

DSB Pendler Rejsetidsgaranti

Gyldig fra 17. januar 2012



DSB Pendler Rejsetidsgaranti

Er du pendler og rejser med DSB fjern tog, regional tog eller S-tog med et togtkort, som gælder i mindst 30 dage, så gælder DSB Pendler Rejsetidsgaranti for dig. Det betyder, at du kan få kompensation, når vi ikke lever op til vores mål på din rejsestrækning.

Rejser du med billet, klippekort, Årskort, Rejekort, Pensionist- eller Flexkort, skal du benytte DSB Basis Rejsetidsgaranti.

Hvordan gør jeg?

For at få kompensation skal du tilmelde dig DSB Pendler Rejsetidsgaranti.

- Udfyld tilmeldingsskemaet på bagsiden eller direkte på dsb.dk/rejsetidsgaranti.
- Vælg hvilken strækning du vil tilmeldes. Du kan kun vælge én strækning, selv om du rejser på flere. Vælg den strækning, der passer bedst til dit togtkort.
- Når vi har modtaget skemaet, sender vi et Pendler ID, som er dit bevis på, at du er tilmeldt. Du er først tilmeldt ordningen, når du har modtaget dit Pendler ID.

Tilmelder du dig på dsb.dk/rejsetidsgaranti, modtager du dit Pendler ID med det samme og er tilmeldt ordningen. Udfylder du tilmeldingsskemaet på bagsiden skal DSB Kundecenter bruge 10 arbejdsdage til at behandle din tilmelding, hvorefter du modtager dit Pendler ID og er tilmeldt ordningen.

Hvor meget får jeg i kompensation?

Beregning af kompensation starter med det togtkort, som er gyldigt ved din tilmelding. Kompensationens størrelse afhænger af, hvor mange tog der har været forsinkede hhv. annullerede inden for en given periode. Læs mere om, hvordan vi vurderer, at du er berettiget til kompensation på dsb.dk/rejsetidsgaranti.

Vi beregner din kompensation ud fra en vurdering af den gennemsnitlige togdrift på den målestrækning, du har valgt i den periode, dit togtkort gælder.

Et eksempel

Du har et 30 dages Pendlerkort mellem Holbæk og København, der koster 1.760 kr. Du er tilmeldt målestrækningen København - Kalundborg, hvor målet er en rettidighed på 90% og en pålidelighed på 99%.

Den faktiske rettidighed på den strækning er målt til 84%, og pålideligheden er målt til 95%, i den periode dit kort gælder. Det betyder 6% dårligere rettidighed og 4% dårligere pålidelighed.

Din kompensation udgør 10% af 1.760 kr. = 176 kr.

Hvordan får jeg mine penge?

DSB sætter dine penge ind på din NemKonto. Kontakt din bank, hvis du ikke har en NemKonto.

Kvalitetsmål for DSB fjern- og regionaltog

Med DSB Pendler Rejsetidsgaranti har vi sikret, at du får kontant kompensation, hvis vi ikke lever op til vores fastlagte kvalitetsmål for fjern- og regionaltog på følgende strækninger:

Målestrækning for Fjern- og regionaltog	Rettidighed alle dage	Pålidelighed
København - Roskilde	90%	99%
København - Kalundborg	90%	99%
København - Nykøbing F	90%	99%
Roskilde - Køge- Næstved	97%	99%
København - Odense	90%	99%
København - Ringsted	90%	99%
Odense - Fredericia	92%	99%
Odense - Svendborg	97%	99%
Kolding - Padborg/Sdb	93%	99%
Kolding - Esbjerg	94%	99%
Kolding - Fredericia - Vejle	93%	99%
Fredericia - Struer	93%	99%
Fredericia - Århus	90%	99%
Århus - Aalborg	90%	99%
Aalborg - Frederikshavn	95%	99%
Århus - Grenaa	95%	99%

Kvalitetsmål for DSB S-tog

Med DSB Pendler Rejsetidsgaranti har vi sikret, at du får kontant kompensation, hvis vi ikke lever op til vores fastlagte kvalitetsmål på følgende strækninger:

Målestrækning for S-tog	Pålidelighed
Dybbølsbro - Køge	97,5%
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	97,5%
Hellerup - Klampenborg	97,5%
Hellerup - Hillerød	97,5%
Valby - Frederikssund	97,5%
Valby - Høje Taastrup	97,5%
Valby - Nørreport - Hellerup	97,5%
Svanemøllen - Farum	97,5%

Andre forhold

Hvis DSB har informeret om køreplansændringer mindst 24 timer før din rejse enten i annoncer, på stationen, Rejseplanen.dk eller på dsb.dk, beregner vi din kompensation ud fra de ændrede tider.

Du kan ikke få kompensation, hvis

- du alene rejser i hovedstadsområdet zone 1 og 2
- du rejser med andre trafikselskaber
- forsinkelser opstår som følge af force majeure

Hvor får jeg mere at vide?

Læs mere om DSB Pendler Rejsetidsgaranti på:

● dsb.dk/rejsetidsgaranti

eller send en mail til

● prtg@dsb.dk

eller kontakt vores kundecenter på

● 70 13 14 15

Skema for tilmelding/ændring

Bemærk: Dette skema kan du kun bruge, hvis du rejser på togkort til og fra arbejde eller uddannelse med DSB's fjerntog, regionaltog eller S-tog. Og du skal have dansk CPR-nummer og have købt dit togtkort i Danmark.

Gælder dit togtkort alene til Hovedstadsområdets zone 1 og 2, er du ikke omfattet af DSB Pendler Rejsetidsgaranti.

Rejser du med Årskort, Rejsekort, Pensionistkort eller Flexkort er du omfattet af DSB Basis Rejsetidsgaranti.

Jeg ønsker at tilmelde mig Pendlerrejsetidsgarantien
 ændre mine data

Oplysninger markeret med * skal du *altid* udfylde både ved tilmelding og ændring, for at vi kan give dig kompensation. Skriv tydeligt med blokbogstaver.

Kontaktoplysninger

Fornavn(e):* _____

Efternavn:* _____

c/o-navn: _____

Gade/vej:* _____

Husnummer:* _____ Etage: _____

Postnr.:* _____ By:* _____

Telefon: _____ Mobil:* _____

E-mailadresse: _____

(E-mail bruger vi udelukkende til administration og til information vedr. din DSB Pendler Rejsetidsgaranti).

Udbetaling af kompensation

For at få udbetalt kompensation skal du oplyse dit CPR-nummer. DSB anvender alene oplysningen til at kunne sætte en evt. kompensation ind på din Nemkonto.

Dansk CPR-nummer:* _____ - _____

DSB Pendler ID:* _____

Er du allerede tilmeldt DSB Pendlerrejsetidsgarantien, kan du skrive dit DSB Pendler ID her

Rejse- og kortinformation

Vi har brug for information om det kort, du rejser på, for at kunne håndtere din tilmelding/ændring. De fleste oplysninger findes på dit kort, men hvis du er i tvivl, kan du vedlægge en kopi af dit kort og fremsende det sammen med formularen her til DSB Kundecenter.

Stamkortnummer*: _____

Jeg rejser mellem _____ station*

og _____ station*

Korttype*

Korttypen fremgår af dit kort. Hvis der alene står DSB på dit kort, skal du sætte kryds i DSB togkort. Er der et andet trafikselskabslogo end DSB's, skal du vælge korttypen takstområde togkort.

DSB togkort

Takstområde togkort

Hvis du har sat kryds i korttypen takstområde togkort, skal du angive hvilket takstområde du rejser i:

Trafikselskabet Movia

Hovedstadsområdet (TMH)

Vestsjælland (TMV)

Sydsjælland (TMS)

Sydtrafik

Vest (SYDV)

Syd (SYDS)

Øst (SYDØ)

Midttrafik

Vest (MTV)

Midt (MTM)

Øst (MTØ)

Syd (MTS)

Fynbus

Fyn (FYN)

Nordjyllands Trafikselskab

NT (NT)

Du bedes også fortælle os, hvor mange og hvilke zoner, du rejser i.

Antal zoner*: _____

(eksempelvis 2 zoner, 6 zoner, alle zoner)

Zonenumre på kortet*: _____

(f.eks. 1, 2, 30)

Jeg har Erhvervskort (Firmaordning).

- Vedlæg venligst kopi af kortet

Jeg har Uddannelseskort eller HyperCard

- Vedlæg venligst kopi af kortet

Abonnementsservice (gælder kun i Hovedstadsområdet)

Vi kan med tilladelse fra dig automatisk beregne og udbetale kompensation.

Ja, jeg giver hermed tilladelse til, at DSB og S-tog må bruge mine data fra Abonnementsservice til at beregne og udbetale eventuel kompensation.

Valg af målestrækning*

Vi har opdelt DSB's jernbanestrækninger i et antal målestrækninger. Vælg den strækning der passer bedst til dit rejsemønster. Din valgte målestrækning skal ligge helt eller delvis indenfor dit korts gyldighedsområde for beregning af kompensation.

Du kan kun sætte ét kryds.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> København - Roskilde | <input type="checkbox"/> Fredericia - Århus |
| <input type="checkbox"/> København - Kalundborg | <input type="checkbox"/> Århus - Aalborg |
| <input type="checkbox"/> København - Nykøbing F. | <input type="checkbox"/> Århus - Grenaa |
| <input type="checkbox"/> København - Odense | <input type="checkbox"/> Aalborg - Frederikshavn |
| <input type="checkbox"/> København - Ringsted | <input type="checkbox"/> Dybbølsbro -Køge |
| <input type="checkbox"/> Roskilde - Køge - Næstved | <input type="checkbox"/> Hellerup - Flintholm-Ny Ellebjerg |
| <input type="checkbox"/> Odense - Fredericia | <input type="checkbox"/> Hellerup - Klampenborg |
| <input type="checkbox"/> Odense - Svendborg | <input type="checkbox"/> Hellerup - Hillerød |
| <input type="checkbox"/> Kolding - Padborg/Sønderborg | <input type="checkbox"/> Valby - Frederikssund |
| <input type="checkbox"/> Kolding - Esbjerg | <input type="checkbox"/> Valby - Høje Taastrup |
| <input type="checkbox"/> Kolding - Fredericia - Vejle | <input type="checkbox"/> Valby - Nørreport - Hellerup |
| <input type="checkbox"/> Fredericia - Struer | <input type="checkbox"/> Svanemøllen - Farum |

Jeg erklærer, at ovenstående oplysninger er korrekte.

Dato*: _____ Underskrift*: _____

DSB videregiver ikke oplysningerne til tredjemand og garanterer, at data bliver opbevaret forsvarligt og uden adgang for uvedkommende. Oplysningerne bruges alene i forbindelse med håndtering af DSB Pendler Rejsetidsgaranti.

Din ansøgning/tilmelding behandles indenfor 10 arbejdsdage.

Ansøgningen sendes til:

DSB Kundecenter
Pendler Rejsetidsgaranti
Postboks 340
0900 København C

Nyheder, tilbud og konkurrencer fra DSB

Ja tak, jeg vil gerne modtage tilbud, nyheder og konkurrencer om *rejser og relaterede produkter fra **DSB Koncernen og samarbejdspartnere (vedrørende ***tele-, medie- og kommunikationsydelse, detail- og kioskvarer, sport, fritid og hobby og forbrugselektronik) via elektronisk post (e-mail, sms, mms og lign.).

DSB videregiver ikke dine oplysninger til samarbejdspartnere eller andre. Vi sender dig tilbud på vegne af vores samarbejdspartnere.

**Rejser og relaterede produkter: Tog-, fly- og busrejser, Rejsekort, events, hotelophold, biludlejning, bespisning og kioskvarer.*

*** DSB Koncernen: DSB Koncernen består af: DSB, DSB S-tog A/S, Kort & Godt A/S, DSB Øresund A/S.*

**** Tele-, medie- og kommunikationsydelse: Telefoni, bredbånd, mobiltelefoner, musik, film, spil, applikationer.*

Detail- og kioskvarer: Mad, drikke, konfekturer, magasiner, aviser.

Sport, fritid og hobby: Sportsudstyr, sportsarrangementer, koncerter, messer, biograf- og teaterforestillinger, museer, forlystelsesparker, oplevelsesture, restaurantbesøg.

Forbrugerelektronik: TV- og radioudstyr, computer software og hardware, musik- og filafspillere, spilkonsoller.

Ring til os på 70 13 14 15. hvis du har spørgsmål.