

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

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

§ 7 Reklamationer

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

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

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

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

§ 8 Ikrafttræden og bekendtgørelse

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

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

København, den 8. november 2012.