Fælles landsdækkende rejseregler
Gyldig fra 22. oktober 2026

1. Generelt 4
1.1. Anvendelsesområde 4
1.2. Serviceydelser 5
2. Rejsehjemmel 5
2.1. Regler og priser 5
2.2. Kundetyper 6
2.3. Køb af rejsehjemmel 7
2.4. Brug af rejsehjemmel 8
2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder 9
2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app) 9
2.4.3. Brug af Basiskort, Rejsekort som app og Check-ind i DSB app 10
2.5. Refusion og ombytning 10
2.6. Kontrol af rejsehjemmel 11
2.6.1. Indrejsekontrol ved kaldt transportøransvar 11
2.7. Kontrolafgift 11
2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel 11
2.7.2. Afgift 12
2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed 12
2.7.4. Identifikation 13
2.7.5. Pendlere 13
2.7.6. Betaling 13
2.8. Misbrug af rejsehjemmel 14
3. Personer med permanent eller midlertidigt handicap 14
3.1. Assistance 14
3.2. Ledsagerordning 16
3.3. Medtagning af hjælpemidler 16
4. Bagage, cykler og andre medbragte genstande 17
4.1. Generelt 17
4.2. Personlig bagage 17
4.3. Cykler 17
4.3.1. Generelt 18
4.3.2. Særligt om ladcykler, (el)løbehjul og tandemcykler 18
4.4. Barne- og klapvogne 19
4.5. Særlig bagage 19
5. Dyr 19
5.1. Undtagelser og særlige bestemmelser om dyr 19
6. Mad og drikke 20

7. Mobiltelefoner, computere med videre 20
7.1. Særligt om stillezoner 20
8. Standsning 20
8.1. Behovsstandsning i tog 20
8.2. Standsning mellem busstoppesteder 21
9. Nødbremser og døre i tog, metro og tunnelstationer 21
10. Forbud mod rygning 21
11. Indsamling af underskrifter, uddeling, optræden m.v. 22
12. Afvisning og bortvisning 22
13. Erstatning 22
13.1. Erstatning i forbindelse med kørsel med tog (herunder lokalbanetog), letbane og metro 22
13.2. Erstatning i forbindelse med buskørsel 23
14. Driftsforstyrrelser 24
14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti 24
14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro, letbaner og lokalbaner) 25
14.3. Begrænsning af ansvar 25
15. Hittegods 25
16. Klager 26
17. Kundeservice 26
18. Ændring af rejseregler 28
19. Ikrafttræden 29
20. Lovgivning 29
21. Nærmere oplysninger om produkter og priser 29
22. Bilag 30
23. Tidligere versioner 35

Væsentlige ændringer i forhold til seneste version af Fælles landsdækkende rejseregler (1. september 2026):

Ved rejser med Rejsekort appen hvor kunden fortryder at have checket ud og derfor checker ind igen indenfor 30 minutter vil rejserne blive afregnet som én rejse. Se afsnit 2.4.3

1. Generelt

Rejsereglerne udgives af DSB, DSB Vores Tog A/S 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, letbaner samt rejser med DSB Vores Tog, DSB og Nordjyske Jernbaner (herefter kaldet bus, tog, metro og letbane).

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: Med lokalbanetog forstås tog, der køres af Lokaltog A/S. Lokaltog A/S er opdelt i:

- Lokaltog Region Hovedstaden, som driver Frederiksværkbanen, Nærumbanen, Gribskovbanen, Hornbækbanen og Lille Nord, og
- Lokaltog Region Sjælland, der driver Lollandsbanen, Østbanen, Tølløsebanen og Odsherredsbanen.

Jylland: Med lokalbanetog forstås Vestbanen A/S, der driver Vestbanen, og Midtjyske Jernbaner A/S, der driver Lemvigbanen og strækningen Holstebro-Skjern via Vemb

For rejser med tog mellem Danmark og udlandet gælder "General Conditions of Carriage" (Almindelige Rejsevilkår), hvor seneste version fremgår på DSBs hjemmeside (DSB | Handelsbetingelser Udland) 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 selskaber for disses regler/betingelser.

Rejsehjemlen er kundens dokumentation for retten til at blive transporteret. Rejsereglerne udgør sammen med gyldig rejsehjemmel aftalen mellem kunden og det benyttede selskab. For visse typer rejsehjemmel er fastsat specielle regler ("Kortbestemmelser", "Handelsbestemmelser", "Forretningsbetingelser" eller "Vilkår" – i dette dokument angivet som "Vilkår"), som også udgør en del af aftalen. Dette vil fremgå i forbindelse med købet.

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

1.2. Serviceydelser

Selskaberne tilbyder transport med bus, tog, metro og letbane og udarbejder i tilknytning hertil køreplaner og oplyser om afgange og ændringer i disse ved løbende opdatering og information på www.rejseplanen.dk, på stationer og busterminaler, egne hjemmesider og andre passende medier.

Selskaberne kan løbende ændre på afgange, ruter og standsningssteder. Sådanne ændringer vil hurtigst muligt fremgå af blandt andet Rejseplanen.

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 Basiskort samt billetter og kort udstedt i apps.

Gennemgående billetter

En rejsehjemmel til en sammenhængende rejse med tog, lokalbanetog metro og letbane, som er købt i én transaktion (dvs. i et samlet køb) er en gennemgående billet. Dette giver særlige rettigheder ifm. Driftsforstyrrelser, jf. afsnit 14.

2.1. Regler og priser

Rejser med tog

For rejser med tog vest for Storebælt, indenfor og mellem trafikselskabsområder og mellem landsdele gælder priser og produktbeskrivelser for DSB's og DSB Vores Tog's billetter og kort, jævnfør www.dsb.dk og www.vorestog.dk.
For rejser med tog lokalt indenfor Nordjyllands Trafikselskabs takstområde gælder priser og produktbeskrivelser for Nordjyllands Trafikselskabs billetter og kort jævnfør https://www.ntrejse.dk/

Rejser over Storebælt og over Øresund

For rejser med DSB over Storebælt gælder DSB's priser og produktbeskrivelser for billetter og kort, jævnfør 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.

For rejser til og fra Bornholm gælder DSB's priser og produktbeskrivelser for billetter og kort, jævnfør www.dsb.dk

Rejser med bus vest for Storebælt

For rejser med bus vest for Storebælt med FynBus', Sydtrafiks, Midttrafiks eller Nordjyllands Trafikselskabs busser og letbaner gælder priser og produktbeskrivelser for FynBus', Sydtrafiks, Midttrafiks og Nordjyllands Trafikselskabs billetter og kort, se www.fynbus.dk, www.sydtrafik.dk, www.midttrafik.dk og www.NTrejse.dk.

Rejser med bus, tog, metro og letbane øst for Storebælt

For rejser på Sjælland, Lolland, Falster og Møn gælder priser og produktbeskrivelser for billetter og kort for DOT (Din Offentlige Transport), jævnfør www.dinoffentligetransport.dk samt www.dsb.dk.

Rejser på Bornholm

For rejser med bus på Bornholm gælder priser og produktbeskrivelser for BATs billetter og kort, se www.bat.dk.

Øvrige informationer

Der kan være enkelte produkter, hvor reglerne afviger fra ovenstående. Der henvises til de enkelte selskabers hjemmesider jævnfør ovenfor.
Oversigt over takstområder og takstzoner kan findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).
Det er muligt at rejse med Rejsekort-appen, Basiskort og check ind i DSB app i det meste af landet. Priser og rabatter varierer afhængig af, hvor rejsen foretages.
På www.rejseplanen.dk er det muligt at få oplyst 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 kundetyper:

- Voksen (fra 16 år)
- Pensionist (fra og med 67 år)
- Førtidspensionister med flere. (For dokumentation henvises til de enkelte selskabers hjemmeside, se afsnit 17)
- Ung (personer i alderen fra 16 år til og med 25 år, personer med Ungdomskort og personer, som er indskrevet på en SU-berettiget uddannelse og kan fremvise studiekort)
- Betalende barn (fra 12 til og med 15 år eller barn der rejser alene under 12 år)
- Gratis barn ifølge med betalende voksen (maks. to børn til og med 11 år) eller ifølge med betalende barn (ét barn til og med 11 år)

- Handicap (kan fremvise Ledsagerkort Danmark, Medlemskort til Dansk Blindesamfund eller medlemskort til Synscentret Refsnæs)
- Hund (stor hund (til barnepris) eller hund i taske (gratis))
- Cykel. Ved rejser med DSB (gælder ikke S-tog) kræves en cykelpladsbillet, læs mere på www.dsb.dk .

Når kunden rejser på aldersbetinget eller statusbetinget rejsehjemmel, skal kunden på forlangende kunne fremvise dokumentation for, at de opfylder betingelserne for at kunne rejse med den pågældende rejsehjemmel.

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

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus, metro og letbane skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Der er mulighed for at købe rejsehjemmel på følgende måder:

- De fleste selskaber tilbyder køb af rejsehjemmel via apps, men denne service kan ikke altid tilgås hos alle teleselskaber, da ikke alle har den nødvendige dækning på alle tidspunkter og steder. Nogle selskaber tilbyder også salg af rejsehjemmel via hjemmesider - se afsnit 17.
- Basiskort, se salgssteder på www.rejsekort.dk
- Ved rejser med bus kan enkeltbillet købes kontant ved påstigning.
  Visse trafikselskaber/buslinjer kan undtages herfra jævnfør selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).
- Billet skal købes før påstigning ved rejser med DSB's, DSB Vores Tog's og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Lokaltog, med Vestbanen, med Midtjyske Jernbaner (Lemvigbanen og Holstebro-Skjern), med letbanerne og Plusbus samt med busserne i Aarhus.
- Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, DSB Vores Tog's, Letbanen ved Aarhus, metroens stationer samt udvalgte stationer på Nordjyske Jernbaner (se www.nj.dk).
- Der kan derudover købes billetter i automater på de større stationer ved Lokaltog Region Sjælland og ved Vestbanen.
- Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automater. Automater modtager mønter og/eller betalingskort. Automater på stationer, der udelukkende er togbetjent af DSB Vores Tog, Nordjyske Jernbaner og Plusbus, modtager kun betalingskort.
- Der kan være mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden.

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

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kunden er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner/ny billet til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet/ny billet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

Kunden kan forlænge rejsen ved at købe en en-zones tilkøbsbillet til pendlerkort. Skal kunden rejse længere end én zone, eller rejser kunden på anden rejsehjemmel, kan rejsen forlænges ved køb af ny billet. Gælder dog ikke rejser med DSB Vores Tog og DSBs tog vest for Storebælt

Ved rejse med busser som kun tillader ombordstigning ad fordøren, skal gyldig rejsehjemmel fremvises uopfordret til chaufføren, som kan foretage elektronisk stikprøvekontrol af rejsehjemlen. Det er kundens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og eventuel chaufførkontrol af rejsehjemmel hindrer ikke, at der efterfølgende kan udstedes en kontrolafgift, f.eks. hvis kunden rejser udover gyldighed for den pågældende rejsehjemmel.

Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel.

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, og der garanteres ikke en siddeplads. Visse særlige billettyper gælder kun til bestemte afgange med bestemte transportmidler og der kan være krav om pladsreservation. Det vil fremgå i købsflowet. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, f.eks. nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen og har rejsehjemlen en påtrykt slutdestination, gælder rejsehjemlen ikke længere end til den påtrykte slutdestination. En zonebillet gælder til rejse i hele gyldighedsområdet, såfremt sidste påstigning sker indenfor billettens tidsgyldighed.

For rejser med metroens linje M3 (Cityringen) gælder dog at denne skal forlades senest 30 minutter efter udløb af tidsgyldigheden.

Information om særlige regler vedrørende tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21) eller i Vilkår for den konkrete rejsehjemmel (f.eks. Rejsekort-appen).

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. pensionistkort) 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.

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

Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem. Det fremgår af pendlerkort med gyldighed til zone 1-4 i DOT, om kortet er gyldigt i metroen eller ej. Kunder, der rejser i metroen med pendlerkort uden gyldighed til metroen, har ikke gyldig rejsehjemmel.

Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Dog kan Skånetrafikkens pendlerkort overdrages til en anden person, hvis denne person også har Skånetrafikkens app – se vilkår under www.skanetrafiken.se.

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, toget, metroen eller letbanen.

Transportmidlet skal forlades ved førstkommende endestation efter udløb af rejsehjemlens tidsgyldighed. Dog gælder for metroens Cityring at den skal forlades senest 30 minutter efter udløb af rejsehjemlens tidsgyldighed.

2.4.2. Særligt for mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale. Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer eller med den kundeprofil, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. En kundeprofil er personlig og kan ikke anvendes af andre

til rejser, uden at personen selv deltager i en given rejse. For regler vedr. flytning af kundeprofil (skift af mobiltelefon) se under de enkelte produkters Vilkår.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17) samt under de enkelte produkters Vilkår.

2.4.3. Brug af Rejsekort-appen, Check-ind i DSB app og Basiskort

Rejsekort-appen og Basiskort, udstedt af Rejsekort & Rejseplan A/S samt check-ind i DSB app kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Se rejser på www.rejseplanen.dk.

Det er kundens ansvar, at check-ind i apps er gennemført før påstigning, at Basiskort er checket ind inden rejsens start og at check ud i apps er gennemført efter afstigning af transportmidlet efter rejsens afslutning For alle transportmidler, hvor check ind og ud af Basiskort foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads, ligesom check ud skal ske inden/ved afstigning

For Rejsekort-appen gælder specifikt, at der ikke skal foretages skifte check ind, hvis der undervejs på rejsen stiges om til et andet transportmiddel. Derudover gælder, at hvis man i Rejsekort checker ud og checker ind igen, så vil rejserne som udgangspunkt blive beregnet som forskellige rejser. Hvis kunden checker ud og checker ind igen og rejser videre (afrejsetidspunkt) mindre end 30 minutter efter seneste ankomsttidspunkt ifølge de planmæssige køreplaner, så vil rejserne dog blive sammenlagt prismæssigt.

For regler vedr. brug henvises til Vilkår for det pågældende produkt; Rejsekort-appen, Check-ind i DSB app, personligt Basiskort og anonymt Basiskort.

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 eventuel refusion eller ombytning forevise den originale rejsehjemmel. Selskaberne kan opkræve gebyr.

Er rejsehjemlen mistet, kan den ikke refunderes.

Læs mere om refusion og ombytning i de enkelte produkters Vilkår og/eller på selskabernes hjemmeside (se afsnit 21).

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. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

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, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov, eller ved at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved scanning (jævnfør afsnit 2.4.2) eller ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet hører. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier eller billeder af billetter og kort accepteres således ikke, undtagen kopi af Print Selv-billet.

En kunde der rejser på en rejsehjemmel med en personlig kundeprofil (f.eks. Rejsekort-appen) skal legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det, jævnfør afsnit 2.7.4.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

2.6.1. Indrejsekontrol ved kaldt transportøransvar

I tilfælde af at myndighederne i Danmark indfører transportøransvar, vil DSB Vores Tog og DSB pålægges et krav om id-kontrol af alle rejsende fra udlandet til Danmark. Det betyder, at alle rejsende fra udlandet 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 eventuelt indrejsevisum kan nægtes adgang til toget.

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Basiskort, Rejsekortappen eller DSB app til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. 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 (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel- eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning på tidspunkter, hvor cykler ikke må medtages).

Kunder, der rejser alene på andres Basiskort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Når der rejses på rejsehjemmel med en personlig kundeprofil, skal ejeren af den personlige kundeprofil altid selv være checket ind.

2.7.2. Afgift

Trafikvirksomhederne fastsætter størrelsen af kontrolafgifter. Kontrolafgifters størrelse kan derfor ændres efter beslutning fra den enkelte trafikvirksomhed. Dette vil blive varslet med én måneds frist og fremgå af den pågældende trafikvirksomheds hjemmeside (se afsnit 17).

Kontrolafgiften udstedes af trafikvirksomheden, der er rejst med, og til trafikvirksomhedens takst.

Kontrolafgiften for de enkelte kundegrupper i de enkelte trafikvirksomheder udgør aktuelt:

Trafikvirksomhed	Voksne og unge	Børn og hunde	Cykler
DSB	750 kr.	375 kr.	100 kr.
DSB Vores Tog	750 kr.	375 kr.	100 kr.
Nordjyllands Trafikselskab	1.000 kr.	500 kr.	100 kr.
Midttrafik	1.000 kr.	500 kr.	100 kr.
Sydtrafik	1.000 kr.	500 kr.	100 kr.
Fynbus	1.000 kr.	500 kr.	100 kr.
Trafikselskabet Movia	1.000 kr.	500 kr.	
Metroselskabet I/S	750 kr.	375 kr.	250 kr.
Hovedstadens Letbane I/S	750 kr.	375 kr.	
BAT	1.000 kr.	500 kr.	

2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed

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, Midtjyske Jernbaner, Nordjyske Jernbaner og Letbanen ved Aarhus udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens/togets/letbanens endestation.

Ved kontrolafgifter udstedt til børn gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog, metro og letbaner fra tidspunktet for udstedelsen og resten af døgnet (indtil kl. 03.59). Dog kan børn kun anvende kontrolafgiften til én hen- og tilbagerejse med DSB og DSB Vores Tog.

2.7.3.1. Særligt for børn under 12 år

Voksne, der rejser med børn ud over de to gratis børn under 12 år, er ansvarlige for, at alle øvrige børn har gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgift for ét barns manglende rejsehjemmel pålægges i dette tilfælde den voksne, som rejser med barnet. Kontrolafgiften udstedes til børnetakst. Hvis et barn under 16 år rejser med mere end 1 barn under 12 år, vil kontrolafgiften blive udstedt til det betalende barn til børnetakst. Hvis børn rejser alene uden rejsehjemmel, vil kontrolafgiften blive udstedt til barnet.

2.7.4. Identifikation

I kontrolsituationen skal kunden legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Der kan tages foto af forevist legitimation, billet m.v.
Kunden skal på forlangende kvittere for modtagelse af kontrolafgift. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet.
Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Dette gælder også for kunder der rejser inden for fastprisområdet på deres Pendler Kombi med en aktiv periode, men som ikke har foretaget et korrekt check ind. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller basiskortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemt-kort- ordning og ved kontrol i DSBs tog, i det glemte pendlerprodukts gyldighedsområde, ikke kan vise deres pendlerkort kan under selskabets regler og vilkår for ordningen rejse op til 6 gange uden at skulle betale kontrolafgift. Se regler og vilkår på www.DSB.dk.

2.7.6. Betaling

Selskaberne kan ændre niveauet for kontrolafgifter eller i særlige tilfælde nedskrive udstedte kontrolafgifter.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betalingspåmindelse kan hos visse selskaber sendes via e-Boks til modtageren af kontrolafgiften. Betales gælden ikke efter en

eller flere betalingspåmindelser, overdrages fordringen til inddrivelse hos Gældsstyrelsen. Ved overtagelse af gælden beregner Gældsstyrelsen sig et gebyr, der tillægges gælden.

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, delt eller videresendt,
- billede på pendlerkort ikke er fastgjort med ubrudt nitte eller lamineringslomme er åben,
- kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til,
- kunden rejser alene på en andens personlige kundeprofil i Rejsekort-appen eller Check-ind i DSB app, ejeren af den personlige kundeprofil skal altid selv være checket ind på rejser med Rejsekort-appen og Check-ind i DSB app,
- kunden rejser alene på en andens personlige Basiskort, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et personligt Basiskort benyttes,
- kunden checker ind på Rejsekort-appen eller i DSB app efter påstigning, eller checker ud, mens rejsen er i gang,
- kunden gentagende gange fremviser et udløbet pendlerkort

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

Ved misbrug af mobilbilletter, herunder køb via apps, gælder, at ved begrundet mistanke om misbrug eller overtrædelse af reglerne kan både afsender og eventuel modtager af rejsehjemlen og/eller ejeren af kundeprofilen blive retsforfulgt og/eller spærret for fremtidige køb.

Læs mere om regler for spærring hos de enkelte selskaber på selskabernes hjemmesider eller under de enkelte produkters Vilkår (se afsnit 17).

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.

S-tog og Lokaltog (ekskl. strækningen Roskilde – Køge)

Det er ikke nødvendigt at bestille assistance i forvejen ved rejse med S-tog og Lokaltog. For strækningen Roskilde – Køge se afsnit nedenfor.
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 Lokaltog fremgår af selskabets hjemmeside(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, DSB Vores Tog, Midtjyske Jernbaner, Nordjyske Jernbaner, Lokaltog (strækningen Roskilde – Køge) og Skånetrafiken
Information om DSB's, DSB Vores Tog's, Midtjyske Jernbaners, Nordjyske Jernbaners, Skånetrafikens og Lokaltog strækningen Roskilde – Køges tilbud findes på selskabernes hjemmesider og i brochuren Handicapservice".

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.

Assistance på Vestbanen skal bestilles i forvejen som beskrevet på DSB Vores Tog's hjemmeside.

Busser og letbaner
Ved rejse med bus skal kørestolsbrugeren som hovedregel selv sørge for hjælp til udlægning af rampe og få kørestolen ind og ud af bussen. Ved rejse med bus som har elektrisk rampe, kan chaufføren hjælpe kørestolsbrugere og gangbesværede med at aktivere den elektriske rampe, så længe det kan gøres uden at chaufføren forlader sin plads. Dog er det ikke alle elektriske ramper i NT's område, der kan betjenes fra chaufførens plads, hvorfor chaufføren i disse tilfælde må forlade pladsen for at hjælpe kunden. Tjek selskabernes hjemmesider (se afsnit 17) for information om mulighederne for at medtage kørestole og eventuelt information om hvilke buslinjer der betjenes af busser udstyret med elektrisk rampe.

Ved rejser med letbanerne er det ikke nødvendigt at bestille assistance i forvejen, da der er niveaufri indstigning. Vær opmærksom på, at der kan være vandret afstand mellem letbanetoget og

perronen på Aarhus Letbane. Adgangsforholdene for de enkelte standsningssteder er beskrevet her: https://www.midttrafik.dk/koreplaner/letbanen/standsningssteder

Kørestolsbrugeren skal placere kørestolen som anvist i bussen og letbane. Manuelle kørestole skal være bremset og spændt med sikkerhedssele, hvis der er installeret en sele i bussen. Elektriske kørestole skal være slukket under kørslen, og det anbefales, at sikkerhedssele anvendes, hvis der er en sele i bussen.

Specifikationer for vægt og mål fremgår af selskabernes hjemmesider, jævnfør afsnit 17.

3.2. Ledsagerordning

Personer med permanent eller midlertidigt handicap kan rejse til nedsat pris mod forevisning af enten Ledsagerkort Danmark, medlemskort til Dansk Blindesamfund eller medlemskort til Synscenter Refsnæs.

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 sin rejse med Rejsekort-appen, Check-ind i DSB app og på Basiskort. Læs mere om ordningen i Vilkårene for de enkelte produkter.

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

Fører- eller servicehunde kan altid medbringes og er gratis. Det skal fremgå, at hunden er fører- eller servicehund, f.eks. ved at hunden bærer id-vest, skilt eller lignende, eller der kan vises anden dokumentation.

Eventuelle supplerende regler fremgår af selskabernes hjemmesider (se afsnit 17).
DSB har særlige regler i forhold til ophold i stillezoner (fører- og servicehunde).

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, medmindre andet er angivet i bussen.

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.

Elscooter (mini crosser) kan kun medtages i DSB's, DSB Vores Tog's og Lokaltogs tog, i metro, i letbanerne, i Movias havnebusser samt i Midttrafiks bybusser, forudsat at der efter personalets vurdering er plads.

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 vedrørende erstatning).

Kunden skal selv sørge for ind- og udlæsning af personlig bagage, cykler og andre medbragte genstande, uden at det forsinker driften. Bagagen mm. skal placeres, så de ikke er til gene eller fare.

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

4.2. Personlig bagage

Personlig bagage som kufferter, rygsække, tasker eller lignende kan medtages gratis som håndbagage i det omfang, der er plads.
Som bagage kan sammenklappede cykler, sammenklappede klapvogne og sammenklappede (el)løbehjul også medtages. Herudover kan medtages sammenklappede cykelanhængere, hvor hjulene er taget af.

Det enkelte stykke bagage må maksimalt måle 100x60x30 cm.

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

Tog, metro, havnebusser og letbaner

Cykler kan medtages i tog (herunder lokalbanetog), metro, havnebusser samt Hovedstadens, Odense og Aarhus Letbanerne. Vær opmærksom på, at der kan være særlige regler for DSB samt

lokale regler, der vedrører cykler, blandt andet spærretider og priser for medtagning af cykler. Se mere information på selskabernes hjemmeside (afsnit 17)

Busser
Cykler kan medtages i en række busser. Se mere information på selskabernes hjemmeside (afsnit 17)
Cykler medtaget inde i bussen skal være under opsyn på hele turen, og hvis muligt fastspændt og fastholdt under kørslen.

4.3.1. Generelt

Der kan være tidspunkter, hvor cykler ikke må medbringes. Hvis der er tidsbegrænsninger, er det ikke tilladt at færdiggøre rejsen med cyklen, selv om rejsen er påbegyndt, inden tidsbegrænsningen startede (se nærmere om tidsbegrænsninger på selskabernes hjemmeside, jævnfør afsnit 21)

Der kan medtages 1 cykel pr. kunde. Det er personalet, som vurderer, om der er plads.
Der kan kun medbringes almindelige tohjulede cykler, og således ikke ladcykler, tandemcykler, påhængsvogne, Segways og lignende. Der er dog enkelte undtagelser for påhængsvogne, tandemcykler og ladcykler, se afsnit 4.2 og afsnit 4.3.2.

Køretøjer, der drives med benzin eller andet letantændeligt brændstof, må ikke medtages.
Børnecykler og børneløbehjul betragtes som legetøj, hvis de ikke overstiger målene for håndbagage. Disse kan derfor medtages gratis.

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

For priser og nærmere bestemmelser henvises til selskabernes hjemmesider (se afsnit 17).

4.3.2. Særligt om ladcykler, (el)løbehjul og tandemcykler

(El)løbehjul, der ikke overholder kravene for bagage jævnfør afsnit 4.2, skal overholde øvrige regler for cykelmedtagning jævnfør afsnit 4.3.1. DSB kan have særlige regler for medtagning af (el)løbehjul i RE-tog, Intercitytog, IntercityLyn og IntercityLyn+. Se venligst DSB's hjemmeside (se afsnit 17).

Handicappede og bevægelseshæmmede har mulighed for at tage særlige ladcykler (rickshawcykler) med i Odense Letbane. Se nærmere vilkår på hjemmeside.

Hos DSB Vores Tog kan tandemcykler tages med i visse tog, når adgangsforholdene tillader det, og togpersonalet i øvrigt skønner, at der er plads.

Handicappede har mulighed for at medtage en tandemcykel i DSB's tog.

I internationale tog kan tandemcykler ikke medtages. For priser og vilkår, se selskabernes hjemmeside (se afsnit 17).

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, 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, være bremset og hvis muligt fastholdes under kørslen. 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, fyrværkeri 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 almindeligt 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, metro og letbaner efter reglerne for håndbagage i afsnit 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 transportkasse. For større hunde og hunde i ”hundevogn” betales børnepris. Der må højst medtages 1 hund i snor eller i ”hundevogn” pr. kunde (en fører- eller servicehund betragtes som et hjælpemiddel). Det er altid personalet, der vurderer, om der er plads, og personalets anvisninger skal følges. Se dog afsnit 5.1.

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

For regler vedr. fører- og servicehunde se afsnit 3.2.

5.1. Undtagelser og særlige bestemmelser om dyr

I Midttrafik kan større hunde ikke medbringes i bybusser.

I Midttrafik kan større hunde ikke medbringes i Letbanen ved Aarhus på strækningen Skolebakken-Universitetshospitalet på hverdage mellem kl. 7.00 og 9.00 samt mellem kl. 15.00 og 17.00.

Hos Nordjyllands Trafikselskab kan større hunde ikke medbringes i bybusser på hverdag kl. 7.00-8:30 og kl. 14.30-17.00, medmindre de er i lukket hundevogn.

I Trafikselskabet Movia kan større hunde ikke medbringes i busser på hverdage mellem kl. 7.00 og 9.00 og mellem kl. 15.30 og 17.30 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. For retningslinjer herfor henvises til selskabernes hjemmesider (se afsnit 21) samt til eventuel skiltning i bus og tog.

6. Mad og drikke

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

I alle busser og letbaner er indtagelse af alkohol forbudt. Mad og drikkevarer må ikke indtages, hvis det indebærer en risiko for tilsmudsning som f.eks. is og popcorn. 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 jævnfør afsnit 7.1.

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

7.1. Særligt om stillezoner

Stillezoner findes udelukkende i tog. Stillezonerne 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 Vores Tog's , Nordjyske Jernbaners og lokalbanernes strækninger anvendes behovsstandsning. Stationer med behovsstandsning fremgår af køreplanen. Toget standser kun på disse stationer, hvis der er kunder, der skal af eller på toget.

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 rejseplanen.

Hvis de trafikale forhold uden for byerne tillader det, og der er mere end 600 meter mellem stoppestederne, kan kunden på de fleste almindelige buslinjer stige af og på bussen, selv om der ikke er et stoppested. En sådan strækning er en vinkestrækning. Vinkestrækningerne kan fremgå, når kunden søger i Rejseplanen. Visse specielle linjetyper standser KUN ved de anførte stoppesteder – se selskabernes hjemmeside (se afsnit 17).

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.

Regler for check ind og check ud på Rejsekort-appen og i DSB app samt for rejser med Basiskort på vinkestrækninger se Vilkår herfor.

Rejser på Rejsekort-appen og i DSB app i busser med check ind mini terminaler eller selvbillettering

Læs mere på www.midttrafik.dk.

9. Nødbremser og døre i tog, metro og tunnelstationer

Det er forbudt at forhindre tog-og 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, metro og letbane, uanset om der afgives tobaksrøg, vanddamp eller lignende. Rygeforbud gælder på DSB's stationer, metrostationer, DSB Vores Tog's stationer, områder på nogle busterminaler samt Hovedstadens, Odense og Aarhus letbaners stationer. 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 (se afsnit 17 for kontaktinformation).

12. Afvisning og bortvisning

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

- udgør en sikkerhedsmæssig risiko (f.eks. kunder med rulleskøjter på)
- 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, opfører sig voldeligt eller øver hærværk
- tilsmudser sæder, afgiver kraftige lugte 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), metro og letbane

Selskabernes ansvar for skade på kunder og håndbagage er reguleret i Jernbaneloven og forordning om jernbanepassagerers rettigheder [1], jævnfør afsnit 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 21.100 DKK (2026) for hver kunde.

For handicappedes hjælpemidler (mobilitetsudstyr, hjælpeanordninger eller fører- og servicehunde) 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.

Europa-Parlamentets og rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtigelser (omarbejdning) (EØS-relevant tekst)
[2] Erstatningsbeløbet reguleres automatisk hvert år pr. 1. januar i henhold til Jernbaneloven.

13.2. Erstatning i forbindelse med buskørsel

Ansvaret 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, se afsnit 17 for kontaktoplysninger.

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 DSB Vores Tog, Nordjyske Jernbaner, Lokaltog og DSB inkl. S-tog, eller
- Rejsegaranti for rejser med trafikselskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus samt Odense Letbane), Nordjyske Jernbaner, Metro eller Hovedstadens Letbane eller
- Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (tog, herunder metro, letbaner og lokalbaner) (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. Nordjyske Jernbaner og Lokaltog tilbyder dog ikke kompensation i form af en ny billet.
Der tilbydes ikke refusion af udgifter til alternativ befordring på egen foranledning (f.eks. taxa).
Rejsetidsgaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med DSB Vores Tog's tog, Nordjyske Jernbaner og DSB.

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befordring (f.eks. taxa), når forsinkelse eller forbikørsel forårsager ventetid. Kunden får ikke sin billet refunderet. Rejsegaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med bus, lokaltog, metro samt Hovedstadens, Odense og Aarhus Letbaner.

Kunden skal søge yderligere information hos det selskab, der er blevet benyttet, da forsinkelsen skete:

- DSB Rejsetidsgaranti
- DSB Vores Tog Rejsetidsgaranti
- Metro rejsegaranti
- Hovedstadens Letbane rejsegaranti
- Movia rejsegaranti
- FynBus rejsegaranti
- Sydtrafik rejsegaranti

- Midttrafik rejsegaranti
- Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti (herunder Nordjyske Jernbaner)
- BAT rejsegaranti

14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro, letbaner og lokalbaner)

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier og rejsegarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro, lokalbaner og letbaner). Der henvises til uddrag af forordningen bagerst i rejsereglerne. Forordningen gælder også ved en samlet rejse med flere togselskaber, såfremt der benyttes en gennemgående billet, jf. afsnit 2. Ved rejse med tog (herunder metro, lokalbaner og letbaner) gælder forordningens regler om refusion og omlægning af rejsen, kompensation og assistance, jf. artikel 18-20. (se afsnit 22 for bilag). Hovedstadens, Odense og Aarhus Letbaner, Midtjyske Jernbaner samt metroen er undtaget bestemmelserne i artikel 18, 19 og 20 vedr. refusion/omlægning af rejsen, kompensation og assistance/forplejning. Nordjyske Jernbaner er undtaget bestemmelserne i artikel 20 vedr. assistance/forplejning.

14.3. Begrænsning af ansvar

Ud over rejse(tids)garantierne, jævnfør afsnit 14.1 og reglerne i afsnit 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 f.eks. 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, tog metro eller letbaner.

15. Hittegods

Fundne genstande afleveres til personalet. Dokumenter med personfølsomme oplysninger, mobiltelefoner, tablets, penge, værdifulde smykker og lignende afleveres snarest herefter til politiet. Andre glemte genstande bliver bortskaffet efter 30 dage, jævnfør lov om hittegods.

I busser kan andre glemte genstande opbevares 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 det selskab, som kunden har rejst med.

Klager over kontrolafgifter rettes altid til det selskab, der har udstedt afgiften.

Klager vedrørende Rejsekort-appen, Rejsebillet og Basiskort rettes til Rejsekort Kundecenter.

Alle klager kan med fordel fremsendes skriftligt via hjemmesidernes kontaktformularer, gerne med præcis hændelsesbeskrivelse, inkl. angivelse af tid og sted.

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 skriftligt til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro (www.abtm.dk), Automatikvej 1, 2860 Søborg, tlf. 22 62 65 00.

Kunder har mulighed for at klage til Jernbanenævnet, hvis klagen vedrører jernbanevirksomhedernes generelle overholdelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser. Jernbanenævnet (https://www.jernbanenaevnet.dk), Carsten Niebuhrs Gade 43, 1577 København V, tlf. 41 78 03 86.

Kunder, der har modtaget en skriftlig afgørelse fra DSB, har også mulighed for at klage videre til DSB's Kundeambassadør (DSB Kundeambassadør).

17. Kundeservice

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

For information og henvendelser vedrørende Rejsekort-appen, Basiskort og RejseBillet:
Rejsekort Kundecenter
Tlf. 70 11 33 33
www.rejsekort.dk

For informationer og henvendelser vedrørende DSB app, regionale og nationale rejser med tog

DSB Kundecenter
Tlf. 70 13 14 15, e-mail: kundehenv@dsb.dk
www.dsb.dk

DSB Vores Tog Tog Kundecenter
Tlf. 70 80 44 44, e-mail: kundeservice@vorestog.dk
www.vorestog.dk

NT Salgs- og servicecenter
Tlf. 98 11 11 11
www.NTrejse.dk

For information og henvendelser vedrørende Sjælland
DOT Kundecenter
Tlf. 70 15 70 00
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
www.bat.dk

For information og henvendelser vedrørende Fyn og Jylland
DSB Vores Tog Kundecenter
Tlf.: 70 27 74 82, e-mail: kundeservice@vorestog.dk
www.vorestog.dk

DSB Kundecenter
Tlf. 70 13 14 15, e-mail: kundehenv@dsb.dk
www.dsb.dk

FynBus Kundecenter
Tlf.: 63 11 22 00, e-mail til: fynbus@fynbus.dk
www.fynbus.dk

Midttrafik Kundecenter
Tlf. 70 21 02 30
www.Midttrafik.dk

NT Salgs- og servicecenter
Tlf. 98 11 11 11
www.NTrejse.dk

Sydtrafik Kundecenter
Tlf.: 70104410, e-mail:: post@sydtrafik.dk
www.sydtrafik.dk

Øvrige adresser
Lokaltog A/S
Thistedgade 10
2630 Høje Tåstrup
www.lokaltog.dk
E-mail: post@lokaltog.dk

Metroselskabet I/S
Metrovej 5
2300 København S

Hovedstadens Letbane I/S
Metrovej 5
2300 København S
Midtjyske Jernbaner kundeinformation
for Lemvigbanen: tlf. 97 82 00 19
www.mjba.dk

Nordjyske Jernbaner A/S
Skydebanevej 1 B
9800 Hjørring

Trafikselskabet Movia
Hanne Varmings Plads 4
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.

Ændringer som følge af ny lovgivning eller myndighedskrav, der sættes i kraft med kort varsel, kan medføre at de angivne varsler, i helt særlige tilfælde, ikke kan overholdes.

19. Ikrafttræden

Ikrafttrædelsesdato 22. oktober 2026.

Samtidig ophæves: Fælles landsdækkende rejseregler Gyldig fra 1. september 2026. Rejsereglerne kan findes på selskabernes hjemmesider eller fås gratis ved henvendelse til selskaberne.

20. Lovgivning

For rejse med bus, tog, metro og letbane gælder en række love og regler. De vigtigste er:
Lov om trafikselskaber, jævnfør lovbekendtgørelse 2025-05-19 nr. 537.
Færdselsloven, jævnfør lovbekendtgørelse 2024-11-26 nr. 1312.
Jernbaneloven, jævnfør lovbekendtgørelse 2023-08-11 nr. 1091.
Lov 2017-12-26 nr. 1666 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer. Bekendtgørelse om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro), bkg. nr. 1125 af 10. september 2017.
Bekendtgørelse om regulering af erstatnings- og forsikringsbeløb i henhold til jernbaneloven, 2025-11-24 nr. 1362.

Europa-Parlamentets og rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtigelser (omarbejdning) (EØS-relevant tekst)

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/
Metro: https://dinoffentligetransport.dk/find-billetter
Hovedstadens Letbane: https://dinoffentligetransport.dk/find-billetter
Movia: https://dinoffentligetransport.dk/find-billetter
BAT: https://bat.dk/priser-og-billetter
DSB Vores Tog: www.vorestog.dk/kort-og-billetter
FynBus: www.fynbus.dk/find-den-rigtige-billet
Midtjyske jernbaner: www.mjba.dk/produkter.html
Midttrafik: www.midttrafik.dk/priser-og-billetter.aspx
NT: www.ntrejse.dk/billetter-and-kort

Sydtrafik: /www.sydtrafik.dk/billetter-og-priser/billetter-og-kort

22. Bilag

Europa-Parlamentets og rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtigelser (omarbejdning) (EØS-relevant tekst)

KAPITEL IV

FORSINKELSER, IKKEOPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSER OG AFLYSNINGER

Artikel 17

Ansvar for forsinkelser, ikkeopnået tilslutningsforbindelser og aflysninger

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomheders ansvar med hensyn til forsinkelser, ikkeopnået tilslutningsforbindelser og aflysninger omfattet af bestemmelserne i bilag I, afsnit IV, kapitel II.

Artikel 18

Refusion og omlægning af rejsen

1. Når det med rimelighed forventes, enten ved afgang eller i tilfælde af en ikkeopnået tilslutningsforbindelse eller en aflysning, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mindst 60 minutter forsinket, giver den jernbanevirksomhed, der driver den forsinkede eller aflyste forbindelse, omgående passageren valget mellem en af følgende muligheder og træffer de fornødne ordninger:
   a) refusion af billettens 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
   b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed
   c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.
2. Når omlægningen af rejsen på tilsvarende vilkår med henblik på stk. 1, litra b) og c), udføres af den samme jernbanevirksomhed, eller en anden jernbanevirksomhed får til opgave at foretage omlægningen af rejsen, må dette ikke medføre yderligere omkostninger for passageren. Dette krav gælder også, når omlægningen af rejsen omfatter befordring på en højere befordringsklasse og med alternative transportmidler. Jernbanevirksomheder træffer rimelige foranstaltninger for at undgå yderligere tilslutningsforbindelser og sikre, at forsinkelsen i den samlede rejsetid bliver så kort som mulig. Passagerer må ikke

nedklassificeres til befordringsfaciliteter af en lavere kategori, medmindre sådanne faciliteter er eneste disponible mulighed for omlægning af en rejse.

3. Uden at det berører kravene i stk. 2 kan jernbanevirksomheden på passagerens anmodning indvillige i, at passageren indgår kontrakter med andre leverandører af transporttjenester, som giver passageren mulighed for at nå det endelige bestemmelsessted på tilsvarende vilkår, hvorefter jernbanevirksomheden refunderer passageren de af vedkommende afholdte udgifter.

   Hvis de tilgængelige muligheder for omlægning ikke meddeles passageren inden for 100 minutter efter den forsinkede eller aflyste tjenestes eller den ikkeopnåede tilslutningsforbindelses planlagte afgangstidspunkt, har passageren ret til at indgå en sådan kontrakt med andre udbydere af offentlige transporttjenester med jernbane, turistbus eller bus. Jernbanevirksomheden refunderer passageren de af vedkommende afholdte nødvendige, passende og rimelige omkostninger.

   Dette stykke berører ikke nationale love og administrative bestemmelser, der giver passagerer gunstigere omlægningsvilkår.

4. Transporttjenesteydere sørger ved omlægning af rejser for, at der med den alternative tjeneste, der tilbydes, tilvejebringes en sammenlignelig assistance og tilgængelighed for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Transporttjenesteydere kan ved omlægning af rejser tilbyde personer med handicap og personer med nedsat mobilitet alternative tjenester, der passer til deres behov og adskiller sig fra dem, der tilbydes andre passagerer.

5. Den i stk. 1, litra a), og i stk. 3 omhandlede refusion udbetales senest 30 dage efter modtagelsen af ansøgningen. Medlemsstaterne kan kræve, at jernbanevirksomhederne accepterer at modtage sådanne ansøgninger gennem bestemte kommunikationsmidler, forudsat at ansøgningen ikke giver anledning til forskelsbehandling. Refusionen kan være i form af værdikuponer og/eller leveringen af andre tjenesteydelser, forudsat at betingelserne for nævnte værdikuponer og/eller tjenesteydelser er tilstrækkeligt fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet, og at passageren indvilliger i at acceptere nævnte værdikuponer og/eller tjenesteydelser. Refusionen af billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer, udgifter til telefon eller frimærker.

6. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular for refusionsanmodninger i henhold til denne forordning den 7. juni 2023. Denne fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte gennemførelsesretsakt vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 38, stk. 2.

7. Passagerer har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 6. Jernbanevirksomheder må ikke afvise en anmodning om refusion alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt denne formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkelig præcis, anmoder jernbanevirksomheden passageren om at præcisere anmodningen og bistår passageren hermed.

Artikel 19

Kompensation

1. En passager, som må imødese en forsinkelse, er uden at miste retten til befordring berettiget til kompensation fra jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten eller den gennemgående billet anførte afgangssted og endelige bestemmelsessted, som ikke har medført refusion i henhold til artikel 18. Minimumskompensationen for forsinkelse er som følger:
   a) 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter
   b) b) 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere.
2. Stk. 1 finder også anvendelse for passagerer, der har abonnementskort eller periodekort. Hvis disse passagerer rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i abonnementskortets eller periodekortets gyldighedsperiode, er de berettigede til passende kompensation i overensstemmelse med jernbanevirksomhedens kompensationsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for bestemmelse af forsinkelse og beregning af kompensation. Forekommer forsinkelser på under 60 minutter gentagne gange i abonnementskortets eller periodekortets gyldighedsperiode, kan forsinkelserne kumuleres, og passagererne kan ydes kompensation i overensstemmelse med jernbanevirksomhedens kompensationsordninger.
3. Uden det berører stk. 2, beregnes kompensation for forsinkelse i forhold til den fulde pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede tjeneste. Når befordringskontrakten gælder en returrejse, beregnes kompensationen for forsinkelse på enten ud- eller returrejsen i forhold til den pris, der er angivet for den pågældende strækning af rejsen på billetten. Hvis prisen på rejsens enkelte strækninger ikke er angivet, beregnes kompensationen i forhold til halvdelen af billettens pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste ydet i en hvilken som helst anden form for befordringskontrakt, der berettiger passageren til at rejse i to eller flere efterfølgende etaper, i forhold til den fulde pris.
4. Ved beregningen af forsinkelsen tages der ikke hensyn til en forsinkelse, som jernbanevirksomheden kan påvise er opstået uden for Unionen.
5. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular for kompensationsanmodninger i henhold til denne forordning, senest den 7. juni 2023. Nævnte fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte gennemførelsesretsakt vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 38, stk. 2.
6. Medlemsstaterne kan kræve, at jernbanevirksomheder accepterer at modtage ansøgninger om kompensation gennem bestemte kommunikationsmidler, forudsat at ansøgningen ikke giver anledning til forskelsbehandling. Passagerer har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 5. Jernbanevirksomheder må ikke afvise en anmodning om kompensation alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt denne formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkelig præcis, anmoder

jernbanevirksomheden passageren om at præcisere anmodningen og bistår passageren hermed.

7. Kompensationen for billetprisen betales senest én måned efter indgivelse af kompensationsansøgningen. Kompensationen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet. Kompensationen udbetales kontant på passagerens anmodning.
8. Kompensationen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer, udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomheder kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder kompensation ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over 4 EUR pr. billet.
9. Passagerer har ikke ret til kompensation, hvis de blev underrettet om forsinkelsen før køb af billetten, eller hvis forsinkelsen på grund af fortsættelse på en anden forbindelse eller omlægning af rejsen fortsat er på under end 60 minutter.
10. En jernbanevirksomhed er ikke forpligtet til at betale kompensation, hvis den kan godtgøre, at forsinkelsen, den ikkeopnåede tilslutningsforbindelse eller aflysningen er direkte forårsaget af eller uløseligt forbundet med:
    a) ekstraordinære forhold som ikke er forbundet med jernbanedriften, såsom ekstreme vejrforhold, større naturkatastrofer eller større folkesundhedskriser, som jernbanevirksomheden trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger den ikke har kunnet afværge
    b) egen skyld fra passagerens side eller
    c) en tredjeparts handling, som jernbanevirksomheden trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger den ikke har kunnet afværge, f.eks. personer på sporene, kabeltyveri, nødsituationer på toget, retshåndhævelsesaktiviteter, sabotage eller terrorisme.
    d) Strejker blandt jernbanevirksomhedens personale, handlinger eller undladelser fra en anden virksomheds side, som bruger samme jernbaneinfrastruktur, og handlinger eller undladelser fra infrastrukturforvalteres og stationslederes side er ikke omfattet af undtagelsen i første afsnit, litra c).

Artikel 20

Assistance

1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang eller aflysning 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.
2. Hvis den i stk. 1 omhandlede forsinkelse er på mindst 60 minutter eller tjenesten er aflyst, tilbyder den jernbanevirksomhed, der driver den forsinkede eller aflyste tjeneste, vederlagsfrit passagererne følgende:

a) måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i toget eller på stationen, idet der tages hensyn til kriterier såsom afstanden til leverandøren, den fornødne leveringstid og omkostningerne
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. I tilfælde, hvor et sådant ophold bliver nødvendigt på grund af de omstændigheder, der er omhandlet i artikel 19, stk. 10, kan jernbanevirksomheden begrænse varigheden af indkvarteringen til højst tre nætter. Der tages så vidt muligt hensyn til adgangskrav for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet og til hjælpehundes behov
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 bliver afbrudt og ikke kan fortsætte eller ikke kan fortsætte inden for et rimeligt tidsrum, tilbyder jernbanevirksomheden snarest muligt passagererne alternative transporttjenester og træffer de fornødne foranstaltninger.
4. Jernbanevirksomheder oplyser berørte passagerer om, hvordan de anmoder om bekræftelse på, at toget er forsinket, at forsinkelsen har ført til en ikkeopnået tilslutningsforbindelse, eller at toget er aflyst. Denne bekræftelse finder også anvendelse i forbindelse med de i artikel 19 fastsatte bestemmelser.
5. Når stk. 1-4 finder anvendelse, er jernbanevirksomheden især opmærksom på behovene hos personer med handicap og personer med nedsat mobilitet samt på behovene hos eventuelle ledsagere og hjælpehunde.
6. Hvis der indføres beredskabsplaner i henhold til artikel 13a, stk. 3, i direktiv 2012/34/EU, koordinerer jernbanevirksomhederne med stationslederen og infrastrukturforvalteren, for at forberede dem på muligheden for større afbrydelser og lange forsinkelser, der fører til, at et betydeligt antal passagerer strander på stationen. Sådanne beredskabsplaner omfatter varslings- og informationssystemers tilgængelighedskrav.

Uddrag af bilag til jernbanepassagerforordningen

KAPITEL 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.