

**Fælles landsdækkende  
rejseregler  
Gyldig fra 16. april 2024**

<b>1. Generelt 4</b>	
1.1. Anvendelsesområde	4
1.2. Serviceydelser	5
<b>2. Rejsehjemmel 5</b>	
2.1. Regler og priser	5
2.2. Kundetyper	6
2.3. Køb af rejsehjemmel	8
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)	10
2.4.3. Brug af Rejsekort	10
2.5. Refusion og ombytning	13
2.6. Kontrol af rejsehjemmel	14
2.6.1. Indrejsekontrol ved kaldt transportøransvar	14
2.7. Kontrolafgift	15
2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel	15
2.7.2. Afgift	15
2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed	16
2.7.4. Identifikation	16
2.7.5. Pendlere	16
2.7.6. Betaling	17
2.8. Misbrug af rejsehjemmel	17
<b>3. Personer med permanent eller midlertidigt handicap 17</b>	
3.1. Assistance	17
3.2. Ledsagerordning	19
3.3. Medtagning af hjælpemidler	19
<b>4. Bagage, cykler og andre medbragte genstande 20</b>	
4.1. Generelt	20
4.2. Personlig bagage	20
4.3. Cykler	20
4.3.1. Generelt	21
4.3.2. Særligt om ladcykler, (el)løbehjul og tandemcykler	21
4.4. Barne- og klapvogne	21
4.5. Særlig bagage	22
<b>5. Dyr 22</b>	
5.1. Undtagelser og særlige bestemmelser om dyr	22
<b>6. Mad og drikke 23</b>	

<b>7. Mobiltelefoner, computere med videre</b>	<b>23</b>
7.1. Særligt om stillezoner	23
<b>8. Standsning</b>	<b>23</b>
8.1. Behovsstandsning i tog	23
8.2. Standsning mellem busstoppesteder	23
<b>9. Nødbremser og døre i tog, metro og tunnelstationer</b>	<b>24</b>
<b>10. Forbud mod rygning</b>	<b>24</b>
<b>11. Indsamling af underskrifter, uddeling, optræden m.v.</b>	<b>25</b>
<b>12. Afvisning og bortvisning</b>	<b>25</b>
<b>13. Erstatning</b>	<b>25</b>
13.1. Erstatning i forbindelse med kørsel med tog (herunder lokalbanetog), letbane og metro	25
13.2. Erstatning i forbindelse med buskørsel	26
<b>14. Driftsforstyrrelser</b>	<b>27</b>
14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti	27
14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro, letbaner og lokalbaner)	27
14.3. Begrænsning af ansvar	28
<b>15. Hittegoods</b>	<b>28</b>
<b>16. Klager</b>	<b>28</b>
<b>17. Kundeservice</b>	<b>29</b>
<b>18. Ændring af rejseregler</b>	<b>31</b>
<b>19. Ikrafttræden</b>	<b>31</b>
<b>20. Lovgivning</b>	<b>31</b>
<b>21. Nærmere oplysninger om produkter og priser</b>	<b>32</b>
<b>22. Bilag</b>	<b>32</b>
<b>23. Tidligere versioner</b>	<b>37</b>

### **Væsentlige ændringer i forhold til seneste version af Fælles landsdækkende rejseregler (1. januar 2024):**

- Arriva har udfaset sine salgskanaler
- Arriva ændrer navn til GoCollective

## 1. Generelt

Rejsereglerne udgives af DSB, GoCollective Rail 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 GoCollectiveRail, 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

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

For rejser med tog udelukkende i udlandet gælder det transporterende selskabs vilkår og rettigheder. De transporterende selskaber fremgår af rejsehjemlen, og der henvises til de enkelte 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. Der kan dog for visse typer rejsehjemmel være fastsat specielle regler, som også udgør en del af aftalen. Dette vil fremgå i forbindelse med købet.

Rejser med bus, tog, 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](http://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 Rejsekort samt billetter og kort udstedt på mobil.

### Gennemgående billetter

En rejsehjemmel til en sammenhængende rejse med tog, letbane, lokalbanetog og metro, 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 trafikelskabsområder og mellem landsdele gælder priser og produktbeskrivelser for DSB's og GoCollective Rail's billetter og kort, jævnfør [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) og [www.GoCollective.dk](http://www.GoCollective.dk).

For rejser med tog lokalt indenfor Nordjyllands Trafikselskabs takstområde gælder priser og produktbeskrivelser for Nordjyllands Trafikselskabs billetter og kort jævnfør

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

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

For rejser til og fra Bornholm gælder DSB's priser og produktbeskrivelser for billetter og kort, jævnfør [www.dsb.dk](http://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](http://www.fynbus.dk), [www.sydtrafik.dk](http://www.sydtrafik.dk), [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk) og [www.NTrejse.dk](http://www.NTrejse.dk).

#### Rejser med bus, tog og metro 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](http://www.dinoffentligetransport.dk) samt [www.dsb.dk](http://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](http://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). Rejsekort kan benyttes i det meste af landet. Priser og rabatter varierer afhængig af, hvor rejsen foretages.

På [www.rejseplanen.dk](http://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 hovedkundetyper:

- 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 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 barnepriis) eller hund i taske (gratis))
- Cykel. Ved rejser med DSB (gælder ikke S-tog) kræves en cykelpladsbillet, læs mere på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) . Rejsekort indstillet til cykel er ikke gyldig rejsehjemmel til rejser med DSB tog (cykelmedtagning gratis i S-tog).

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).

Permanente eller midlertidige indstillinger af kundetyper på et Rejsekort:

Når kunden køber sit Rejsekort, bestemmer kunden samtidig, hvilken kundetype og hvilket serviceniveau, det pågældende Rejsekort skal gælde til. Afhængigt af kundetype kan kunden efterfølgende foretage midlertidige eller permanente ændringer af indstillingerne på kortet. Permanente ændringer kan kunden få foretaget ved at kontakte Rejsekort Kundecenter eller på udvalgte salgssteder (se [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)). I begge tilfælde kan der kræves dokumentation. Midlertidige ændringer kan ske på eksempelvis Check ind ekstra kortlæsere eller på Rejsekortautomaten.

Rejsekort Personligt kan ændres til følgende kundetyper:

- Voksen, barn, ung, handicap eller pensionist

Rejsekort Flex kan ændres til følgende kundetyper:

- Voksen, barn, hund eller cykel

Rejsekort Anonymt kan ændres til følgende kundetyper:

- Voksen, barn, hund eller cykel

Hvis kunden vil rejse på DSB 1', skal kunden indstille sit Rejsekort til første klasse. Enten midlertidigt for sin næste rejse, hvilket kunden kan gøre i en Rejsekortautomat, eller permanent på udvalgte salgssteder eller via selvbetjening på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Se mere om priser for rejser på DSB 1' på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk)

Efter check ind med skift af transportmiddel, hvor kunden har opgraderet til DSB 1', skal kunden være opmærksom på opgraderingen forsvinder. Kunden skal foretage check ud, opgradér til DSB 1' og foretage check ind igen. Rejsen bliver kædet sammen som én rejse, og kunden betaler kun ét tillæg.

### 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:

- 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, GoCollective'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, GoCollective Rail's, Letbanen ved Aarhus, metroens stationer samt udvalgte stationer på Nordjyske Jernbaner (se [www.nj.dk](http://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 GoCollective, Nordjyske Jernbaner og Plusbus, modtager kun betalingskort.
- Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden.
- De fleste selskaber tilbyder også køb af rejsehjemmel via deres hjemmeside (se afsnit 17), ligesom de tilbyder rejsehjemmel via mobile enheder (f.eks. mobiltelefon, smartphone og tablet). Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning.
- Rejsekort, se salgssteder på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

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 kundens Rejsekort 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.



I DOT kan kunden 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.

Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, og der garanteres ikke en siddeplads. Visse særlige billettyper og togtyper har krav om bestemte afgange og pladsreservation, som fremgår i købsflowet og i handelsbetingelserne. 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.

Undtaget er rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus, hvor kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)). Og i metroen skal kunden stige af senest 30 minutter efter udløb af tidsgyldigheden.

Information om særlige regler vedrørende tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21). For Rejsekort gælder særlige regler (se [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)).

#### **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 og mobilklippekort 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.skandetrafiken.se](http://www.skandetrafiken.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, metroen, letbanen eller toget.

Transportmidlet skal forlades ved førstkommande 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 (der leveres via SMS eller app)**

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, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på RejseBillet app, DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 5 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail.

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

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

#### **2.4.3. Brug af Rejsekort**

Rejsekort, udstedt af Rejsekort Rejseplanen A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Se rejser på [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk).

Rejsekort skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads. Rejsekort skal også checkes ind hver gang, der stiges om til en bus, et tog, en metro eller en letbane, og

checkes ud ved rejsens afslutning.

Et Rejsekort Anonymt skal indstilles til "rejse mellem landsdelene" for at være gyldigt til rejser mellem landsdele. Vær opmærksom på forhøjet forudbetaling – se [Rejsekort Kortbestemmelser](#). Det er kundens ansvar, at Rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejsende samt hunde og cykler. Ved rejser i metroen skal check ind (også ved skift fra tog og bus) ske på kortlæser placeret på metroens stationer.

Definition af en rejse:

En kunde, der rejser fra A til B, skal checke ind i A og skal checke ud i B. I forbindelse med check ind ved skift skal der checkes ind på det udstyr der er i, eller ved, det transportmiddel der skiftes til.

En kunde, der rejser med pendlerkort, skal altid checke ind i bus og i Odense Letbane, men behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus samt at checke ud i tog, bus, metro og Letbanen ved Aarhus.

Rejse med skift:

En kunde, der rejser fra A til B med skift undervejs (f.eks. skift fra bus til tog eller bus til bus), skal checke ind i A, skal checke ind ved skift og skal checke ud i B.

En kunde, der rejser med pendlerkort, skal altid checke ind i bus og i Odense Letbane. En kunde der rejser med pendlerkort behøver ikke at foretage check ind/skifte check ind eller checke ud i tog, metro og Letbanen ved Aarhus.

Returrejse:

En kunde, der rejser fra A til B og derefter fra B i retning mod A ad samme trafikale strækning, skal checke ind i A og skal checke ud i B. Og kunden skal checke ind i B og skal checke ud i A.

Check ind ekstra:

Kunden kan checke medrejsende, cykler og hunde ind på sit Rejsekort (kaldet check ind ekstra) på en særlig check ind ekstra-kortlæser, Rejsekortautomat eller ved at bede buschaufføren omstille Rejsekortudstyret til check ind for at lave et check ind. Dette gælder ikke for Pendlerkort.

Det er kundens eget ansvar at sikre sig at medrejsende, cykler og hunde er checket korrekt ind.

Vær opmærksom på, at check ind ekstra slettes ved check ud eller ved ændring af gruppesammensætning undervejs på rejsen. Hvis der f.eks. på en del af rejsen er én checket ind og en anden del af rejsen flere checket ind, vil rejsen blive opdelt i to og hver rejse beregnes som en selvstændig rejse.

I bybusser i Aarhus kan kunden ikke checke cykel og store hunde ind på sit Rejsekort.

Valideringsregler:

Rejsekort type	check ind	check ud	check ind ekstra	Skifte check ind
Rejsekort Personligt	Ja	Ja	Muligt	Ja
Pendlerkort	Ja i bus og i Odense Letbane Ja ved aktivering af en periode <ul style="list-style-type: none"> <li>• i tog</li> <li>• i metro</li> <li>• i Letbanen ved Aarhus</li> </ul> – ellers ikke nødvendigt	Valgfrit	Nej – ikke muligt	Ja, i bus og i Odense Letbane
Rejsekort med Pendler Kombi	Ja	Ja	Muligt	Ja
Rejsekort Flex	Ja	Ja	Muligt	Ja
Rejsekort Anonymt Evt. opgradering til landsdækkende	Ja	Ja	Muligt	Ja

Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift.

Fortryder et check ind:

Hvis kunden har checket ind og derefter beslutter sig for alligevel ikke at rejse, kan kunden fortryde ved at checke ud inden for 20 minutter på samme stoppested eller samme station. Går der mere end 20 minutter fra check ind og til check ud igen, trækkes et beløb på det pågældende Rejsekort. Se prisen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

I bybusser i Aarhus er der fri ind- og udstigning af alle døre, og der er placeret check ind- og check ud-kortlæsere ved alle døre.

I Lemvigbanen er der placeret check ind- og check ud-kortlæsere i den ene ende af toget. Det er markeret udvendigt på toget.

I alle bybusser i Aalborg er der placeret check ind-kortlæsere og der er fri ind- og udstigning af alle døre. Check ud-kortlæsere for Plusbus er placeret på Plusbusstationen og for de øvrige bybusser ved alle døre.

### **Transittid**

Hvis kunden checker ud og inden for 30 minutter (kaldet transittiden) checker ind i samme zone, anses det for en fortsættelse af rejsen (sammenkædning). Sker det nye check ind efter mere end 30 minutter eller i en anden zone, bliver der opkrævet betaling for to separate rejser.

Midlertidige ændringer (f.eks. når kunden har checket en medrejsende ind) annulleres ved check ud; et nyt check ind sker altså med det pågældende Rejsekorts oprindelige kundetype og som en ny rejse (uden sammenkædning).

Hvis der ikke er foretaget check ud, kan kunden fortsætte sin rejse (sammenkædning) med de midlertidige ændringer ved at foretage skifte check ind.

Hvis der er foretaget check ud kan de midlertidige ændringer gentages på en check ind ekstra-stander eller hos buschaufføren inden for samme zone og inden for 30 minutter.

### **Maksimumtid**

Maksimumtiden er det antal timer, som maksimalt må forløbe fra første check ind på rejsen til check ud. Maksimumtiden er forskellig fra takstområde til takstområde. Se mere på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Hvis maksimumtiden overskrides, bliver forudbetalingen ikke tilbageført til det benyttede Rejsekort. Desuden er kortet ikke længere gyldigt som billet, og kunden risikerer at få en kontrolafgift.

Hvis en rejse nærmer sig maksimumtiden, kan kunden checke ud og umiddelbart derefter checke ind igen. Hvis en sammenkædet rejse afsluttes med check ud efter udløb af maksimumtiden, bliver betalingen delt op i to separate rejser i det punkt, hvor sammenkædningen skete.

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

## **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 på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

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

## **2.6. Kontrol af rejsehjemmel**

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

Hvis kunden rejser på sit Rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift.

Hvis kunden f.eks. rejser med kundetyper barn på et Rejsekort Anonymt eller et Rejsekort Flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyper barn. På samme måde skal en kunde med et Rejsekort Personligt 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 GoCollective Rail 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 Rejsekort 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 Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes. Et Rejsekort må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Hvis maksimumtiden på et Rejsekort overskrides, er kortet ikke længere gyldig som billet, og kunden risikerer at få en kontrolafgift.

### 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.
GoCollective Rail	1.100 kr.	550 kr.	250 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.	100 kr.
Metroselskabet I/S	750 kr.	375 kr.	250 kr.
BAT	750 kr.	375 kr.	100 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 udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

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

#### 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.

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 Rejsekort med Pendler Kombi med en aktiv periode, men som, f.eks. på grund af for lav saldo, ikke kan lave et korrekt check ind. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemte-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 selskabernes hjemmesider.



### 2.7.6. Betaling

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og nedskrivning af 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 rykkere, 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 (pariserring) eller lamineringslomme er åben,
- kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til,
- kunden rejser alene på en andens Rejsekort Personligt, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.
- 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 gælder, at ved begrundet mistanke om misbrug eller overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt og/eller spærret for køb af mobilbilletter/-kort.

Læs mere om regler for spærring hos de enkelte selskaber på selskabernes hjemmesider (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 kan fås ved kontakt til selskabets Kundecenter (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, GoCollective Rail, Midtjyske Jernbaner, Nordjyske Jernbaner, Lokaltog (strækningen Roskilde – Køge) og Skånetrafiken**

Information om DSB's, GoCollective Rail'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 GoCollective'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. Køres ruten af en bus med lift, skal kunden have hjælp af chaufføren ved ind- og udstigning. Tjek selskabernes hjemmesider for information om mulighederne for at medtage kørestole.

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/standsningsteder>

Kørestolsbrugeren skal placere kørestolen som anvist i bussen og letbane. Manuelle kørestole skal være bremsset 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 Refnæs.

Personer med permanent eller midlertidigt handicap kan desuden få en ledsager med på rejsen til nedsat pris. 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 rejsekortrejse. Kunden skal checke sin ledsager ind på sit Rejsekort som kundetypen barn. Dette gælder dog ikke bybusser i Aarhus. Læs mere om ordningen på selskabernes hjemmesider.

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

Fører- eller servicehunde kan altid medbringes 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, GoCollective's og Lokaltogs tog, i metro, i letbanerne, i Movias havnebusser samt i Midttrafiks bybusser.

Den maksimalt tilladte størrelse og vægt samt eventuelle supplerende regler fremgår af selskabernes hjemmesider (se afsnit 17).

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

### **4.1. Generelt**

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

### **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, samt metro, havnebusser, Letbanen ved Aarhus og Odense Letbane. 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 GoCollective Rail 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 bremsset 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, letbaner og metro 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. 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.

#### **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 A-busser (med undtagelse af A-busserne i Køge, Roskilde, Næstved, Holbæk og Helsingør).

I Trafikselskabet Movia kan større hunde derudover ikke medbringes i andre 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. Der henvises til skiltning i bus og tog. For yderligere retningslinjer henvises til selskabernes hjemmesider (se afsnit 21)

## **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.

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

### **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's, GoCollective'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. Specielle linjetyper (f.eks. X-busser, R-busser, S-busser, U-busser mm.) standser KUN ved de anførte stoppesteder.

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

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

#### **Check ind og check ud på Rejsekort på vinkestrækninger øst for Storebælt**

En kunde, der rejser med Rejsekort på en vinkestrækning øst for Storebælt, kan vente med at checke ind til det første stoppested, efter kunden er steget på bussen, og check ud kan ske ved sidste stoppested inden afstigningen på vinkestrækningen.

#### **Check ind og check ud på Rejsekort på vinkestrækninger vest for Storebælt**

Se særlige regler for check ind og check ud på selskabernes hjemmesider (afsnit 17).

#### **Rejser på Rejsekort i busser med check ind mini terminaler eller selvbillettering**

Læs mere på [www.midttrafik.dk](http://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, GoCollective's stationer, Odense Letbanes stationer samt områder på nogle busterminaler. Der er herudover rygeforbud, hvor det er markeret med skiltning.



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

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

Henvendelse kan ske til de respektive selskaber (se afsnit 17 for kontaktinformation).

## 12. Afvisning og bortvisning

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

- udgør en sikkerhedsmæssig risiko (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), letbane og metro

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 19.400 DKK (2024) [2] 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**

Ansvar for skade i forbindelse med buskørsel påhviler det busselskab, der kører linjen. Kontakt straks chaufføren ved skade, da dette vil gøre den videre sagsbehandling lettere. Trafikselskabets Kundecenter kan vejlede om, hvordan kunden kan anmelde kravet til busselskabet, 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 GoCollective, Nordjyske Jernbaner, Lokaltog og DSB inkl. S-tog, eller
- Rejsegaranti for rejser med trafiksselskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus samt Odense Letbane), Nordjyske Jernbaner eller Metro eller
- Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (jævnfør nedenfor afsnit 14.2)

### 14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti

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

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 GoCollective's tog, Nordjyske Jernbaner og DSB.

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

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

- DSB Rejsetidsgaranti
- GoCollective Rejsetidsgaranti
- Metro rejsegaranti
- Movia rejsegaranti
- Lokaltog rejsetidsgaranti
- FynBus rejsegaranti
- Sydtrafik rejsegaranti
- Midttrafik rejsegaranti
- Midtjyske Jernbaners rejsetidsgaranti
- Nordjyllands Trafiksselskabs rejsegaranti og rejsetidsgaranti
- BAT rejsegaranti

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

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier og rejseggarantier 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 gælder forordningens regler om refusion og omlægning af rejsen, kompensation og assistance, jf. artikel 18-20. (se afsnit 22 for bilag).

### **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 eller metro.

## **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 letfordærlige 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 rettes til Rejsekort Kundecenter.

Alle klager kan med fordel fremsendes skriftligt, gerne med præcis angivelse af tid og sted for hændelsen.

Henvendelsen skal ske hurtigst muligt efter den hændelse, kunden ønsker at klage over. Hvis der går lang tid, før klagen modtages, kan det være svært at undersøge, hvad der skete. Desuden kan kunden fortabe et eventuelt krav efter de almindelige regler om forældelse og passivitet.

For henvendelser vedrørende rejse(tids)garanti skal fristen hos det pågældende selskab overholdes.

Selskabet kan stille som betingelse at få forevist original rejsehjemmel i forbindelse med behandling af en klage eller ved ansøgning om godtgørelse, erstatning eller lignende.

Selskaberne er tilsluttet Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Har kunden modtaget en skriftlig afgørelse fra et af selskaberne, som kunden ikke er tilfreds med, kan kunden klage skriftligt til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro ([www.abtm.dk](http://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 og RejseBillet:

#### Rejsekort Kundecenter

Tlf. 70 11 33 33

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

### For informationer og henvendelser vedrørende regionale og nationale rejser med tog

#### DSB Kundecenter

Tlf. 70 13 14 15, e-mail: [kundehenv@dsb.dk](mailto:kundehenv@dsb.dk)

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

#### GoCollective Tog Kundecenter

Tlf. 70 27 74 82, e-mail: [kundeservice@GoCollective.dk](mailto:kundeservice@GoCollective.dk)

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

#### NT Salgs- og servicecenter

Tlf. 98 11 11 11

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

**For information og henvendelser vedrørende Sjælland**

DOT Kundecenter

Tlf. 70 15 70 00

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

**For information og henvendelser vedrørende Bornholm**

BAT-din bus på Bornholm Kundecenter

Tlf. 56 95 21 21, e-mail: [post@bat.dk](mailto:post@bat.dk)

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

**For information og henvendelser vedrørende Fyn og Jylland**

GoCollective Rail Kundecenter

Tlf.: 70 27 74 82, e-mail: [kundeservice@GoCollective.dk](mailto:kundeservice@GoCollective.dk)

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

DSB Kundecenter

Tlf. 70 13 14 15, e-mail: [kundehenv@dsb.dk](mailto:kundehenv@dsb.dk)

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

FynBus Kundecenter

Tlf.: 63 11 22 00, e-mail til: [fynbus@fynbus.dk](mailto:fynbus@fynbus.dk)

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

Midttrafik Kundecenter

Tlf. 70 21 02 30

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

NT Salgs- og servicecenter

Tlf. 98 11 11 11

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

Sydtrafik Kundecenter

Tlf.: 70104410, e-mail: [post@sydtrafik.dk](mailto:post@sydtrafik.dk)

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

**Øvrige adresser**

Lokaltog A/S  
Jættevej 50  
4100 Ringsted  
[www.lokaltog.dk](http://www.lokaltog.dk)  
E-mail: [post@lokaltog.dk](mailto:post@lokaltog.dk)  
Metroselskabet I/S  
Metrovej 5  
2300 København S

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

Nordjyske Jernbaner A/S  
Skydebanevej 1 B  
9800 Hjørring

Trafikselskabet Movia  
Gammel Køge Landevej 3  
2500 Valby

Vestbanen A/S  
Østergade 17  
6840 Oksbøl

## 18. Ændring af rejseregler

Disse rejseregler kan ændres ved opslag på selskabernes hjemmesider.

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

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 1. januar 2024.

Samtidig ophæves: [Fælles landsdækkende rejseregler – 1. november 2023](#)

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

## 20. Lovgivning

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

Lov om trafiksselskaber, jævnfør lovbekendtgørelse nr. 215 af 1. marts 2023.

Færdselsloven, jævnfør lovbekendtgørelse nr. 2018-11-21 nr. 1324.

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

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, 2017-10-09 nr. 1125.

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

Metro: <https://dinoffentligetransport.dk/find-billetter>

Movia: <https://dinoffentligetransport.dk/find-billetter>

BAT: <https://bat.dk/rejs-med-bussen/billetter-og-takster/>

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

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

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

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

NT: <https://www.ntrejse.dk/billetter-and-kort>

Sydtrafik: [www.sydtrafik.dk/billetter-og-priser/billetter-og-kort](http://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 billetens fulde pris på de betingelser, som gjaldt ved købet, for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed
  - 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 imødesee 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) 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 beforderingskontrakten 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 billetens pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste ydet i en hvilken som helst anden form for beforderingskontrakt, 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 vejforhold, 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 afgang- 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 stranded 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.