

Forretnings- betingelser

Gyldig fra 8. november 2012



DSB's
forretningsbetingelser
for rejse med tog

Udgået

DSB's forretningsbetingelser for rejse med tog

§ 1 Gyldighed

Ved køb af billet eller kort til rejse i Danmark med DSB og DSB S-tog a/s gælder disse betingelser for passagerer og deres bagage for rejse med tog og de transportmidler, DSB kan indsætte i stedet for tog. For billetter eller kort, der omfatter rejser med andet jernbaneselskab i Danmark gælder det pågældende selskabs vilkår og regler for den del af rejsen, der foregår med det pågældende selskab.

Ved køb af billet eller kort til rejse mellem Danmark og udlandet gælder "General Conditions of carriage" og de transporterende selskabers vilkår og rettigheder, herunder bestemmelser om benyttelse, tilbagebetaling, erstatning, godtgørelse for forsinkelse og DSB hæfter ikke yderligere herfor. Ved køb af billetter eller kort til rejser med tog udelukkende i udlandet gælder det transporterende selskabs vilkår og rettigheder. General Conditions of Carriage kan findes på www.dsb.dk. De transporterende selskabs fremgår af billet eller kort og DSB henviser til de enkelte selskabers hjemmesider for deres forretningsbetingelser.

Rejser med tog er i øvrigt omfattet af den til enhver tid gældende lov om jernbane, og Passagerrettighedsforordningen, EU Forordning 1371/2007 af 23. oktober 2007. For rejser med tog, der er en del af en pakkerejse, gælder lov om pakkerejser.

§ 2 DSB's ydelse

DSB leverer rejser med tog.

DSB udgiver køreplaner og oplyser om togafgange og ændringer i køreplaner i brochurer og ved løbende information på stationer, via internetsiden dsb.dk og andre passende medier. Ændringer i køreplaner kan blandt andet forekomme i forbindelse med større planlagte sporarbejder. DSB kan løbende ændre på afgange, standsningssteder med videre. Det er passagerens ansvar at holde sig orienteret om ændringer i køreplanen. DSB bestræber sig på at overholde de ankomst- og afgangstider, der er angivet i køreplanen.

Køreplanen kan indeholde særlige bestemmelser om benyttelse af visse tog, herunder eventuelt tillæg. DSB transporterer alle, der har gyldig billet eller kort. Passagererne må selv sørge for ind- og udstigning og medtagning af bagage med mere. DSB hjælper, så vidt det er muligt, den enkelte rejsende med ind- og udstigning eller at finde plads i toget.

DSB kan i særlige tilfælde afvise passagerer til det enkelte tog, såfremt pladsforholdene betinger det.

DSB kan udelukke personer fra transport – uanset om de har gyldig billet – hvis de udgør en sikkerhedsmæssig risiko, er til gene for andre passagerer, togets personale eller i øvrigt ikke følger anvisninger fra DSB's personale eller de anvisninger, som fremgår af opslag eller anden tilsvarende information om benyttelse af det enkelte tog.

Den enkelte rejsende kan uden særskilt betaling medtage personlig bagage i kufferter, tasker eller lignende i det omfang, der er plads i toget. Det enkelte stykke bagage må maksimalt måle 100x60x30 cm. Musikinstrumenter og ski kan dog medtages i det omfang, pladsforholdene efter togpersonalets skøn tillader det.

Togets personale kan give nærmere anvisninger om placering af den medbragte bagage, cykler og barnevogne.

For medbringning af cykler er fastsat særlige regler og priser. Pladsbillet betales særskilt. Cykler kan i øvrigt kun medbringes i det omfang, pladsforholdene tillader det. Barnevogne kan medtages uden særskilt betaling i det omfang, pladsforholdene tillader det. For enkelte tog kan DSB fastsætte, at barnevogne ikke kan medtages. Oplysninger om medtagning af cykler og barnevogne findes på dsb.dk.

Hver betalende rejsende kan mod betaling medtage én hund. Små hunde og andre mindre husdyr, der under rejsen transporteres i en håndtaske eller lignende, kan medtages gratis.

Passageren har selv ansvar for medbragt bagage med mere under rejsen og den skade, den måtte forvolde i forhold til DSB eller tredjemand, medmindre skaden kan tilregnes DSB.

DSB orienterer om praktiske forhold på rejsen og andre tilsvarende serviceinformationer på www.dsb.dk og i brochurer. Informationer her er alene af orienterende art og træder ikke i stedet for disse forretningsbetingelser.

Passageren er selv ansvarlig for valg af togafgang og skal ved valg af togafgang beregne rimelig tid til at kunne nå frem til sit bestemmelsessted eller til et eventuelt forbindelsessted.

DSB opbevarer hittegods fra stationer og tog i op til 30 dage. Hittegods kan efterlyses på dsb.dk i 7 dage. Herefter overdrages det til politiet. Ved forsendelse af hittegods kan DSB udover forsendelsesomkostningerne opkræve gebyr.

§ 3 Billetter, kort og pladsbilletter

3.1 Rejser på DSB's net

Billet og korts gyldighed fremgår af billet eller kort. Billet og kort må ikke overdrages til en anden person, når de lyder på navn, eller når rejsen er begyndt eller afsluttet.

Enkeltbilletter er gyldige fra kl. 04.00 den dato, der står på billetten, til kl. 04.00 natten efter datoen. Klippekort og 1- og 2-klipsbilletter skal stemples inden du stiger på toget og er gyldige den dag, stempelingen udviser.

DSB Pendlerkort er gyldige fra kl. 00.00 på 1. gyldighedsdag til klokken 04.00 natten efter sidste gyldighedsdag.

Billet og kort giver ikke adgang til et bestemt tog, og DSB garanterer ikke en siddeplads.

Til nogle tog kan der købes pladsbillet. Pladsbilletten giver adgang til en bestemt plads i et bestemt tog. Til nogle tog kan der kræves pladsbillet. Oplysninger herom fremgår af køreplanen.

DSB giver oplysninger om priser, rabatter, gebyrer og kontrolafgifter på dsb.dk. Oplysning om gældende priser kan fås ved henvendelse til DSB.

Der kan ikke foretages rejseafbrudelser på billet eller klippekort.

3.2 Benyttelse af rejsekort udstedt af Rejsekort A/S

Rejsekort udstedt af Rejsekort A/S kan benyttes som billet til rejser med DSB. Prisberegning foregår efter et særligt sæt af priser og afhænger foruden af rejsefrekvens af korttype, personlig, flex eller anonym, og kundetype, voksen, barn, pensionist, ung, cykel eller hund. Oplysninger om korttyper og principper for beregning af priser kan findes på dsb.dk. For beregning af en rejses pris kan anvendes www.rejseplanen.dk. Rejsekort kan også benyttes til rejse med andre trafikkselskaber i overensstemmelse med det pågældende trafikkselskabs forretningsbetingelser og rejseregler.

Rejsekort personlig kan kun benyttes af den, det er udstedt til, og dennes medrejsende i overensstemmelse med det foretagne check-ind. Rejsekort anonymt og Rejsekort flex kan benyttes af ihændehaveren og dennes medrejsende i overensstemmelse med den foretagne check-ind.

Ved check-ind accepterer kunden DSB's Forretningsbetingelser og at rejsens pris beregnes i overensstemmelse med de priser og rabatter, der gælder for det benyttede kort, kundetype og rejse.

Ved skift mellem tog, bus, metro og kombinationer heraf skal der foretages fornyet check-ind. Rejsen anses for afsluttet, når der foretages check-ud. Ved rejse med flere trafikelskaber beregnes prisen for den samlede rejse, såfremt transittiden ikke er overskredet. Ved check-ind opkræves der en forudbetaling, som mistes, hvis der ikke foretages korrekt check-ud.

På visse stationer findes der automater (se oversigt på www.dsb.dk), hvor der kan sættes penge ind på et rejsekort og hvor der kan ændres kundetype. Der kan også sættes penge ind på rejsekort personlig og rejsekort flex på www.rejsekort.dk, gennem en tank-op aftale med DSB eller et andet trafikelskab, og i betjente salg.

3.2.1 Kundetype og kundeantal

Passageren er selv forpligtet til at sikre, at der er foretaget check-ind med korrekt kundetype herunder kombination af kundetyper, og at der er det nødvendige beløb på rejsekortet til at dække forudbetaling.

Kundetype og antal for et rejsekort kan ændres og kontrolleres i rejsekortautomater i overensstemmelse med reglerne for den enkelte korttype.

Ved rejser mellem Sjælland, Fyn, Syddjylland, Midtjylland og Nordjylland skal rejsekort anonymt opgraderes til "forhøjet pris". Det kan gøres i en rejsekortautomat, i en bus eller i betjent salg. Uden den korrekte indstilling af forudbetaling anses benutzeren som rejsende uden gyldig billet og kan opkræves en kontrolgift.

3.2.2 Check-ind og check-ud

DSB er forpligtiget til at sikre, at der er brugbare check ind og check-ud standere til rådighed. Kan der ikke foretages check-ind eller check-ud på en stander, er passageren forpligtiget til at opsøge andre check-ind/check-ud muligheder på stationen. Passagerer, hunde og cykler, for hvem der ikke er foretaget gyldig check-ind, betragtes som rejsende uden gyldig billet, og DSB kan opkræve kontrolafgift efter bestemmelserne i DSBs Forretningsbetingelser.

Passageren er selv ansvarlig for at foretage korrekt check-ind og check-ud. Check-ind og check-ud foretages ved at holde rejsekortet på det blå punkt på check-ind eller check-ud standeren. Det kan kontrolleres, om der er foretaget korrekt check-ind ved at gentage checke ind. Viser displayet teksten "OK. Rejsekortet er allerede checket ind", er der checket korrekt ind. Fejlmeddelelser kan også vises på standerens display. Der kan kun foretages check-ind, hvis det nødvendige minimumsbeløb er til rådighed.

Korrekt check-ud er foretaget, når displayet viser prisen på den netop afsluttede rejse. Der kan foretages kontrol af, om der er foretaget korrekt check-ud ved at checke ud igen. Viser displayet teksten "Fejl. Check ind mangler", er der checket korrekt ud. Er der ikke checket korrekt

ud, vises teksten "Læsefejl. Prøv igen". Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt i displayet. Passagerer, der ikke har foretaget gyldigt check-ud, anses ikke for at have gyldig billet til den pågældende rejse, og DSB kan opkræve kontrolafgift for den foretagne rejse.

3.2.3 Opholdstid

Der kan foretages ophold på rejsen på op til 30 minutter efter check-ud, når der bliver checket ind i samme zone. Prisen beregnes derefter som prisen for en rejse. Er opholdet længere end 30 minutter, beregnes prisen rejsen for to enkelte rejser. Denne regel gælder uanset om der rejses videre med DSB eller et andet trafikselskab.

3.2.4 Maksimumstid

Der er fastsat maksimumstider for, hvor lang tid der må gå fra første check-ind på en rejse til check-ud skal være foretaget afhængig af blandt andet den samlede rejses længde. Maksimumstiden er 4 timer ved rejser inden for samme takstområde på Sjælland, Lolland-Falster, Fyn og Midtjylland og 5 timer ved rejser inden for samme takstområde i Nordjylland og Sydjylland. Ved regionale rejser mellem takstområder øst for Storebælt (Sjælland og Lolland-Falster) er maksimumtiden 6 timer og ved regionale rejser mellem takstområderne vest for Storebælt (Fyn og Jylland) er maksimumtiden 8 timer. Ved rejser over Storebælt er maksimumtiden 12 timer

Hvis den fastsatte maksimumstid overskrides, betragtes det som manglende check-ud og DSB vil være berettiget til at opkræve en kontrolafgift efter reglerne for manglende gyldig billet.

DSB kan inddrage et rejsekort eller forældede et rejsekort spærret i tilfælde af misbrug eller gentagne tilfælde af manglende check-ud. For rejsekort flex og rejsekort personligt gives der et forudgående varsel om spærring.

3.2.5 DSB 1'

Rejsekort kan indstilles til DSB1' på rejsekortautomater, og hos togpersonalet. Ved midlertidig indstilling af rejsekortet til DSB 1' ophæves denne indstilling ved næste check-ind eller check-ud. Prisen for benyttelse af 1. klasse beregnes som et tillæg. Der skal også betales tillæg for børn, der i øvrigt rejser gratis.

3.2.6 Indbetaling på Rejsekort

Beløb der indbetales til et rejsekort skal være til rådighed på kortet, inden de kan benyttes.

For alle andre forhold gælder disse Forretningsbetingelser og i tilfælde af uoverensstemmelser mellem rejsekort, Rejseregler og DSBs Forretningsbetingelser, er det reglerne i DSB's Forretningsbetingelser, der gælder. Klager over forhold ved rejser foretaget med rejsekort rettes til det trafikselskab, rejsen er foretaget med. Er en rejse foretaget med flere selskaber, kan der rettes hen-

vendelse til et af de benyttede selskaber. Selskaberne afgør selv, hvem der skal behandle klagen. Et selskabs afgørelse kan indbringes for ankenævnet for Bus, Tog og Metro

3.3 Rejser inden for et takstområde

For lokale rejser inden for et takstområde gælder de pågældende takstområders eller trafikselskabers priser og rejseregler, herunder også regler om tilbagebetaling. Herudover gælder DSB's regler for salg, kontrol, forsinkelser m.v.

3.4 Billetsalg på stationer, internet m.v.

Billetter og kort kan købes på DSB's stationer i disses åbningstider, i automater, på dsb.dk eller bestilles telefonisk og sendes med posten mod gebyr. Nogle billetter kan udelukkende købes på dsb.dk og nogle stationer fører et begrænset sortiment. Liste herover kan findes på dsb.dk.

Passageren skal ved modtagelsen af billet eller kort sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Når et billetsalg er lukket ved det pågældende togs afgang, skal billet på rejsedagen købes i en billetautomat.

Kan billet til den ønskede rejse ikke købes på den station, hvor rejsen begynder, må passageren købe billet til den nærmeste station, hvor den ønskede billet kan købes.

DSB tilbyder for nogle billettyper billetkøb på mobiltelefon via SMS eller app. Disse billetter skal være modtaget og læsbare inden rejsen påbegynder og umiddelbart kunne forevises ved billetkontrol. Er det ikke muligt at købe den ønskede billet via mobiltelefon, skal der uanset årsagen hertil købes en billet i automat eller betjent billetsalg.

DSB tilbyder for nogle billettyper køb af print-selv billet. Print-selv billet på papir eller skærm skal sammen med den valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten forevises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billetens 2D barcode scannes.

3.5 Billetsalg i tog

Billet kan ikke købes i toget.

3.6 Tilbagebetaling af ubenyttede billetter og kort

DSB giver i visse tilfælde mulighed for at få tilbagebetalt ubenyttede billetter eller kort, bortset fra rejsekort, mod gebyr på 40 kr. Tilbagebetaling kan kun finde sted mod forevisning af original billet og bortkomne eller stjålne billetter tilbagebetales ikke.

For delvis benyttede periodekort kan der ske en reduceret tilbagebetaling for den periode, kortet ikke ønskes benyttet. Tilbagebetalingen beregnes på grundlag af kortets pris med fradrag af dobbelt ordinær billetpris for

den pågældende strækning pr. dag for de første tre dage og herefter 5 % af det restbeløb der er tilbage efter tre dage. Tilbagebetaling sker mod et gebyr på 40 kr. Delvist benyttede DSB 10-turskort tilbagebetales med fradrag af ordinær billetpris for de foretagne rejser. Tilbagebetaling sker mod et gebyr på 40 kr.

Delvist benyttede bus-tog årskort tilbagebetales efter særlige regler. For kort med en gyldighed på 6 måneder foretages ingen tilbagebetaling efter 39 dages gyldighed og helårskort foretages ingen tilbagebetaling efter 6 måneder og 39 dages gyldighed. Tilbagebetaling sker mod et gebyr på 40 kr.

Uddannelseskort og Hypercard kan delvis tilbagebetales, hvis der er mere end 30 dages gyldighed tilbage. Tilbagebetaling sker mod gebyr på 100 kr.

DSB WildCard tilbagebetales ikke.

For billetter købt på dsb.dk, gælder særlige regler, der oplyses ved købet.

DSB kan fastsætte særlige regler for tilbagebetaling for billetformer på elektroniske medier, herunder at der ikke kan finde tilbagebetaling sted.

For billetter med særlige benyttelsesregler kan DSB fastsætte særlige tilbagebetalingsregler, herunder at billetten ikke kan tilbagebetales.

Yderligere oplysninger om regler og fremgangsmåden ved tilbagebetaling findes på dsb.dk.

§ 4 Kontrol af billetter og kort, kontrolafgifter samt salg på kredit

4.1 Kontrol af billetter og kort

Passageren skal ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen. DSB accepterer kun billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom.

Klippekort samt 1- og 2-klipsbillet skal være stemplet, inden rejsen begynder, for at være gyldig til den aktuelle rejse. Passageren skal selv kontrollere, at afstemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) på billet eller kort er korrekt.

Billetter og kort inddrages ved misbrug, herunder ved ubeføjede ændringer.

En passager, der ikke er i besiddelse af gyldig billet eller kort, skal på forlangende af DSB's personale opgive sit fulde navn, adresse og fødselsdag og -år samt legitimere

sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto. Passageren får udstedt et indbetalingskort inkl. gebyr.

Passageren skal kvittere for modtagelsen med navn, adresse, fødselsdato og underskrift samt legitimere sig som beskrevet ovenfor. Nægter passageren at modtage indbetalingskortet, kan passageren sættes af toget. Passageren har ikke krav på tilbagebetaling af eventuel allerede foretaget betaling.

4.2 Kontrol i DSB tog (ikke S-tog)

Passagerer der ikke viser gyldig billet eller kort til deres rejse, får udstedt et indbetalingskort inkl. gebyr. Indbetalingskortet er samtidig billet til rejse på Standard med DSB tog inkl. S-tog til den station, passageren oplyser. Betalingsbetingelser fremgår af indbetalingskortet.

Passagerer der har fået/får et indbetalingskort inkl. gebyr indenfor 12 løbende måneder fra det sidste udstedte indbetalingskort vil få tilsendt en kontrolafgift fra DSB Kundecenter. Kontrolafgiften udgør forskellen mellem billetprisen inkl. gebyr på indbetalingskortet og kontrolafgiften.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne, 375 kr. for et barn og en hund og 100 kr. for en cykel.

Passagerer der træffes uden gyldigt periodekort, kan få eftergivet billetprisen på indbetalingskortet mod betaling af selve gebyret. Indbetalingskortet skal indenfor 14 dage vises på en betjent station sammen med gyldigt periodekort til samme strækning.

Øvrige henvendelser om indbetalingskort/kontrolafgifter skal ske til:
DSB Kundecenter
Postboks 340
0900 KH C.
Tlf 70131415.
Mail: kontrolafgift@dsb.dk.

DSB kan i øvrigt som betingelse for eftergivelse af kontrolafgift opkræve et ekspeditions-gebyr på 125 kr.

4.3 Kontrol i S-tog

I disse tog er der stikprøvevis billetkontrol.

Passagerer, der ikke viser gyldig billet eller kort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolafgiften er samtidig billet til rejsen til den station, passageren oplyser. Den billet udstedes kun til en station på en S-togstrækning.

Som passager uden gyldig billet eller kort betragtes også passagerer, der benytter kort med spærretid (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid.

Børn, der ikke viser gyldig billet eller kort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 375 kr. Denne regel gælder også for hunde. For cykler, herunder cykler der medtages i spærrede tidsrum, betales 100 kr.

Passagerer, der træffes uden gyldigt periodekort, kan få eftergivet kontrolafgiften mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 125 kr. Kontrolafgiften skal indenfor 14 dage, sammen med kopi af gyldigt periodekort sendes til:

DSB Kundecenter
Postboks 340
0900 KH C.
Tlf 70131415.
Mail: kontrolafgifter@dsb.dk.

DSB kan i øvrigt som betingelse for eftergivelse af kontrolafgift opkræve et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Begynder rejsen fra en perron, hvor der er opsat tidsstemplings-maskiner, skal billetten tidsstemples for at være gyldig, hvis billetten ikke er tidsstemplet ved købet. Passageren skal selv kontrollere, at hele afstemplingen er korrekt.

Passagerer, der forsøger at unddrage sig kontrol, forsøger at anvende ugyldig billet eller kort eller nægter at vise billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. pr. voksen passager, 375 kr. pr. barn og hund og 100 kr. pr. cykel.

4.4 Salg på kredit og kontrolafgifter

For billetter og kort solgt på kredit skal kontrolafgifter gælde følgende rykkerprocedure og gebyrer:

Hvis der indgås en afdragsordning, kan DSB opkræve et gebyr på 40 kr. pr. afdrag.

Hvis der må erindres om betaling, kan DSB opkræve et ekspeditions-gebyr på 100 kr. pr. brev.

Betales beløbet ikke efter 1. rykker, overgives fordringen til inddrivelse via SKAT Inddrivelsesenheden. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT Inddrivelsesenheden sig et gebyr. Dette gebyr tillægges gælden.

På baggrund af tilføjelsen til fogedretsprotokollen eller ved misligholdelse af betalingsaftaler registreres passageren i RKI Kredit Information A/S.

§ 5 Forsinkelser

5.1 I Danmark

Bestemmelserne i denne paragraf har kun gyldighed for rejser i Danmark med DSB tog inkl. S-tog.

Ved forsinkelser søger DSB at reducere forsinkelsen og genererne for passagererne.

Vælger en passager at afbryde en rejse på grund af en større forsinkelse, eller fordi en tilslutningsforbindelse ikke opnås, kan passageren få tilbagebetalt billetten for den del af rejsen, som ikke gennemføres på grund af forsinkelsen. Tilbagebetalingen sker uden gebyr. Bestemmelsen om tilbagebetaling er kun gældende, såfremt billetten er omfattet helt eller delvist af DSB's takstkompetence.

Hvis DSB ikke inden for rimelig tid og maksimalt inden for en time har sørget for videre transport, dækker DSB passagerens rimelige omkostninger til videre transport til den station i Danmark, hvortil passageren har billet eller kort.

Ved vurderingen af, hvad der er rimelig tid, lægger DSB til grund, at DSB med al fornøden energi og uden ophold søger at tilvejebringe videre transport for alle de passagerer, der er ramt af den pågældende forsinkelse.

Passageren skal indhente udtømmeligt tilsagn fra DSB's personale til de dispositioner, der træffes af passageren med henblik på videre transport som beskrevet ovenfor. Passageren er i øvrigt under alle omstændigheder forpligtet til at minimere omkostningerne til erstatningsbefordringen.

Forsinkelser kan medføre, at forbindelse med andet tog ikke opnås. I vurderingen af, om en forbindelse skal afvente et forsinket tog, inddrager DSB, hvor lang ventetid der vil være til den næste forbindelse på den pågældende strækning.

Hvis ventetiden er over 1 time, eller det er sidste forbindelse på strækningen den pågældende dag, vil DSB som hovedregel sikre forbindelse eller tilbyde erstatningsbefordring til den station i Danmark, hvortil passageren har billet eller kort.

DSB dækker ikke passagerens omkostninger til videre transport, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for DSB's kontrol, så som ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold.

DSB yder rejsetidsgaranti. Mulighederne og vilkårene herfor er udførligt beskrevet i særskilt brochure og kan også ses på www.dsb.dk. Ved internationale rejser med internationale tog yder DSB godtgørelse for forsinkelser i overensstemmelse med General Conditions of Carriage.

Rejsetidsgaranti, der udbetales efter reglerne i EU Forordning 1371/2007 af 23. oktober 2007 udbetales kun, hvis beløbet udgør mindst 25 kr pr billet.

DSB yder ikke anden eller yderligere erstatning end ovenfor nævnt som følge af forsinkelser.

Klager til DSB i anledning af forsinkelsen kan rettes til nærmeste station eller sendes til DSB, jf. § 7.

5.2 I Øresundstrafikken

Ved rejser på Øresundsbillet eller -kort mellem Hovedstadsregionen og Skåne gælder bestemmelserne i § 5.1. I de tilfælde, hvor forsinkelsen er opstået på svensk strækning, gælder dog Skånetrafikens resegaranti.

§ 6 Erstatning for skade på personer og bagage.

DSB erstatter skader på passagerer, for hvem der ikke på grund af tjenesteforhold til jernbanevirksomheden eller infrastrukturforvalteren gælder særlige erstatningsregler, hvis skaden er en følge af en begivenhed i forbindelse med jernbanebefordring under passagerens ophold i tog eller under dennes ind- eller udstigning.

DSB erstatter endvidere skader på og tab af genstande, som passageren medfører som håndbagage, hvis skaden er følge af en begivenhed i forbindelse med jernbanebefordring under passagerens ophold i tog eller under dennes ind- eller udstigning. Erstatning for disse skader kan ikke overstige 10.000 kr. for hver passager. Erstatningsbeløbet reguleres hvert år pr. 1. januar. Transportministeren bekendtgør, hvilke reguleringer der skal finde sted.

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

For handicappedes hjælpemidler er ingen begrænsninger i erstatningsbeløbet, såfremt DSB er ansvarlig for hel eller delvis beskadigelse af hjælpemidlet.

DSB's erstatningsansvar er i øvrigt omfattet af lov om jernbane, passagerrettighedsforordningen og Erstatningsansvarsloven.

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

§ 7 Reklamationer

Klager over forhold vedrørende rejsen, som ikke er løst ved henvendelse til DSB's personale i tog eller på stationer, kan sendes til DSB Kundecenter, Postboks 340, 0900 KH C.

Klagen skal være kommet frem til DSB senest 14 dage efter den hændelse, der har givet anledning til klagen. Klagen skal være ledsaget af kopi af original stempet billet eller kort.

Inden for 14 dage efter klagens modtagelse kvitterer DSB for modtagelsen af klagen og oplyser om dens videre behandling.

DSB er tilsluttet Ankenævnet for Bus, Tog og Metro og klager kan også rettes til ankenævnet Fremgangsmåde og betingelser findes på ankenævnets hjemmeside eller fås ved telefonisk eller skriftlig henvendelse til ankenævnet. Ankenævnet kan opkræve gebyr for behandling af en klage.

§ 8 Ikrafttræden og bekendtgørelse

Forretningsbetingelserne træder i kraft 8. november 2012. Samtidig bortfalder DSB forretningsbetingelser af 17. januar 2012.

Forretningsbetingelser udleveres gratis ved henvendelse til DSB og DSB's billetsalg på stationerne.

København, den 8. november 2012.