

Tog til udlandet

Forretningsbetingelser

Gyldig fra 13. december 2009



[Det retslige grundlag for befordringen](#)

[Ekspeditionsomfang](#)

[Håndbagage](#)

[Tilbagebetaling](#)

[Kompensation ved forsinkelse](#)



Det retslige grundlag for befordringen

Som det retslige grundlag for befordringen gælder

- "Konvention om internationale jernbanebefordringer (COTIF) af 09.06.1999, hvori der som **bilag A** er indarbejdet "Fælles regler for kontrakten om international befordring af passagerer og bagage med jernbane (CIV)" .
- de generelle befordringsbetingelser (GCC-CIV/PRR).
- de særlige befordringsbestemmelser (SCIC-NRT, SCIC-RPT og SCIC-IRT).
- hvis det drejer sig om skibsstrækningen for en kombineret befordring jernbane/skib, gælder bestemmelserne i den lov, som skibsselskabet er underkastet samt de særlige bestemmelser, der måtte gælde for det pågældende skibsselskab.
- DSB salgssteder med salg af udlandsbilletter råder over en dansk oversættelse af de omtalte internationale befordringsbestemmelser i form af et antal internationale tariffer kaldet DSB tarif nr. 42, 43 og 49. Tarifferne er offentligt tilgængelige og forevises gerne hvis du ønsker at se mere om betingelserne for din rejse.

2. Ekspeditionsomfang

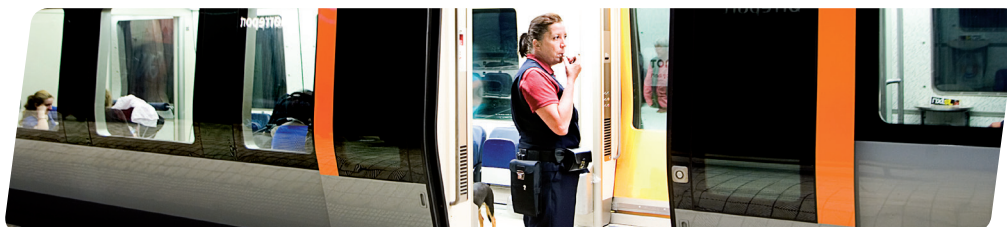
DSB forhandler billetter til langt de fleste større byer og et stort antal mindre byer. Der kan være forbindelser som ikke er medtaget i de udenlandske selskabers salgsmateriale og derfor heller ikke kan sælges hos DSB. I disse tilfælde må vi henvise til at du køber billetten direkte hos det pågældende selskab.

3. Håndbagage

Du kan medbringe genstande, som let kan bæres som håndbagage. Som udgangspunkt er det tilladt at medtage 3 stk. håndbagage pr. person. Du råder normalt over pladsen som findes over og under din siddeplads. Større genstande som ski, barnevogne og store musikinstrumenter kan kun medbringes hvis der er egnede pladser i toget hvor disse genstande kan anbringes. Skydevåben til f.eks. jagt eller konkurrencer kan kun medtages i det omfang de enkelte landes lovgivning tillader dette. F.eks. er det ikke tilladt at medtage skydevåben i trafik til/fra Tyskland og Østrig.

4. Tilbagebetaling

I Danmark tilbagebetales kun billetter købt i Danmark. Fuld tilbagebetaling ydes kun, når anmodning sker inden første gyldighedsdag. Anmodningen om hel eller delvis tilbagebetaling skal ske til salgsstedet senest 1 måned efter billettens sidste gyldighedsdag. Der skal vedlægges de originale billetter, evt. reservationer samt andre bilag (f.eks. taxa eller hotelregning). Ved tilbagebetaling skal betales et gebyr på 100 kr. pr. billet. For en række billetter med rabat gælder der særlige bestemmelser for ændring og tilbagebetaling, eks. for DSB Orange Europa, DSB Orange Europa+ og Sightseeing billetterne. For pladsbilletter og de særlige globalbilletter, hvor billet og pladsreservation udstedes på samme dokument, gælder særlige regler for tilbagebetaling. Dit salgssted hjælper gerne med oplysninger om den rejse du har købt. Ved tilbagebetaling af billetter købt i udlandet skal der rettes henvendelse til det pågældende salgssted eller det pågældende lands jernbane, hvor billetten er købt.



5. Kompensation ved forsinkelse

Almindelige bestemmelser

Jernbaneselskaberne som anvender GCC-CIV/PRR, har indgået en aftale om kompensation ved forsinkelse af kunder med en international billet.

I Danmark ydes kompensationen med udgangspunkt i befodringskontraktens begyndelsesstation og bestemmelsesstation. Billetter udstedt i henhold til SCIC-NRT udgør én befodringskontrakt. Billetter udstedt i henhold til SCIC-IRT udgør én selvstændig befodringskontrakt.

Forbindelser

Aftalen gælder kunder der benytter en SCIC-NRT billet ved rejser som starter og slutter indenfor den europæiske union, samt Norge eller Schweiz.

Forudsætninger

Kompensationen sker på baggrund af billettens afgangsstation og ankomststation.

Transportøren yder følgende kompensation:

- op til 25% af rejsens pris når du er forsinket 60 - 119 minutter,
- op til 50% af rejsens pris når du er forsinket 120 minutter eller mere.

Forsinkelsen defineres som den forsinkelse du har ved ankomst til den slutdestination som fremgår af billetten.

Rejsens pris består af billetprisen samt eventuelle tillæg og reservationer. Eventuelle gebyrer som faktureringsgebyrer og lignende, er ikke en del af rejsens pris.

For billetter udstedt i henhold til SCIC-IRT og SCIC-RPT gælder særlige bestemmelser.

Tilfælde hvor der ikke ydes kompensation

Transportøren er fritaget for ansvar såfremt forsinkelsen skyldes transportydelse, som:

- a. er foretaget helt udenfor et af EU medlemslandenes område, Schweiz eller Norge,
- b. er foretaget delvist udenfor et af EU medlemslandenes område, Schweiz eller Norge, såfremt forsinkelsen er sket udenfor disse landes område,
- c. er undtaget fra PRR,
- d. ikke er en del af befordringskontrakten (bus, sporvogn, metro etc. mellem jernbanestationer, eks i det samme område),
- e. er foretaget til søs, eller i national skibsfart.

Desuden er transportører fritaget for ansvar for forsinkelse samt rejsens afbrydelse ved rejser der ikke kan foretages samme dag, såfremt du er informeret om mulige forsinkelser inden køb af billetten, eller hvis du fortsætter rejsen med en anden transportør eller via en anden rute og forsinkelsen er under 60 minutter ved ankomst til destinationen, eller hvis forsinkelsen skyldes:

- a. omstændigheder som ikke er tilknyttet den pågældende transportør, og konsekvenserne som den pågældende transportør ikke har kunnet undgå, selvom transportøren har truffet de fornødne forholdsregler,
- b. fejl begået af passageren,
- c. konsekvenserne af tredje parts handlinger, som transportøren ikke har kunnet undgå, selvom transportøren har truffet de fornødne forholdsregler, infrastrukturforvalteren - i tilfælde af at rejsen ikke kan fortsættes samme dag - andre jernbaneselskaber som anvender samme infrastrukturforvalter, betragtes ikke som tredje part,
- f. begrænsninger i transportmulighederne som følge af strejke, som passageren er blevet informeret om.

Eksempel på punkt a.

- Naturpåvirkninger som storm, laviner, oversvømmelser, jordskælv, stenskrud osv.
- Strejke
- Rettidig kommunikeret omlægning af trafikken grundet de nævnte forhold.

Eksempel på punkt b.

- Manglende overholdelse af skifteforbindelse (for lidt tid til togskift)
- Benyttelse af den forkerte perron
- Ved for sen ankomst til toget
- Udelukkelse fra transport



Eksempel på punkt c.

- Forsinkelse ved personpåkørsel
- Ulykke ved baneovergange
- Ved forsinkelse grundet påvirkninger fra personbiler/lastbiler o.l.
- En medpassagers brug af nødbremsen
- Politiaktioner
- Toldmyndighedernes arbejde
- Forstyrrelse af transporten gennem tredjeperson, eks. ved placering af genstande på banelegemet

Dokumentation

Ønsket om kompensation skal fremsættes inden for én måned efter at rejsen er afsluttet.

Ønsket kan fremsættes hos et hvilken som helst af de selskaber der har deltaget i transporten. Sagen vil dog altid skulle behandles af det selskab som har udstedt billetten. Du kan derfor med fordel henvende dig til det selskab hvor billetten er købt.

Ønsket om kompensation kan kun imødekommes såfremt de originale billetter og reservationer er vedlagt.

Sagsbehandling for billetter købt i Danmark

For billetter købt i Danmark sker sagsbehandlingen altid hos:

DSB Kundecenter
Kundeservice Udland
Postboks 340
0900 København C



Udbetaling af kompensation

Kompensationen ydes i form af et værdibevis eller kontanter. Pengene kan ind sættes på din NemKonto, eller din bankkonto. Du kan derfor med fordel medsende dit cpr-nr., eller dine bankoplysninger så udbetalingen kan ske via en bankoverførsel.

Sagsbehandling for billetter købt i udlandet

For billetter som er købt i udlandet sker behandlingen hos det selskab hvor du har købt billetten. Du henvises derfor til at rette henvendelse til det sted hvor billetten er købt.

Togpersonalet, stationer og salgssteder i Danmark har ikke mulighed for at udstede en bekræftelse på en forsinkelse. Du henvises til at tage kontakt til salgsstedet i hjemlandet ved hjemkomsten. Det pågældende salgssted foretager den fornødne sagsbehandling, og indhenter oplysninger om forsinkelsen via deres afdeling for kundeforhold.

Kompensation ved forsinkelse i andre landes trafik

Der kan være forskel på hvorledes jernbaneselskaberne anvender GCC-CIV/PRR i forbindelse med kompensation ved forsinkelse.

Såfremt billetten er købt i udlandet, henvises du til at kontakte det pågældende selskab for at få de gældende forretningsbestemmelser.