordning .....	11
3.3. Medtagning af hjælpemidler .....	11
<b>4. Bagage, cykler og andre medbragte genstande.....</b>	<b>12</b>
4.1. Generelt.....	12
4.2. Personlig bagage.....	12
4.3. Cykler.....	12
4.3.1. Supplerende regler om cykler .....	13
4.3.2. Særligt om ladcykler og tandemcykler .....	13
4.4. Barne- og klapvogne.....	13
4.5. Særlig bagage .....	14
<b>5. Dyr.....</b>	<b>14</b>
5.1. Undtagelser og særlige bestemmelser om dyr.....	14
<b>6. Mad og drikke.....</b>	<b>14</b>
<b>7. Mobiltelefoner, computere med videre.....</b>	<b>15</b>
<b>8. Standsning .....</b>	<b>15</b>
8.1. Behovsstandsning i tog.....	15
8.2. Standsning mellem busstoppesteder .....	15
<b>9. Nødbremser og døre i tog, metro og tunnelstationer .....</b>	<b>15</b>
<b>10. Forbud mod rygning.....</b>	<b>16</b>
<b>11. Indsamling af underskrifter, uddeling, optræden m.v.....</b>	<b>16</b>

<b>12. Afvisning og bortvisning .....</b>	<b>16</b>
<b>13. Erstatning .....</b>	<b>16</b>
13.1. Erstatning i forbindelse med kørsel med tog (herunder lokalbanetog) og metro .....	16
13.2. Erstatning i forbindelse med buskørsel.....	17
<b>14. Driftsforstyrrelser .....</b>	<b>17</b>
14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti .....	18
14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder Metro og lokalbaner).....	18
14.3. Begrænsning af ansvar.....	18
<b>15. Hittegods .....</b>	<b>18</b>
<b>16. Klager.....</b>	<b>19</b>
<b>17. Kundeservice .....</b>	<b>19</b>
<b>18. Ændring af rejseregler .....</b>	<b>21</b>
<b>19. Ikrafttræden .....</b>	<b>21</b>
<b>20. Lovgivning.....</b>	<b>22</b>
<b>21. Nærmere oplysninger om produkter og priser .....</b>	<b>22</b>
<b>22. Bilag .....</b>	<b>22</b>
<b>23. Tidligere versioner.....</b>	<b>25</b>

## 1. Generelt

Rejsereglerne udgives af DSB, Arriva Tog og Metroselskabet I/S, samt Trafikselskabet Movia, BAT, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab i henhold til "Jernbaneloven" og "Lov om trafikselskaber".

### 1.1. Anvendelsesområde

De fælles rejseregler gælder for rejser med ovenstående selskaber i Danmark. Det vil sige rejser med busser, havnebusser, Metro, lokalbanetog samt rejser med Arriva Tog og DSB (herefter kaldet bus, tog og metro).

Rejsereglerne gælder også for rejser med de transportmidler, som selskaberne indsætter som erstatningstransport, samt dubleringstransport. Ved dubleringstransport forstås ekstra transport for at øge kapaciteten.

**Sjælland:** Ved lokalbanetog forstås tog, der køres af Lokaltog A/S. Lokaltog A/S er opdelt i: Lokaltog region H, som driver Frederiksværkbanen, Nærumbanen, Gribskovbanen, Hornbækbanen og Lille Nord, og Lokaltog region S, der driver Lollandsbanen, Østbanen, Tølløsebanen og Odsherredsbanen.

**Jylland:** Med lokalbanetog forstås Vestbanen A/S, der driver Vestbanen, Midtjyske Jernbaner A/S, der driver Lemvigbanen og Odderbanen og Nordjyske Jernbaner A/S, der driver Skagensbanen og Hirtshalsbanen.

For rejser med tog mellem Danmark og udlandet gælder "General Conditions of Carriage" (Almindelige Rejsevilkår) og de transporterende selskabers vilkår.

For rejser med tog udelukkende i udlandet gælder det transporterende selskabs vilkår og rettigheder. De transporterende selskaber fremgår af rejsehjemlen, og der henvises til de enkelte selskabers hjemmesider for disses forretningsbetingelser.

Rejsehjemlen er kundens dokumentation for retten til at blive transporteret. Rejsereglerne udgør sammen med gyldig rejsehjemmel aftalen mellem kunden og det benyttede selskab. Der kan dog for visse typer rejsehjemmel være fastsat specielle regler, som også udgør en del af aftalen. Dette vil fremgå i forbindelse med købet.

Rejser med bus, tog og metro er i øvrigt omfattet af den til enhver tid gældende lovgivning, herunder EU-regulering om passagerrettigheder, jævnfør pkt. 20.

### 1.2. Serviceydelser

Selskaberne tilbyder transport med bus, tog og metro og udarbejder i tilknytning hertil køreplaner og oplyser om afgange og ændringer i disse ved løbende opdatering og information på [rejseplanen.dk](http://rejseplanen.dk), på stationer og busterminaler, egne hjemmesider og andre passende medier.

Selskaberne kan løbende ændre på afgange, ruter og standsningssteder.

Det er kundens ansvar at holde sig orienteret om ændringer i køreplanen. Selskaberne bestræber sig på at overholde de oplyste ankomst- og afgangstider og oplyse om hændelser, der kan afbryde eller forsinke rejsen.

Kunden er selv ansvarlig for valg af afgang og skal ved tilrettelæggelse af sin rejse beregne rimelig tid til at kunne nå frem til sit bestemmelsessted eller forbindelsessted. Forsinkelser kan medføre, at skift til andet transportmiddel ikke nås. Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af reglerne i afsnit 14.

## 2. Rejsehjemmel

Ved rejsehjemmel forstås den billet eller det kort, som rejsen foretages på, herunder rejsekort samt billetter og kort udstedt på mobil.

### 2.1. Regler og priser

For rejser på Sjælland gælder priser og produktbeskrivelser for billetter og kort jævnfør [www.dinofentligetransport.dk](http://www.dinofentligetransport.dk) samt [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

For rejser vest for Storebælt er landet opdelt i takstområder. For rejser med DSB eller Arriva Tog i mere end ét takstområde samt mellem landsdelene, gælder priser og produktbeskrivelser for DSB og Arriva Togs billetter og kort jævnfør [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) samt [www.arriva.dk](http://www.arriva.dk).

For rejser med bus og tog indenfor takstområderne i Sydtrafik, i Midttrafik og i Nordjyllands trafik-selskab gælder priser og produktbeskrivelser jævnfør [www.sydtrafik.dk](http://www.sydtrafik.dk), [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk) samt [www.nordjyllandstrafikselskab.dk](http://www.nordjyllandstrafikselskab.dk).

For rejser med bus på Bornholm samt på Fyn gælder priser og produktbeskrivelser for henholdsvis BAT og FynBus' billetter og kort jævnfør [www.bat.dk](http://www.bat.dk) og [www.FynBus.dk](http://www.FynBus.dk).

For rejser med DSB på Fyn gælder DSB's priser og produktbeskrivelser for billetter og kort jævnfør [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

For rejser til og fra Sverige inden for takstområde Øresund gælder priser og bestemmelser for billetter og kort for takstområde Øresund jævnfør [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

Der kan være enkelte produkter, hvor reglerne afviger fra ovenstående. Der henvises til de enkelte hjemmesider jævnfør ovenfor.

For links til hjemmesider henvises til afsnit 21.

Oversigt over takstområder og takstzoner kan findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21)

Rejsekort kan benyttes i det meste af landet. Priser og rabatter varierer afhængig af, hvor rejsen foretages.

På [rejseplanen.dk](http://rejseplanen.dk) er det muligt at beregne prisen for de fleste rejser. For mere information om priser og produkter henvises til de respektive selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

### 2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.

I den kollektive trafik findes følgende fælles hovedkundetyper:

- Gratis barn ifølge med voksen (maks. to børn til og med 11 år) eller ifølge med betalende barn (ét barn til og med 11 år)

- Betalende barn (fra 12 til og med 15 år eller alene under 12 år)
- Ung (kan kun benyttes sammen med enten Ungdomskort eller Arriva Ung)
- Voksen (fra 16 år)
- Pensionist (fra og med 65 år og førtidspensionist under 65 år)
- Handicap (kan fremvise Ledsagerkort Danmark, Medlemskort til Dansk Blindesamfund eller medlemskort til Synscentret Refsnæs)
- Hund (stor hund (til barnepriis) eller hund i taske (gratis))
- Cykel

Herudover findes der yderligere en række kundetyper, som er specifikke for de enkelte trafikvirksomheder. Der henvises til de respektive selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

### 2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Ved rejser med bus kan kontantbillet købes ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk). Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

Billet kan kun købes før påstigning ved rejser med DSB's og Arrivas tog, med Metro, med Nærumbanen og med lokaltog i region S, med Vestbanen samt med Midtjyske jernbaner (kun Odderbanen).

Billet kan købes efter påstigning i lokaltog region H (bortset fra Nærumbanen), i Nordjyske jernbaner samt i Midtjyske jernbaner (kun Lemvigbanen).

Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, Arriva Togs og Metros stationer.

Der kan derudover købes billetter i automater på de større stationer ved lokaltog region S, ved Vestbanen samt Midtjyske jernbaner (kun Odderbanen). Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automater. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort.

Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (Se afsnit 21).

De fleste selskaber tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder (fx. mobiltelefon, smartphone og tablet). Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

### 2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af rejsehjemlen, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, fx nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen, gælder rejsehjemlen ikke længere end til førstkommande endestation. Information om særlige regler vedr. tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

For rejsekort gælder særlige regler (se [www.rejsekort.dk/kortbestemmelser](http://www.rejsekort.dk/kortbestemmelser)).

For rejser med bybus i Århus kommune gælder, at kunden skal stige af bussen senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)).

#### **2.4.1. Brug af billetter og kort**

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (fx Fårupkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Mobilklippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.

Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Pendlerkort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem, og dermed det område kortet dækker.

Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkommande endestation.

#### **2.4.2. Brug af rejsekort**

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Lemvigbanen, Bornholm og Samsø. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

For rejser med rejsekort gælder desuden reglerne i rejsekort kortbestemmelser jævnfør [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

#### **2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)**

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan fx. ske ved scanning.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

## **2.5. Refusion og ombytning**

Kunden kan kun få refunderet eller ombyttet sin rejsehjemmel, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt.

Kunden skal ved evt. refusion eller ombytning forevise den originale rejsehjemmel. Selskaberne kan opkræve gebyr.

Er rejsehjemlen mistet, kan den ikke refunderes.

Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

For så vidt angår indløsning af saldo på rejsekort henvises til Rejsekort Kortbestemmelser på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

## **2.6. Kontrol af rejsehjemmel**

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroens område forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, fx. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved, at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog pkt. 2.7 om rejse uden pendlerkort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

### **2.6.1. Indrejsekontrol ved kaldt transportøransvar**

I tilfælde af at myndighederne i Danmark indfører transportøransvar, vil Arriva pålægges et krav om id-kontrol af alle rejsende fra Tyskland til Danmark. Det betyder, at alle rejsende fra Tyskland til Danmark i tillæg til gyldig rejsehjemmel skal fremvise gyldigt pas eller id-kort til indrejse i Danmark, og hvis påkrævet et gyldigt indrejsevisum. Rejsende uden gyldigt pas eller id-kort samt evt. indrejsevisum kan nægtes adgang til toget.



## 2.7. Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, fx hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (fx. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (fx. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres personlige rejsekort, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes, eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

Ved kontrolafgifter udstedt til børn gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af døgnet (indtil kl. 03.59).

Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 kr.

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Kunden skal kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet.

Selskaberne kan erstatte kontrolafgiften med et ekspeditionsgebyr på 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder Rejsekort pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften ændret til et ekspeditionsgebyr på 125 kr. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glem-t kort ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden. For DSB og Arriva kan inddrivelse ligeledes ske ved inkassobureau.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

## 2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer,
- nummeret på pendlerkortets stamkort og værdiindlæg ikke er ens,
- rejsehjemlen er forfalsket eller videresendt,
- billede på pendlerkort ikke er fastgjort,
- kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til,
- kunden rejser alene på en andens rejsekort personlig, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes, eller anden personlig rejsehjemmel.

Misbrug af rejsehjemmel kan være strafbart. Misbrug medfører, at rejsehjemlen inddrages, at forholdet anmeldes til politiet, og at selskabet foruden almindelig kontrolafgift kan fremsætte erstatningskrav.

Ved misbrug af mobilbilletter gælder, at ved begrundet mistanke om misbrug eller overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt og/eller spærret for køb af mobilbilletter/-kort.

Læs mere om regler for spærring hos de enkelte trafikvirksomheder på de respektive hjemmesider (se afsnit 21).

## 3. Personer med permanent eller midlertidigt handicap

### 3.1. Assistance

Kørestolsbrugere og personer med permanent eller midlertidigt handicap kan få assistance til at stige på og af toget og til medtagning af kørestol efter det enkelte selskabs nærmere vilkår jævnfør nedenfor. Kørestole, rollatorer og lignende kan medtages gratis, forudsat at der efter personalets vurdering er plads.

### S-tog, lokalbanetog og Øresundstog

Det er ikke nødvendigt at bestille assistance i forvejen ved rejse med S-tog, lokalbanetog og Øresundstog. Dette gælder ikke Vestbanen.

Togets personale assisterer ved behov med udlægning af rampe.

Tilkald af personale sker ved tegn til lokomotivføreren ved indkørsel til perron eller på visse lokalbaner ved tryk på kørestolsknap udvendig på toget. Udstigning aftales med lokomotivføreren, eller der trykkes på kørestolsknap i toget.

Nærmere information om handicapservice i lokalbanetog kan fås ved kontakt til selskabernes kundecentre (se afsnit 17)

## **Metro**

Det er ikke nødvendigt at bestille assistance i forvejen ved rejse med metro.

Ved brug for hjælp eller for ekstra tid ved af- og påstigning, kan kunden kontakte Metroens stewards eller kontrolrummet ved brug af de gule opkaldspunkter i metrotogene og på perronerne (grøn INFO-knap og ved akut fare, rød ALARM-knap).

## **DSB og Arriva Tog**

Information om DSB's og Arriva tog's tilbud findes på deres hjemmesider og i brochuren Handicap-service.

Her findes oplysning om mulighed for spontanrejser, assistance, ledsagerordninger, tidsfrister og bestilling af assistance, maksimal størrelse på kørestole og hjælpemidler og om mulighederne på internationale rejser med tog.

## **Busser**

Ved rejse med bus skal kørestolsbrugeren som hovedregel selv sørge for hjælp til udlægning af rampe og få kørestolen ind og ud af bussen. Køres ruten af en bus med lift, skal kunden have hjælp af chaufføren ved ind- og udstigning. Tjek [rejseplanen.dk](http://rejseplanen.dk) om mulighederne for at medtage kørestole.

Kørestolen skal placeres som anvist i bussen. Kørestolen skal være bremsset og spændt med sikkerhedssele, hvis der er installeret en sele i bussen.

### **3.2. Ledsageordning**

Personer med permanent eller midlertidigt handicap kan få en ledsager med på rejsen til nedsat pris mod forevisning af enten Ledsagerkort Danmark, medlemskort til Dansk Blindesamfund eller medlemskort til Synscenter Refnæs. Både indehaver af Ledsagerkort/medlemskort og en eventuel ledsager kan rejse på hver sin enkeltbillet til børnepris. Personer med kundetypen handicap kan medbringe en ledsager, der rejser til børnepris, på sit rejsekortrejse. Kunden skal checke sin ledsager ind på sit rejsekort som kundetypen barn. Dette gælder dog ikke bybusser i Aarhus. Læs mere om ordningen på selskabernes hjemmesider.

Det er ikke muligt at benytte et barne pendlerkort som betaling i ledsagerordningen.

Fører- eller servicehunde kan altid medbringes gratis. Hunden skal bære symbolet "manden med den hvide stok", "hundehoved og hånd" eller id-vest (forudsat, at kunden kan fremvise særligt id-kort).

### **3.3. Medtagning af hjælpemidler**

Kørestole, rollatorer og lignende kan medtages, forudsat at der efter personalets vurdering er plads. Kørestole og lignende medtages udelukkende på de dertil indrettede pladser. Er samtlige pladser i tog eller bus optaget af kørestole, cykler, barnevogne eller kunder med omfangsrig bagage, henvises kunden til at benytte næste bus eller tog.

I busser kan der højst være 2 enheder. I tog afhænger antallet af enheder af togtype og -størrelse. En enhed er enten en kørestol, en barnevogn eller en cykel. Den kunde, som er steget på først med en enhed, har fortrinsret, medmindre en anden kunde har pladsbillet til enheden. El-scooter (mini crosser) kan kun medtages i tog og metro samt i Midttrafiks bybusser. Den maksimalt tilladte størrelse og vægt samt eventuelle supplerende regler fremgår af selskabernes hjemmesider (se afsnit 17).

## **4. Bagage, cykler og andre medbragte genstande**

### **4.1. Generelt**

Selskaberne transporterer kun den bagage, den enkelte kunde selv kan medtage. Kunden har ansvaret for bagage, cykler og andre medbragte genstande under rejsen og for eventuel skade, disse forvolder i forhold til selskaberne, personale eller andre kunder (se afsnit 13 vedr. erstatning).

Kunden skal selv sørge for ind- og udlæsning af personlig bagage, cykler og andre medbragte genstande, og disse skal placeres, så de ikke er til gene.

Det er altid personalet, der vurderer, om der er plads, og om bagagen er til gene eller tilsmudser.

### **4.2. Personlig bagage**

Personlig bagage som kufferter, rygsække, tasker eller lignende kan medtages gratis som håndbagage i det omfang, der er plads.

Det enkelte stykke bagage må maksimalt måle 100x60x30 cm.

Som bagage kan også medtages sammenklappede cykler i emballage. Emballagen skal omslutte cyklen fuldstændigt. Herudover kan medtages sammenklappede cykelanhængere, hvor hjulene er taget af.

Desuden kan effekter, der ikke overholder målene medtages, hvis personalet vurderer, at de ikke generer driften og de øvrige passagerer.

Personalet kan give nærmere anvisninger om placering af den medbragte bagage.

### **4.3. Cykler**

Cykler kan medtages i tog herunder lokalbanetog samt metro og havnebusser.

## **Busser**

På Bornholm medtages cykler i alle busser.

På Sjælland medtages cykler i alle busser bortset fra de buslinjer, der specifikt fremgår af "Oversigt over buslinjer, som ikke medtager cykler", se [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk).

På Fyn og i Jylland medtages cykler generelt ikke i bybusser. På øvrige ruter medtages cykler i det omfang pladsforholdene tillader det, eventuelt i bussens bagagerum. Se nærmere på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

Det er personalet, som vurderer, om der er plads. Cykler medtaget inde i bussen skal være fastspændt og under opsyn på hele turen.

## **Generelt**

Der kan være tidspunkter, hvor cykler ikke må medbringes. Hvis der er tidsbegrænsninger, er det ikke tilladt at færdiggøre sin rejse med cyklen, selv om kunden er steget på, inden tidsbegrænsningen startede (se nærmere om tidsbegrænsninger i afsnit 4.3.1),

Der kan medtages 1 cykel pr. kunde.

Der kan kun medbringes almindelige to-hjulede cykler og således ikke ladcykler, tandemcykler, påhængsvogne, Segways og lign. Der er dog enkelte undtagelser for tandemcykler og ladcykler, se afsnit 4.3.2. Køretøjer, der drives med benzin eller andet letantændeligt brændstof, må heller ikke medtages.

Børnecykler betragtes som legetøj, hvis de ikke overstiger målene for håndbagage.

Det er gratis at medtage cykler i S-tog, havnebusser, samt i lokalbanetog i Region H og i Midtjyske Jernbaner (kun Lemvigbanen). Det er også gratis i Arrivas tog udenfor myldretiden. I Nordjyske jernbaner kan kunden gratis medtage cykel, når kunden rejser på et pendlerkort.

Ved al øvrig transport med bus, metro og tog kræver det en cykelbillet. Der kan ikke købes cykelbillet i busser på Sjælland. For priser og nærmere bestemmelser henvises til trafikvirksomhedernes hjemmesider (se afsnit 21).

#### **4.3.1. Supplerende regler om cykler**

I visse buslinjer på Sjælland samt i metroen må cykler ikke medbringes på hverdage mellem 7.00 og 9.00 samt mellem 15.30 og 17.30. I samme tidsrum må der ikke stiges af og på et S-tog på Nørreport station med cykel. For mere information se [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk).

Cykler kan medbringes i havnebusser, i lokalbanetog og i DSB's og Arrivas tog i hele driftstiden.

Ved rejser over Storebælt med DSB kræves udover cykelbillet en pladsbillet til cykel i perioden fra 1. maj til 31. august (begge dage inkl.)

Der er særlige regler for cykelmedtagning i tog mellem Danmark og Tyskland.

#### **4.3.2. Særligt om ladcykler og tandemcykler**

Tandemcykler kan ikke medtages i metro, busser og lokalebanetog.

I S-tog og Øresundstog kan der medtages tandemcykler. I Regionaltog, Interregionaltog, InterCity, InterCityLyn og Arriva-tog kan tandemcykler tages med i visse tog, når adgangsforholdene tillader det, og togpersonalet i øvrigt skønner, at der er plads. Der betales 2 gange den pris, der skulle have været betalt for en almindelig cykel. I internationale tog kan tandemcykler ikke medtages.

Kunder, der er omfattet af Ledsageordningen eller har legitimationskort fra Dansk Blindesamfund betaler i henhold til Ledsageordningen, jævnfør pkt. 3.3, det samme som for en almindelig cykel i DSB- og Arriva-tog.

Ladcykler kan alene medtages i DSB's tog over Øresund mellem stationerne Tårnby og Hyllie.

#### **4.4. Barne- og klapvogne**

Barne- og klapvogne, herunder løbevogne, der anvendes til transport af børn, kan medtages gratis i det omfang, pladsforholdene tillader det.

I InterCityLyn og InterCity skal der altid reserveres plads. I disse tog er det nødvendigt at sammenklappe barnevogne med bredde på over 76 cm.

Det er altid personalet, der vurderer, om der er plads, og personalets anvisninger skal følges. Hjulene skal kunne låses. I busser skal vognen stå i kørselsretningen og være bremsset. Barnet kan sidde i barnevognen, forudsat at barnet er fastspændt og under opsyn. Der må ikke sidde flere børn i vognen, end den er beregnet til.

#### **4.5. Særlig bagage**

Våben og anden tilsvarende bagage kan udelukkende medtages af personer og på vilkår, som er fastsat i den til enhver tid gældende lovgivning herom. Letantændelige stoffer, væsker og andre lignende produkter kan kun medtages i mængder svarende til indkøb til almindelig husholdningsbrug, og kun når de opbevares i original salgsemballage til detailhandelsbrug og i øvrigt håndteres forsvarligt under rejsen.

### **5. Dyr**

Mindre dyr, herunder små hunde, må medbringes gratis i bus, tog og metro efter reglerne for håndbagage i pkt. 4.2, forudsat at de under hele rejsen er anbragt i dertil beregnet taske, bur eller transportkasse.

Det er desuden tilladt at medtage større hunde, forudsat at hunden er i snor og under kundens kontrol. Ved større hunde forstås hunde, som ikke transporteres i en taske, et bur eller lignende. For større hunde betales børnepris. Der må højst medtages 1 hund i snor pr. kunde. Se dog afsnit 5.1.

Fører- eller servicehunde kan altid medbringes gratis. Hunden skal bære symbolet "manden med den hvide stok", "hundehoved og hånd" eller id-vest (forudsat, at kunden kan fremvise særligt id-kort).

Kunder med dyr skal vise særligt hensyn over for øvrige kunder og følge personalets anvisninger. Dyr må ikke være på sæderne.

#### **5.1. Undtagelser og særlige bestemmelser om dyr**

I Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab kan større hunde ikke medbringes i bybusserne.

I Trafikselskabet Movia kan større hunde ikke medbringes i A-busser (med undtagelse af A-busserne i Køge, Roskilde, Næstved, Holbæk og Helsingør).

I Trafikselskabet Movia kan større hunde derudover ikke medbringes på hverdage mellem 7.00 - 9.00 og mellem 15.30 - 17.30 busser i zone 1-4, 30-33 og 40-44.

Af hensyn til øvrige kunder er særlige pladser i bussen, i metro og afdelinger i toget friholdt for dyr. Der henvises til skiltning i bus og tog. For yderligere retningslinjer henvises til selskabernes hjemmesider (se afsnit 21)

### **6. Mad og drikke**

I tog, i metro samt busser i Midttrafiks område er indtagelse af mad og drikkevarer, herunder indtagelse af alkohol i moderat omfang tilladt.

I alle øvrige busser er alkohol forbudt og mad og drikkevarer må ikke indtages, hvis det indebærer en risiko for tilsmudsning som fx. is, popcorn og chokolade. Drikkevarer skal være i beholdere med skruelåg.

## **7. Mobiltelefoner, computere med videre**

Det er tilladt at bruge mobiltelefoner, computere med videre, hvis der tages hensyn til øvrige kunder og personalet. I stillezoner skal alt udstyr være på lydløs.

Hvis der afspilles musik, film og lignende, skal der bruges høretelefoner. Personalet kan bede kunden om ikke at benytte sådanne enheder, hvis det efter personalets vurdering er til gene.

Stillezoner er forbeholdt kunder, der ønsker fred og ro på rejsen. Der må derfor ikke tales i stillezonen. Det er tilladt at spille musik mv., hvis der benyttes høretelefoner, og andre kunder ikke kan høre musikken. Tastaturtoner og lyde på mobiltelefoner og computere skal slås fra. Mobiltelefoner må ikke benyttes til samtaler.

## **8. Standsning**

### **8.1. Behovsstandsning i tog**

På visse stationer på DSB's, Arrivas og lokalbanernes strækninger anvendes behovsstandsning. Stationer med behovsstandsning fremgår af køreplanen. Toget standser på disse stationer kun, hvis der er kunder at optage eller afsætte.

Kunder, der ønsker at blive afsat på en station med behovsstandsning, skal benytte "Stop"- knappen i toget inden ankomst. Kunder, der ønsker at blive optaget på stationer med behovsstandsning skal aktivere passagersignal på perronen, hvis et sådant forefindes, eller hvis det ikke forefindes tydeligt give sig visuelt til kende for lokomotivføreren.

### **8.2. Standsning mellem busstoppesteder**

I byerne standser busserne kun ved de faste stoppesteder, som er anført i køreplanerne.

Hvis de trafikale forhold uden for byerne tillader det, og der er mere end 600 meter mellem stoppestederne, kan kunden stige af og på bussen, selv om der ikke er et stoppested. En sådan strækning er en vinkestrækning. På [rejseplanen.dk](http://rejseplanen.dk) oplyses om vinkestrækninger. X-busser standser KUN ved de anførte stoppesteder.

Når en kunde ønsker at komme med bussen på en vinkestrækning, skal der gøres tydeligt tegn i god tid. Når det er mørkt, bør der bruges lommelygte eller refleks for at fange chaufførens opmærksomhed.

Når kunden ønsker at stige af bussen på en vinkestrækning, skal kunden i god tid bede chaufføren om at stoppe. Der stoppes kun på steder, hvor det er lovligt at standse ifølge færdselsloven. Det er chaufføren, der afgør, om det er lovligt og forsvarligt at standse bussen.

## **9. Nødbremser og døre i tog, metro og tunnelstationer**

Det er forbudt at forhindre togdøre og tunnelstationernes perrondøre i at lukke. Overtrædelse anmeldes til politiet og straffes med bøde samt eventuelt et erstatningskrav for forstyrrelse og standsning af driften.

Misbrug af nødbremser anmeldes til politiet og straffes med bøde, samt eventuelt erstatning for forstyrrelse og standsning af driften.

I toget forefindes nøddøråbnere. Toget må ikke forlades uden for stationerne, undtagen efter ordre fra personalet. Misbrug af nøddøråbnere anmeldes til politiet og straffes med bøde.

## 10. Forbud mod rygning

Alle former for rygning, herunder e-cigaretter, er forbudt i bus, tog og metro, uanset om der afgives tobaksrøg, vanddamp eller lignende. Rygeforbud gælder på DSB's stationer, på metrostationer og på Arrivas stationer samt områder på nogle busterminaler. Der er herudover rygeforbud, hvor det er markeret med skiltning.

## 11. Indsamling af underskrifter, uddeling, optræden m.v.

Alle, der ønsker at indsamle underskrifter, lave optagelser, uddele/sælge materiale, optræde og lignende i transportmidlet eller inden for selskabernes områder, skal have skriftlig tilladelse af selskaberne.

Henvendelse kan ske til de respektive selskaber.

## 12. Afvisning og bortvisning

Personalet har ret til at afvise eller bortvise kunder fra transportmidler eller stationsområder, hvis de efter personalets vurdering er til gene. Personalet kan bl.a. afvise eller bortvise kunder, der:

- udgør en sikkerhedsmæssig risiko
- ikke har og/eller ikke vil anskaffe gyldig billet eller kort
- ikke følger anvisninger fra personalet
- ikke følger de anvisninger som fremgår af opslag eller anden tilsvarende information om benyttelse af det enkelte transportmiddel eller stationsområde.
- opfører sig støjende
- tilsmudser sæder, mv.
- har medbragt dyr, som er til gene
- opholder sig på stationsområder uden berettiget ærinde.

Afvisning eller bortvisning kan ske ved politiets hjælp.

Afvisning eller bortvisning af ovenstående grunde medfører ikke krav på tilbagebetaling af ubenyttet eller delvist benyttet billet eller kort.

## 13. Erstatning

### 13.1. Erstatning i forbindelse med kørsel med tog (herunder lokalbanetog) og metro

Selskabernes ansvar for skade på kunder og håndbagage er reguleret i Jernbaneloven og forordning om jernbanepassagerers rettigheder[1], jævnfør pkt. 20, der også finder anvendelse ved indsættelse af erstatningstransport.



Jernbaneselskabet erstatter skade på kunder, hvis skaden er en følge af en begivenhed i forbindelse med jernbanebefordring under kundens ophold i tog eller under dennes ind- eller udstigning, hvis betingelserne for erstatning i øvrigt er opfyldt. Det betyder blandt andet, at skaden skal være en direkte følge af jernbanetransporten.

Erstatningen for personskade eller tab af forsørger kan nedsættes eller bortfalde, hvis skadelidte eller afdøde forsætligt eller ved grov uagtsomhed har medvirket til skaden.

Jernbaneselskabet erstatter skader på og tab af genstande, som kunden medtager som håndbagage, hvis skaden er en følge af en begivenhed i forbindelse med jernbanebefordring under kundens ophold i tog eller under dennes ind- eller udstigning, hvis betingelserne for erstatning i øvrigt er opfyldt. Det betyder blandt andet, at skaden skal være en direkte følge af jernbanetransporten.

Erstatning for håndbagage kan ikke overstige 16.500 kr. (2017) [2] for hver kunde.

For handicappedes hjælpemidler er der ingen begrænsning for erstatningsbeløbet, såfremt selskabet er ansvarligt for hel eller delvis beskadigelse af hjælpemidlet.

Erstatningen for tingskade kan nedsættes eller bortfalde, hvis skadelidte forsætligt eller uagtsomt har medvirket til skaden.

Hvis en kunde kommer til skade eller bliver dræbt, skal selskabet udbetale sådanne forskudsbeløb, som måtte være nødvendige til dækning af øjeblikkelige økonomiske behov, og som står i forhold til omfanget af den lidte skade, jævnfør reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder.

[1] Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

[2] Erstatningsbeløbet reguleres automatisk hvert år pr. 1. januar i henhold til Jernbaneloven.

### **13.2. Erstatning i forbindelse med buskørsel**

Ansvar for skade i forbindelse med buskørsel påhviler det busselskab, der kører linjen.

Kontakt straks chaufføren ved skade, da dette vil gøre den videre sagsbehandling lettere.

Trafikselskabets kundecenter kan vejlede om, hvordan kunden kan anmelde kravet til busselskabet.

Efter færdselsloven skal den, der er ansvarlig for et motordrevet køretøj, erstatte skader, som køretøjet forårsager ved færdselsuheld eller eksplosion eller brand, der stammer fra brændstofanlæg i køretøjet.

Hvis skaden sker på anden måde, betales erstatning efter lovgivningens almindelige regler.

Ved beskadigelse af kørestole, andre bevægelseshjælpemidler eller hjælpeanordninger ydes altid erstatning, der svarer til omkostningen ved erstatning eller reparation af udstyret.

Erstatningen kan nedsættes eller bortfalde, hvis skadelidte eller afdøde forsætligt eller ved grov uagtsomhed har medvirket til skaden.

## **14. Driftsforstyrrelser**

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af

- Rejsetidsgaranti for rejser med Arriva og DSB inkl. S-tog, eller
- Rejsegaranti for rejser med trafikselskaberne (bus og lokalbanetog) eller

- Rejsegaranti for rejser med Metro eller
- Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (jævnfør nedenfor afsnit 14.2)

#### 14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti

Ved rejsetidsgaranti forstås: - en kompensation, enten i form af en ny billet, eller en økonomisk kompensation, der beregnes ud fra forsinkelsens størrelse.

Ved rejsegaranti forstås: - en refusion af udgifter til alternativ befordring (herunder taxa), når forsinkelse eller forbikørsel forårsager ventetid.

Kunden skal søge information hos det selskab, der er benyttet på rejsen:

- DSB rejsetidsgaranti
- Arriva rejsetidsgaranti
- Metro rejsegaranti
- Movia rejsegaranti
- FynBus rejsegaranti
- Sydtrafik rejsegaranti
- Midttrafik rejsegaranti
- Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti
- BAT rejsegaranti

#### 14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder Metro og lokalbaner)

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder artikel 17 ved transport i tog (herunder lokalbanetog) og metro. Der henvises til uddrag af forordningen bagerst i rejsereglerne. Forordningen gælder også ved en samlet rejse med flere togselskaber. Ved rejse med tog gælder forordningens regler om godtgørelse også i tilfælde af force majeure (Se afsnit 22 for bilag).

#### 14.3. Begrænsning af ansvar

Ud over rejse(tids)garantierne, jævnfør pkt. 14.1 og reglerne i pkt. 14.2, påtager selskaberne sig ikke erstatningsansvar for kundens omkostninger som følge af forsinkelse, aflysning og ikke-opnået tilslutningsforbindelse, herunder refusion af tabt arbejdsfortjeneste eller tab som følge af udgifter til fx. hotel, fly-, tog- eller teaterbilletter.

Det gælder dog ikke, hvis selskaberne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler. Selskaberne er aldrig erstatningsansvarlige, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for selskabernes kontrol, så som forhold hos tredjemand, ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold.

Selskaberne er ikke ansvarlige for manglende plads i bus eller tog.

## 15. Hittegods

Fundne genstande afleveres til personalet. Penge, værdipapirer, særligt værdifulde smykker og lignende afleveres snarest herefter til politiet, jævnfør lov om hittegods. Andre glemte genstande opbevares af selskaberne i en kortere periode, hvorefter de afleveres til politiet. I busser opbevares andre glemte genstande hos den operatør, der kører ruten. For nærmere oplysning om glemte genstande, herunder hvor længe de opbevares, henvises til det selskab, der er kørt med. Selskaberne forbeholder sig ret til at bortskaffe letfordærvelige varer, herunder fødevarer samt genstande af ringe værdi m.v.

## 16. Klager

Klager over forhold, som ikke har kunnet løses ved henvendelse til personalet i transportmidlet, rettes til kundecenteret hos det selskab, som kunden har rejst med. Klager over kontrolafgifter rettes altid til det selskab, der har udstedt afgiften. Klager vedrørende rejsekort rettes til Rejsekort Kundecenter. Alle klager skal ske skriftligt, gerne med præcis angivelse af tid og sted for hændelsen. Henvendelsen skal ske hurtigst muligt efter den hændelse, kunden ønsker at klage over. Hvis der går lang tid, før klagen modtages, kan det være svært at undersøge, hvad der skete. Desuden kan kunden fortabe et eventuelt krav efter de almindelige regler om forældelse og passivitet. For henvendelser vedrørende rejse(tids)garanti skal fristen hos det pågældende selskab overholdes. Selskabet kan stille som betingelse at få forevist original rejsehjemmel i forbindelse med behandling af en klage eller ved ansøgning om godtgørelse, erstatning eller lignende. Selskaberne er tilsluttet Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Har kunden modtaget en skriftlig afgørelse fra et af selskaberne, som kunden ikke er tilfreds med, kan kunden klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro ([www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)), Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby, tlf. 36 13 18 91.

## 17. Kundeservice

Information om bus, tog og metro kan findes på selskabernes hjemmesider eller ved henvendelse til kundecentrene.

For information og henvendelser vedrørende Rejsekortet:

Rejsekort Kundecenter

Tlf. 70 11 33 33

[www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

For informationer og henvendelser vedr. regionale og nationale rejser med tog:

DSB kundecenter

tlf. 70 13 14 15

e-mail: [kundehenv@dsb.dk](mailto:kundehenv@dsb.dk)

[www.dsb.dk](http://www.dsb.dk)

For information og henvendelser vedrørende Sjælland:

DOT Kundecenter

tlf.: 70 15 70 00

[www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk)

For information og henvendelser vedrørende Bornholm:

BAT-din bus på Bornholm kundecenter

tlf.: 56 95 21 21

e-mail: [post@bat.dk](mailto:post@bat.dk)

[www.bat.dk](http://www.bat.dk)

For information og henvendelser vedrørende Fyn og Jylland:

Arriva Tog kundecenter

tlf.: 70 27 74 82

e-mail: [kundeservice@Arriva.dk](mailto:kundeservice@Arriva.dk)

[www.arriva.dk](http://www.arriva.dk)

DSB kundecenter:

tlf. 70 13 14 15

e-mail: [kundehenv@dsb.dk](mailto:kundehenv@dsb.dk)

[www.dsb.dk](http://www.dsb.dk)

FynBus kundecenter:

tlf.: 63 11 22 00

e-mail til: [FynBus@FynBus.dk](mailto:FynBus@FynBus.dk)

[www.FynBus.dk](http://www.FynBus.dk)

Midttrafik kundecenter:

tlf. 70 21 02 30

[www.Midttrafik.dk](http://www.Midttrafik.dk)

Nordjyllands Trafikselskab kundecenter:

tlf. 98 11 11 11

[www.nordjyllandstrafikselskab.dk](http://www.nordjyllandstrafikselskab.dk)

Sydtrafik kundecenter:

tlf.: 70104410

e-mail til: [post@sydtrafik.dk](mailto:post@sydtrafik.dk)

[www.sydtrafik.dk](http://www.sydtrafik.dk)

Øvrige adresser:

Lokaltog A/S Region H

Nordre Jernbanevej 31

3400 Hillerød

Lokaltog A/S Region S  
Toldbuen 1  
4700 Næstved

Metroselskabet I/S  
Metrovej 5  
2300 København S

Midtjyske Jernbaner kundeinformation  
for Lemvigbanen: tlf. 97 82 00 19  
[www.mjba.dk](http://www.mjba.dk)

Nordjyske Jernbaner  
Skydebanevej 1 B  
9800 Hjørring

Trafikselskabet Movia  
Gammel Køge Landevej 3  
2500 Valby

Vestbanen A/S  
Østergade 17  
6840 Oksbøl

## 18. Ændring af rejseregler

Disse rejseregler kan ændres ved opslag på selskabernes hjemmesider.

Ændringer vil blive offentliggjort mindst en uge, før de træder i kraft. Væsentlige ændringer, som berører et stort antal kunder, offentliggøres 1 måned, før de træder i kraft.

## 19. Ikrafttræden

Ikrafttrædelsesdato 15. januar 2017

Samtidig ophæves: [Fælles rejseregler 2016, august](#) (fælles rejseregler for DSB, Movia og Metro), [Rejseregler](#) (rejseregler for BAT-din bus på Bornholm), [Betingelser og rejseregler](#) (diverse rejseregler for Arriva) [Rejseregler](#) (rejseregler for FynBus), [Rejsebestemmelser for Midttrafik](#) (rejseregler for Midttrafik og Lemvigbanen), [Forretningsbetingelser](#) (rejseregler for Nordjyske jernbaner), [Rejseregler](#) (rejseregler for Sydtrafik).

Rejsereglerne kan findes på selskabernes hjemmesider eller fås gratis ved henvendelse til selskaberne

## 20. Lovgivning

For rejse med bus, tog og metro gælder en række love og regler. De vigtigste er;

Lov om trafiksselskaber, jævnfør lovbekendtgørelse nr. 323 af 20. marts 2015.

Færdselsloven, jævnfør lovbekendtgørelse nr. 1386 af 11. december 2013.

Jernbaneloven, jævnfør lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015.

Lov om pakkerejser, jævnfør lov nr. 472 af 30. juni 1993.

Bekendtgørelse om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro), bkg. nr. 73 af 2. februar 2009.

Bekendtgørelse om regulering af erstatnings- og forsikringsbeløb i henhold til jernbaneloven, bkg. nr. 1161 af 6. oktober 2015

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buskunders rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004

## 21. Nærmere oplysninger om produkter og priser

DSB: [www.dsb.dk/find-produkter-og-services/](http://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/)

Metro: [www.m.dk/#!/om+metroen/priser+og+billetter](http://www.m.dk/#!/om+metroen/priser+og+billetter)

BAT: [bat.dk/billetter-takster/](http://bat.dk/billetter-takster/)

Arriva: [arriva.dk/kort-og-billetter](http://arriva.dk/kort-og-billetter)

FynBus: [www.fynbus.dk/find-den-rigtige-billet](http://www.fynbus.dk/find-den-rigtige-billet)

Midtjyske jernbaner: [www.mjba.dk/produkter.html](http://www.mjba.dk/produkter.html)

Midttrafik: [www.midttrafik.dk/priser-og-billetter.aspx](http://www.midttrafik.dk/priser-og-billetter.aspx)

NT: [www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Billetter---priser/Priser](http://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Billetter---priser/Priser)

Nordjyske jernbaner: [www.njba.dk/billetter-\(1\).aspx](http://www.njba.dk/billetter-(1).aspx)

Sydtrafik: [www.sydtrafik.dk/billetter-og-priser/billetter-og-kort](http://www.sydtrafik.dk/billetter-og-priser/billetter-og-kort)

## 22. Bilag

Særligt uddrag af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

## KAPITEL IV FORSINKELSE, IKKE-OPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSE OG AFLYSNING

### Artikel 15

Erstatningsansvar for forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomhedens erstatningsansvar med hensyn til forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning omfattet af bestemmelserne i bilag I, kapitel IV, afsnit II.

### Artikel 16

Når det med rimelighed forventes, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mere end 60 minutter forsinket, skal passageren omgående have valget mellem:

- a) refusion af billetens fulde pris på de betingelser, som gjaldt ved købet, for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed. Refusionen betales på de betingelser, som gælder for udbetaling af erstatning, jf. artikel 17, eller
- b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed, eller
- c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

#### **Artikel 17**

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste retten til befording kræve erstatning af jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten anførte afgangs- og ankomststed, som ikke har medført billetrefusion i henhold til artikel 16. De minimale erstatningsbeløb for forsinkelse er fastsat til:

- 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.

Passagerer, der har abonnementskort eller periodekort, og som rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i kortets gyldighedsperiode, kan søge om passende erstatning i overensstemmelse med jernbanevirksomhedernes erstatningsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for definition af forsinkelse og beregning af erstatning.

Erstatningen for forsinkelse beregnes i forhold til den pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede tjeneste.

Når befordringskontrakten gælder en returrejse, beregnes erstatningen for forsinkelse på enten ud- eller returrejsen i forhold til halvdelen af billetens pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste i en hvilken som helst anden form for befordringskontrakt, der tillader flere efterfølgende etaper, i forhold til den fulde pris.

Ved beregningen af forsinkelsen skal der ikke tages hensyn til en forsinkelse, som jernbanevirksomheden kan påvise er opstået uden for områder, hvor traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab finder anvendelse.

2. Erstatningen for billetprisen betales senest én måned efter indgivelse af erstatningsansøgningen. Erstatningen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible (navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet). Erstatningen udbetales kontant på passagerens anmodning.

3. Erstatningen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer og udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomhederne kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder erstatning ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over fire EUR.

4. Passageren har ikke ret til erstatning, hvis han eller hun 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 mindre end 60 minutter.

## Artikel 18

1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang skal jernbanevirksomheden eller stationslederen underrette passagererne om situationen og det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.

2. Ved forsinkelser som nævnt i stk. 1 på mere end 60 minutter skal passagererne gratis tilbydes

a) måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i toget eller på stationen

b) hotel- eller anden indkvartering og befordring mellem jernbanestationen og indkvarteringsstedet, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, eller hvis yderligere ophold bliver nødvendigt, hvor og når det er fysisk muligt, og/eller

c) transport fra toget til jernbanestationen, til et andet afgangssted eller til rejsens endelige bestemmelsessted, hvor og når det er fysisk muligt, hvis toget er blokeret på sporet.

3. Hvis jernbaneforbindelsen ikke kan fortsætte, skal jernbanevirksomheden snarest muligt arrangere alternative transporttjenester for passagererne.

4. Jernbanevirksomheden skal på passagerens forlangende bekræfte på billetten, at toget er forsinket, at passageren på grund af en forsinkelse ikke har kunnet nå en tilslutningsforbindelse, eller at toget er aflyst.



5. Når stk. 1, 2 og 3 finder anvendelse, skal jernbanevirksomheden især være opmærksom på handicappede og bevægelseshæmmede passagerers og deres eventuelle ledsageres behov.

## **Uddrag af bilag til jernbanepassagerforordningen**

### **Afsnit II Ansvar ved manglende overholdelse af køreplaner**

#### **Artikel 32**

Ansvar i tilfælde af aflysning af tog, forsinkelse eller svigtende forbindelse

1. Operatøren er ansvarlig for tab, som påføres passageren på grund af aflysning, forsinkelse eller svigtende forbindelse, så rejsen ikke kan fortsættes samme dag, eller ikke er fornuftig at gennemføre den samme dag på grund af de givne omstændigheder. Erstatningen omfatter rimelige udgifter til logi samt udgifter til underretning af personer, som venter på passageren.

2. Operatøren fritages for dette ansvar, når aflysningen, forsinkelsen eller svigtende forbindelse skyldes:

a) uden for jernbanedriften værende forhold, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge,

b) en fejl fra passagerens side eller

c) tredjeparts handling, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå og hvis konsekvenser ikke kunne afværges; en anden jernbanevirksomhed, der benytter den samme infrastruktur betragtes ikke som tredjepart; regresretten er ikke berørt.

3. National ret afgør, om og i hvilket omfang operatøren skal betale skadeserstatning for andre tab end dem, der er omtalt i stk. 1. Denne bestemmelse gør ikke indgreb i artikel 44

## **23. Tidligere versioner**

Klik [her](#), for at finde tidligere versioner af Fælles rejseregler gældende for hele landet.