

DSB og Arriva Tog

Information om rejsetidsgaranti ved sammensatte rejser

Passagerpulsen Notat

Maj 2022

Indholdsfortegnelse

1. Baggrund
2. Resumé
3. anbefalinger
4. Prøvekøb på DSB's hjemmeside
5. Prøvekøb på Arrivas hjemmeside
6. Kilder

Baggrund

Hvis toget bliver forsinket, kan man som passager have ret til at få compensation. DSB og Arriva, de to togselskaber på den statslige jernbane, tilbyder begge compensation i form af **Basis Rejsetidsgaranti**, hvis toget er mere end 30 minutter forsinket, og der rejses på enten enkeltbillet eller rejsekort. Størrelsen på compensationen afhænger af, hvor meget toget er forsinket.

Basis Rejsetidsgarantien gælder dog kun for rejser med selskabernes egne tog. For **sammensatte rejser**, fx. Rejser der omfatter både DSB og Arriva, kan der gælde andre regler, som er fastlagt i **EU Forordning Nr. 1371/2007 om ”Jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser”**. Det vil f.eks. være tilfældet, hvis det første tog med Selskab A er forsinket 10 minutter, så man ikke når den tilsluttende forbindelse med Selskab B, og der samlet set opstår en forsinkelse på mere end 60 minutter. Her vil man ikke kunne gøre brug af selskabernes egne rejsetidsgarantier, hvorfor Forordningens bestemmelser træder i kraft. Det kræver dog, at der rejses på enten Rejsekort eller en forudbetalt billet til den samlede togrejse med begge togselskaber.

I dette notat vil vi med **2 eksempler** dokumentere i hvilket omfang hhv. DSB og Arriva giver information om de regler for compensation, der er gældende ved sammensatte rejser, dvs. rejser der omfatter både DSB og Arriva. Dokumentationen er indsamlet 24. marts 2022 og omfatter **2 prøvekøb** på hhv. DSB's og Arrivas hjemmesider.

Resumé

- Hverken Arriva eller DSB giver information om Rejsetidsgaranti direkte i købsflowet.
- Både Arriva og DSB henviser til 'Fælles landsdækkende rejseregler', men linket i Arrivas købsflow virker ikke. Der sondres i henvisningen ikke mellem om der er tale om en rejse med et eller flere togselskaber.
- I 'Fælles landsdækkende rejseregler' er der henvisning til både selskabernes egne Rejsetidsgarantiordninger (henvisning til de respektive hjemmesider for nærmere information) og EU's Forordning Nr. 1371/2007 om 'Jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser'.
- Det vil for mange passagerer være uoverskueligt at gennemlæse de 'fælles landsdækkende rejseregler' og sætte sig ind i de særlige regler for compensation der gælder for hhv. rejser med det enkelte togselskab (Rejsetidsgarantien) og sammensatte rejser, der omfatter flere togselskaber, hvor EU Forordningens bestemmelser er gældende.

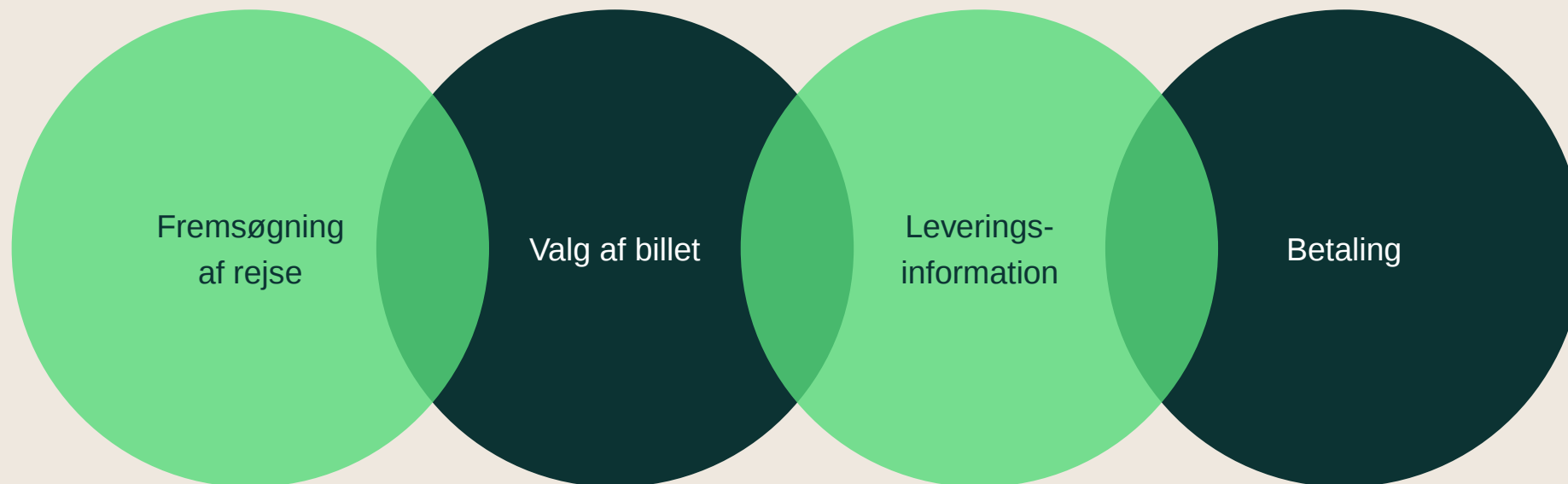
Anbefalinger

- Information om rejsetidsgaranti bør inkluderes i købsflowet
- Informationen bør være målrettet den købte rejse, altså om der er tale om en rejse med en eller flere operatører.
- Særligt ved sammensatte rejser bør der informeres mere direkte om rejsetidsgarantien og ikke blot henvises til de 36 siders fælles rejseregler
- Togselskaberne bør derfor give mere eksplicit information om, hvornår Rejsetidsgarantien er gældende og hvornår EU Forordningens bestemmelser er gældende som en del af købsflowet.
- På sigt bør rejsetidsgarantien så vidt muligt automatiseres fx. ved billetter med pladsbillet

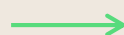


Prøvekøb på DSB's hjemmeside

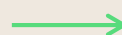
Købsflow på DSB's hjemmeside



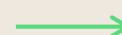
Fremsøgning af rejse og valg af specifik afgang



Der vælges billettype, herunder pladsbillet



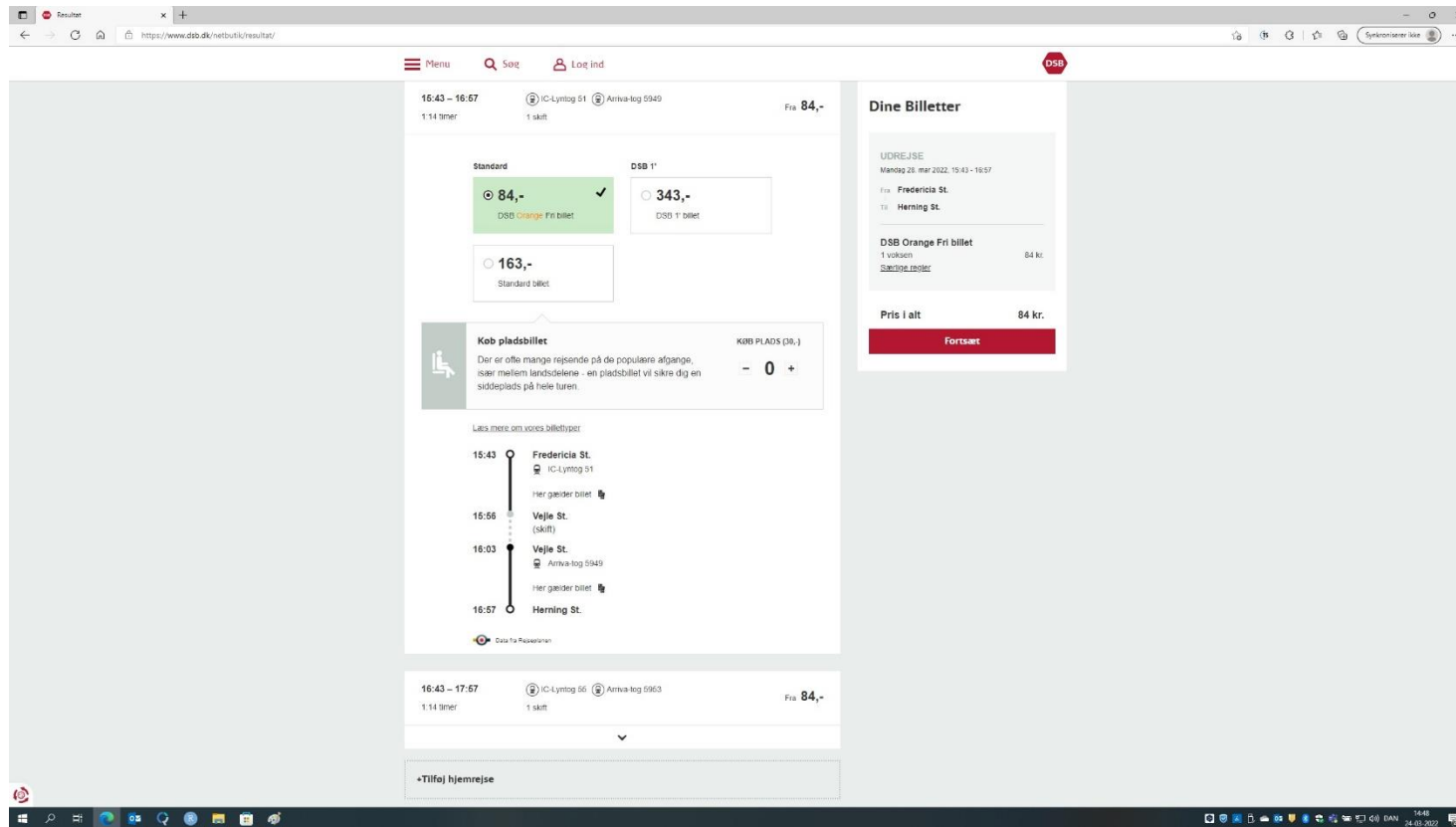
Indtastning af personlige oplysninger og valg af betalingsform



Godkendelse af 'særlige betingelser' for print-selv-billetter og gennemførelse af betaling.

Information om prøvekøbet

Prøvekøbet er foretaget 24/3 2022 på DSB's hjemmeside og tager udgangspunkt i en rejse fra Fredericia til Herning, der omfatter både DSB og Arriva.



Ingen direkte henvisning til Rejsetidsgaranti i købsflowet

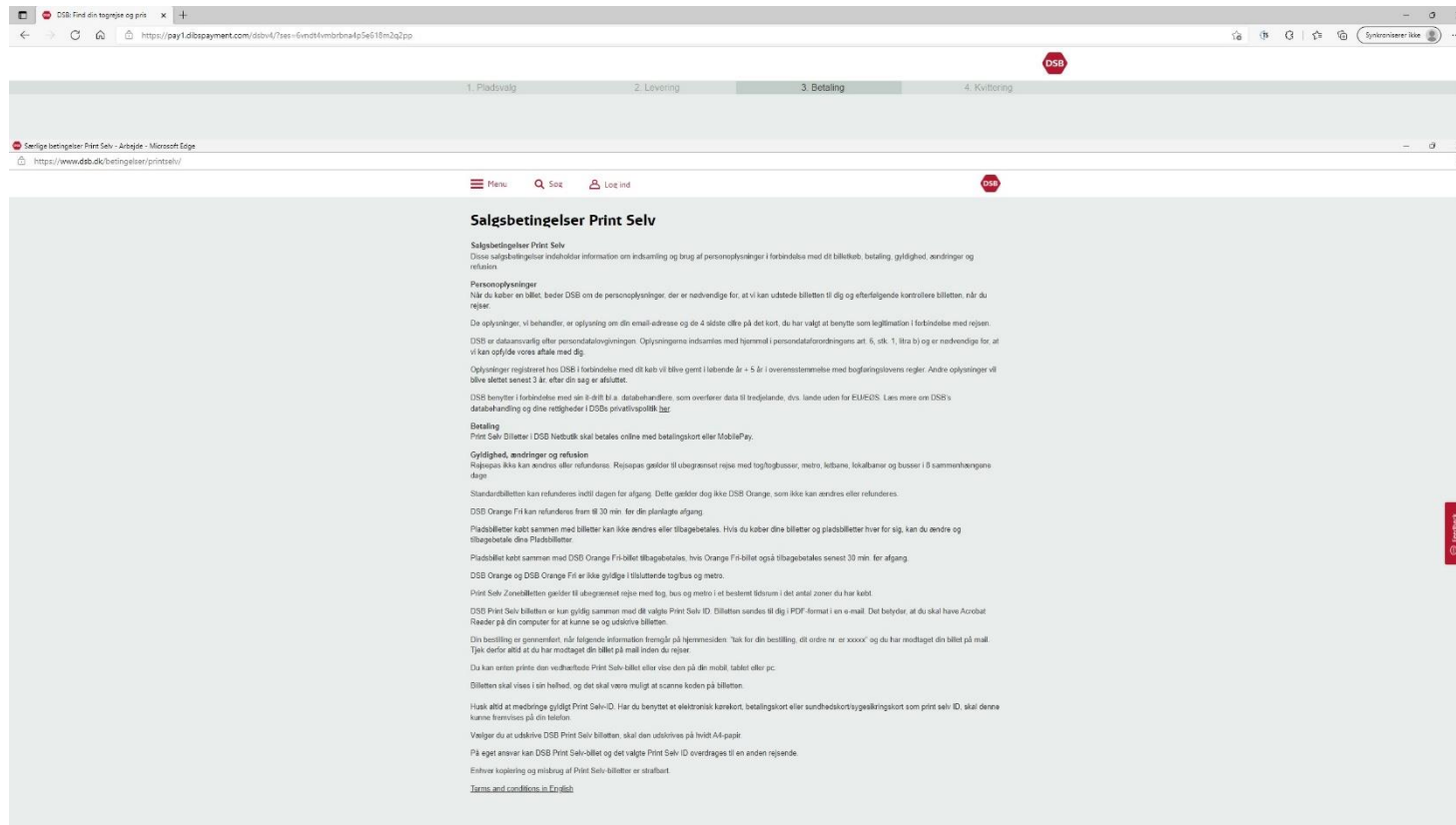
Ved betaling accepteres de 'særlige betingelser for Print-Selv-Billetter', og der er en henvisning til 'Fælles landsdækkende rejseregler' nederst på siden, men ingen direkte henvisning til Rejsetidsgarantien.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://pay1.dsbpayment.com/dsbv4/?src=6vndt4vmbraafg5e618m2agpp>. The page is titled "Betaling" (Payment) and is part of a four-step process: 1. Pladsvalg, 2. Levering, 3. Betaling, and 4. Kyttering. The main content area is divided into three sections:

- Betal og godkend bestilling**: This section contains a form for card payment. It includes fields for "KORTNUMMER" (Card Number), "UDLØBSDATO" (Expiration Date) with dropdown menus for "Måned" (Month) and "År" (Year), and "KONTROLCIFRE" (Security Code). To the right of the form is a graphic of a DSB Orange card with the number 1234 5678 9012 3456 and the name JEN JENSEN. Below the card is a field for the security code.
- Din bestilling og pris**: This section displays the order details and price. It includes the "UDREJSE" (Journey) information: "Mandag 28. mar 2022, 15:43 - 16:07", the route "Fra Fredericia St." and "Til Herning St.", and the ticket type "DSB Orange Fri billet" for "1 voksen" (1 adult) at a price of "84 kr.". The total price is "Pris i alt 84 kr.". A red button labeled "Fortsæt" (Continue) is at the bottom of this section.
- Vigtigt:**: This section contains important information. It states: "Denne DSB Orange Fri billet kan tilbagebetales til og med kl. 15:12 den 28. marts 2022." Below this is a checkbox labeled "Jeg accepterer de særlige betingelser for Print-Selv-billetter" (I accept the special conditions for Print-Selv-tickets). Below the checkbox is a link to "Fælles landsdækkende rejseregler" (Common nationwide travel rules).

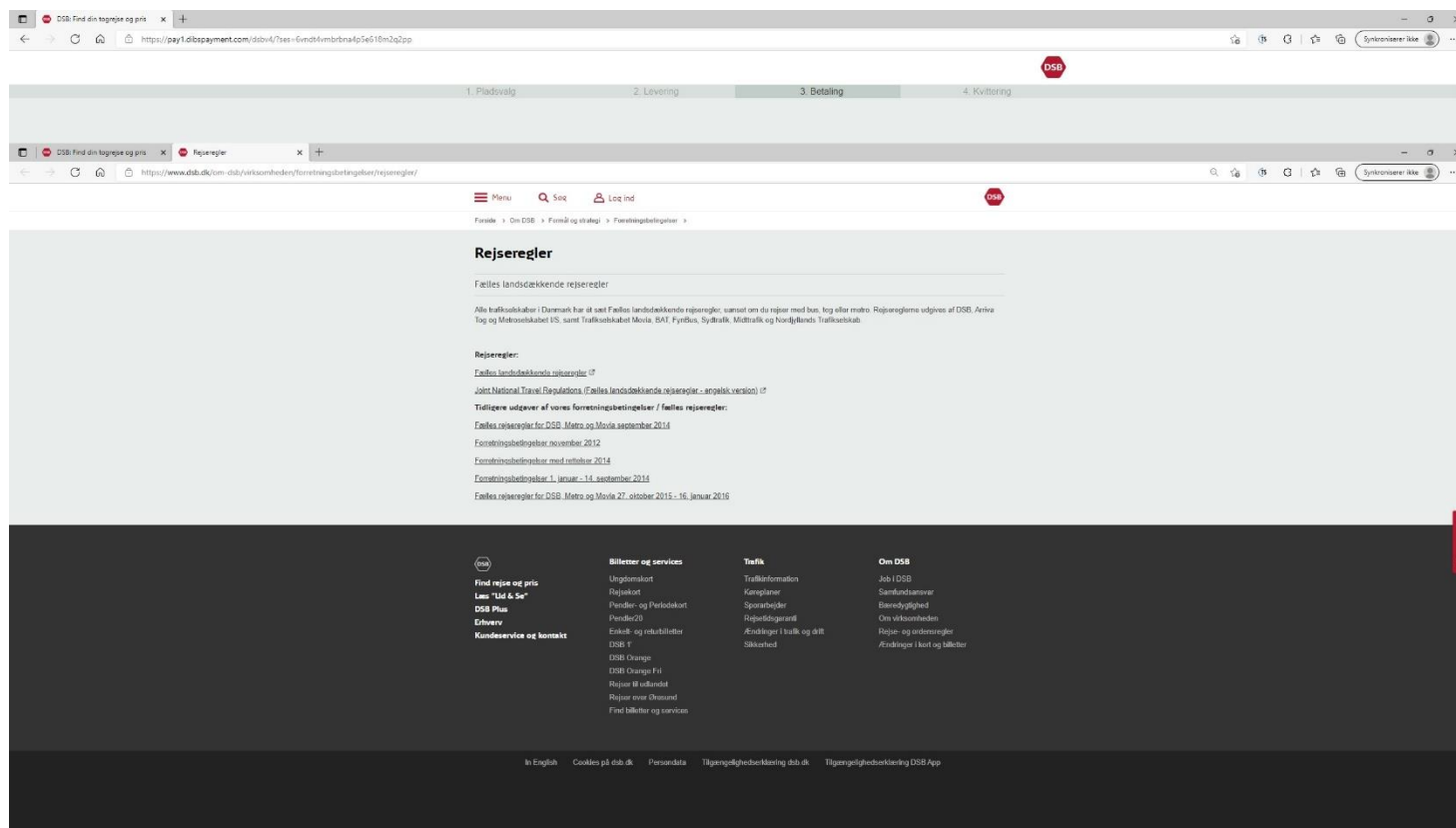
Særlige betingelser for print-selv-billetter

Der er ingen information om Rejsetidsgaranti eller rettigheder ved forsinkelser under de ‘særlige betingelser for Print-Selv-Billetter’.



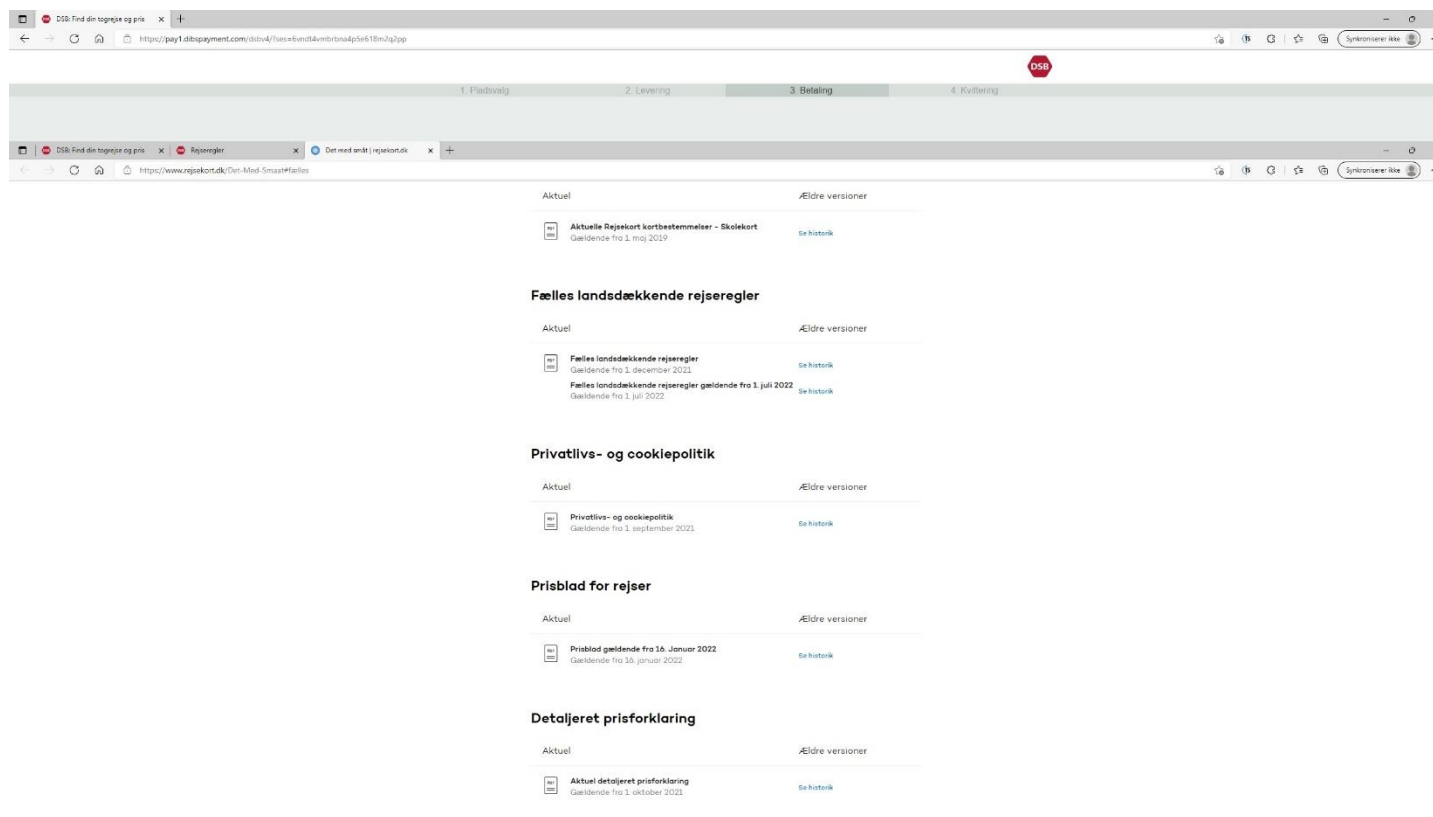
Viderestilling til anden DSB webside

Man sendes videre til denne side på DSB website, når der klikkes på ‘Fælles landsdækkende rejsereregler’.



Viderestilling til Rejsekortets hjemmeside

Og klikker man igen på 'Fælles landsdækkende rejseregler' sendes man videre til denne side på Rejsekortets website.



Ingen information om særlige regler ved sammensatte rejser

Henvisning til ‘Forordning om Jernbanepassagerers rettigheder’ i ‘Fælles landsdækkende rejsereregler’, men ingen nærmere forklaring af i hvilke situationer Forordningens bestemmelser finder anvendelse (i stedet for togselskabernes egne Rejsetidsgarantier).

14. Driftsforstyrrelser

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af

- Rejsetidsgaranti for rejser med Arriva, Nordjyske Jernbaner og DSB inkl. S-tog, eller
- Rejsegaranti for rejser med trafiksselskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus samt Odense Letbane) eller
- Rejsegaranti for rejser med 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 Arriva Tog, Nordjyske Jernbaner og DSB.

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befordring (f.eks. taxa), når forsinkelse eller forbi kørsel 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
- Arriva Rejsetidsgaranti
- Metro rejsegaranti
- Movia rejsegaranti
- FynBus rejsegaranti
- Sydtrafik rejsegaranti
- Midttrafik rejsegaranti
- Nordjyllands Trafiksselskabs rejsegaranti
- BAT rejsegaranti

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

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro, lokalbaner og letbaner). Der henvises til uddrag af forordningen bagerst i rejserereglerne. Forordningen gælder også ved en samlet rejse med flere togselskaber. Ved rejse med tog gælder forordningens regler om godtgørelse også i tilfælde af force majeure (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 vejforhold 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.

Kendskab til rettigheder for sammensatte rejser kræver læsning og forståelse af EU lovtekst

I Forordningen artikel 15 henvises til ”[...] ikke opnået tilslutningsforbindelse [...]”, hvilket kan referere til sammensatte rejser. Men ingen direkte fremhævning af, om det gælder for billetter til rejser, der omfatter mere end 1 togselskab.

22. Bilag Særligt uddrag af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser. KAPITEL IV FORSINKELSE, IKKE-OPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSE OG AFLYSNING Artikel 15 Erstatningsansvar for forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomhedens erstatningsansvar med hensyn til forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning omfattet af bestemmelserne i bilag I, kapitel IV, afsnit II. Artikel 16 Når det med rimelighed forventes, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mere end 60 minutter forsinket, skal passageren omgående have valget mellem: a) refusion af billetens fulde pris på de betingelser, som gælder 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. Refusionen betales på de betingelser, som gælder for udbetaling af erstatning, jf. artikel 17, eller b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed, eller c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske. Artikel 17 1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste retten til befordring kræve erstatning af jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten anførte afgangs- og ankomststed, som ikke har medført billetrefusion i henhold til artikel 16. De minimale erstatningsbeløb for forsinkelse er fastsat til: 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. Passagerer, der har abonnementskort eller periodekort, og som rammes af gentagne forsinkelser	Når befordringskontrakten gælder en returrejse, beregnes erstatningen for forsinkelse på enten ud- eller returrejsen i forhold til halvdelen af billetens pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste i en hvilken som helst anden form for befordringskontrakt, der tillader flere efterfølgende etaper, i forhold til den fulde pris. Ved beregningen af forsinkelsen skal der ikke tages hensyn til en forsinkelse, som jernbanevirksomheden kan påvise, er opstået uden for områder, hvor traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab finder anvendelse. 2. Erstatningen for billetprisen betales senest én måned efter indgivelse af erstatningsansøgningen. Erstatningen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible (navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet). Erstatningen udbetales kontant på passagerens anmodning. 3. Erstatningen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer og udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomhederne kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder erstatning ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over fire EUR. 4. Passageren har ikke ret til erstatning, hvis han eller hun 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 mindre end 60 minutter. Artikel 18 1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang skal jernbanevirksomheden eller stationslederen underrette passagererne om situationen og det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger. 2. Ved forsinkelser som nævnt i stk. 1 på mere end 60 minutter skal passagererne gratis tilbydes a) måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i toget eller på stationen 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, og/eller 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 ikke kan fortsætte, skal jernbanevirksomheden snarest muligt arrangere alternative transporttjenester for passagererne.	4. Jernbanevirksomheden skal på passagerens forlangende bekræfte på billetten, at toget er forsinket, at passageren på grund af en forsinkelse ikke har kunnet nå en tilslutningsforbindelse, eller at toget er aflyst. 5. Når stk. 1, 2 og 3 finder anvendelse, skal jernbanevirksomheden især være opmærksom på handicappede og bevægelseshæmmede passagerer og deres eventuelle ledsageres behov. Uddrag af bilag til jernbanepassagerforordningen Afsnit 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 afværges, 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 omfattet i stk. 1. Denne bestemmelse gør ikke indgreb i artikel 44
--	--	--

Ingen information eller henvisninger til rettigheder ved forsinkelser på digital kvittering

Kvittering

Tak for din bestilling

Vi har sendt din kvittering og billet til aal@fbr.dk

[Har du ikke modtaget en kvitteringsemail? Kontrollér venligst din spam-mappe i din mailboks.](#)

ORDRENUMMER	157172569
BILLETNUMMER UDREJSE	5583X958

Sådan passer vi bedst på hinanden

Husk, at det er vigtigt, at du følger myndighedernes anbefalinger om kollektiv trafik.

Rejs uden for myldretid, hvis det er muligt.
Vis hensyn til andre. Hold afstand. Host eller nys i dit ærme – ikke dine hænder.
Vask dine hænder tit eller brug håndsprit.
Er du syg, eller formoder at være smittet, skal du ikke rejse med bus, tog eller metro.

ID på rejsende

Vælt ID:	MasterCard
Kortnummer:	
Navn på rejsende:	Anders Albrechtsen

Din rejseplan

15:43 Fredericia St.
IC-Lyntog 51
Her gælder billet

15:56 Vejle St.
(skift)

16:03 Vejle St.
Arriva-tog 5949
Her gælder billet

16:57 Herning St.

[Udskriv billet \(udrejse\)](#)

Din bestilling

UDREJSE

Mandag 28. mar 2022, 15:43 - 16:57

Fra: Fredericia St.
Til: Herning St.

DSB Orange Fri billet	
1 voksen	84 kr.

Pris i alt	84 kr.
------------	--------

Ingen information eller henvisninger til rettigheder ved forsinkelser i e-mail

Tak for din bestilling i DSB Netbutik.

DSB anbefaler, at I køber pladsbilletter, hvis I skal på en længere rejse. Køb pladsbillet her <http://www.dsb.dk>

Vi glæder os til at se jer i toget!

Bemærk at denne kvittering ikke kan bruges som billet.

Du kan enten printe den vedhæftede Print Selv-billet eller vise den på din mobil, tablet eller pc. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten. Husk altid at medbringe gyldigt Print Selv-ID.

Din Print Selv-billet er udstedt til: Anders Albrechtsen

Følgende kort skal medbringes i toget som identifikation:
Korttype: Mastercard – Kortnummer: **** *
**** *

Dit billetnummer er: 5583X958, din e-mail: aal@fbr.dk

Print Selv-billetten kan tilbagebetales indtil kl. 15:12 den 28. marts 2022

Du kan tilbagebetale din billet på www.dsb.dk/netbutik/refundering

DSB Orange Fri billetter er kun gyldige til den rejse, der er påtrykt billetten.

Du har d. 24. marts 2022 bestilt følgende:

Print Selv-billet nr. 5583X958 Beløb:	84,00 kr.
Fredericia St. > Herning St. 28. marts 2022	

Se detaljer for rejsen på den vedhæftede billet og rejseplan.

Betalingsoplysninger:	
Beløbet er trukket d. 24. marts 2022 via dit betalingskort	84,00 kr.
Betalingstransaktionsnummer:	

Dit ordrenummer er: 157172569

Din Print Selv-billet er vedhæftet denne e-mail i pdf-format.

Det betyder, at du skal bruge programmet Adobe Reader for at få vist billetten. Du kan gratis hente Adobe Reader her: <http://get.adobe.com/dk/reader/>

På den vedhæftede billet kan du læse betingelserne for brug af billetten.

Har du spørgsmål?
Kontakt DSB Kundecenter Netbutik.
Web: www.dsb.dk/kundeservice/skriv-til-os/app-sms-eller-billetter-kobt-pa-dsb.dk/
Telefon: 70 13 14 15 alle ugens dage mellem kl. 7 og 20.

Med venlig hilsen
DSB Netbutik

CVR-nummer: 25050053

Ingen information eller henvisninger til rettigheder ved forsinkelser på print-selv-billet

Print Selv-billet



Billetoplysninger

		Afgang fra	Ankomst til			Kontrolnummer
30 28.mar.	15:43	Fredericia	Heming	30 28.mar.	16:57	521 - O

Via: se rejseplanen

Billettype	Vokne	Ledsagende børn	Betalende børn	65-Billetter	Ung	Pris i alt
DSB Orange Fri	1	-	-	-	-	84 kr.

VIGTIGT Print Selv-billetten er kun gyldig ved fremvisning af dit valgte Print Selv-ID

Du har valgt følgende kort som Print Selv-ID på rejsen:
Mastercard **** * * * *

Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billetens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- DSB Orange Fri er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB og med Arriva tog/togbusser.
- DSB Orange Fri er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange Fri billet, hvor den er gyldig fra og til.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange Fri.
- Print Selv-billetten kan tilbagebetales indtil kl. 15:12 den 28. marts 2022. Print Selv-billetter kan kun tilbagebetales via www.dsb.dk/netbutik/refundering.
- Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddrægt af togetpersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- Enhver tvist mellem passageren og DSB skal afgøres efter dansk ret ved de ordinære domstole.
- Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

Kontroloplysninger

Print Selv-ID
Mastercard **** * * * *

Print Selv Navn
Anders Albrechtsen

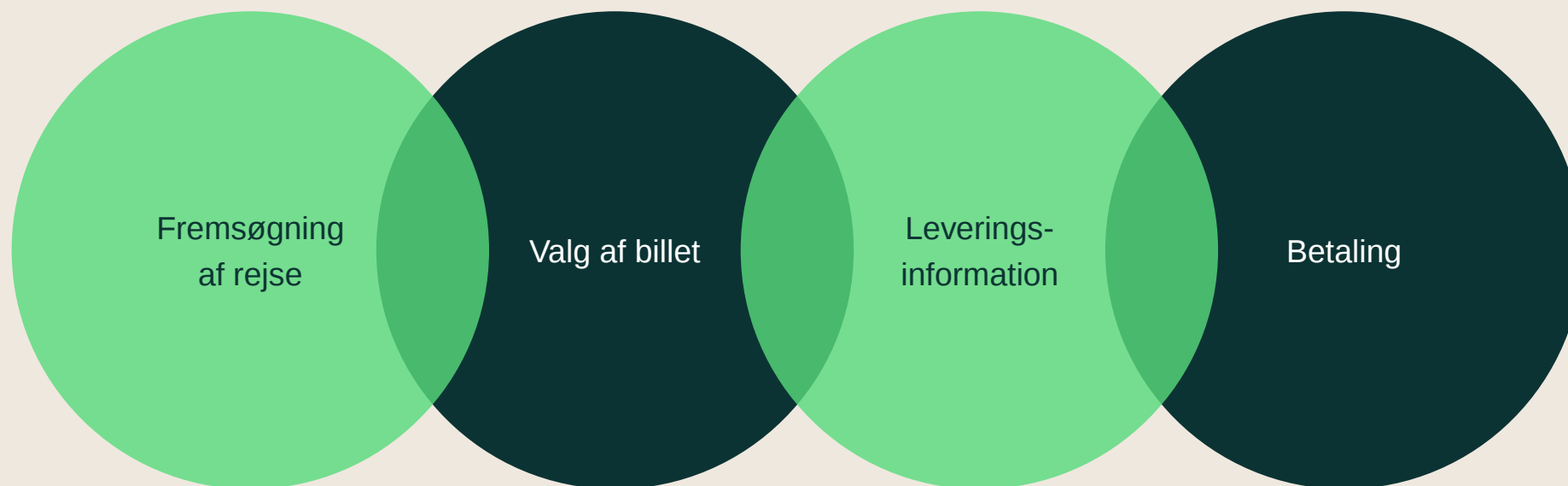
Bestillings-e-mail
aal@fbr.dk

Bestillingstidspunkt	Billetsnummer
24.03.22 15:14	5583X958

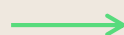


Prøvekøb på Arrivas hjemmeside

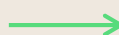
Købsflow på Arrivas hjemmeside



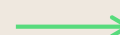
Fremsøgning af rejse og valg af specifik afgang



Der vælges billettype, herunder pladsbillet



Indtastning af personlige oplysninger og valg af betalingsform



Godkendelse af 'særlige betingelser' for print-selv-billetter og gennemførelse af betaling.

Information om prøvekøbet

Prøvekøbet er foretaget 24/3 2022 på Arrivas hjemmeside og tager udgangspunkt i en rejse fra Skjern til Odense, der omfatter både Arriva og DSB.

[Forside](#) > [Rejseinfo](#) > [Vælg rejse](#) > [Køb billet](#)

Køb billet

Vælg billettype

- | | |
|--|---------|
| ☒ Enkeltbillet
Standard ⓘ | 253 kr. |
| ☐ Enkeltbillet
DSB 1 st ⓘ | 433 kr. |
| ☐ DSB Orange Fri
Standard (Kan tilbagebetales) ⓘ | 185 kr. |
| ☐ Kun plads
DSB ⓘ | 30 kr. |

Du er ved at købe

Skjern St. → Odense St.

24. marts 2022

Afgang: 14:42

Ankomst: 17:48

Enkeltbillet, standard

1 Voksen

Pladsbillet

1 DSB plads

Vil du tilkøbe en pladsbillet?

- | | |
|---|--|
| Pladsbillet
Gyldig fra Esbjerg St. til Odense St. | - 1 <input data-bbox="835 935 871 978" type="button" value="+"/> |
| ☒ DSB plads | 30 kr. |
| ☐ DSB stillezone plads | 30 kr. |
| ☐ DSB familiezone plads | 30 kr. |

Bemærk: Det er desværre ikke muligt at købe pladsbillet til hele rejsen.

[Fortsæt](#) >

Ingen direkte henvisning til Rejsetidsgaranti i købsflowet

Ved godkendelse af køb accepteres 'betingelserne for Arriva webshop'. Der er ingen henvisning til Rejsetidsgarantien.

[Forside](#) > [Rejseinfo](#) > [Vælg rejse](#) > [Køb billet](#) > [Godkend rejse](#)

Godkend rejse

Fremvisning af ID

En af de rejsende skal fremvise ID på rejsen, for at billetten er gyldig - [læs hvorfor](#)

Vælg ID



Sidste 4 cifre i ID

Kundeoplysninger

Vi sender billet og ordrebekræftelse til den oplyste e-mail

For- og efternavn på den rejsende

Email

Gentag email

- ☐ Jeg accepterer [betingelserne](#) for Arriva webshop
- ☐ Jeg accepterer, at Arriva Tog sender mig nyheder, rabatter og gode tilbud på togrejser via e-mail. Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke via e-mail. Du kan i øvrigt læse nærmere om vores behandling af personoplysninger i vores [privatlivspolitik](#)

Godkend >

Du er ved at købe

Skjern St. → Odense St.

24. marts 2022

Afgang: 14:42

Ankomst: 17:48

Enkeltbillet, standard

1 Voksen

Pladsbillet

1 DSB plads

I alt

283 kr.

Billetten er gyldig til én rejse med tog og bus fra den station/afrejsezone til den station/destinationszone, som fremgår af billetten.

Ingen information om Rejsetidsgaranti i ‘betingelser for Arriva billetshop’

 arriva
a DSB company

Anvendelsesområde

Nærværende handelsbetingelser gælder for selve købet af billetter i Arrivas webbutik på Arriva.dk.

Udover handelsbetingelserne gælder de generelle Arriva-billetregler samt evt. specifikke regler for den enkelte billettype for billetter købt i Arrivas webbutik.

Under rejsen gælder de [Fælles Landsdækkende Rejseregler](#).

Betaling

Der kan i webbutikken betales via Mobilepay eller med et af følgende kort: Dankort, Visa, American Express, JCB og Mastercard

Levering

Billetter købt i Arrivas webbutik anses for leveret, når billetten er korrekt afsendt til en mail eller til en applikation på en digital enhed (eks. tablet/smartphone).

Reklamation

Eventuelle fejl eller mangler ved billetter købt via Arrivas webbutik skal påberåbes i rimelig tid, efter fejlen er opdaget. Det er pligtigt at angive og på forlangende vise, hvor fejlen eller manglen findes. Der kan i udgangspunktet kun klages over fejl, der skyldes Arriva. Enhver indsigelse skal rettes til Arrivas kundeservice. Kontaktformular findes [her](#).

Der er desuden mulighed for at klage over Arrivas webbutik til den Europæiske online klageportal, via dette [link](#)

Klages der via den Europæiske online klageportal, skal følgende mailadresse oplyses for Arriva: Kundeservice@arriva.dk

Fortrydelsesret

Arriva-billetter købt i Arrivas webbutik ændres ikke og tilbagebetales ikke. Hvis betalingen af en billet efter levering standses, og Arriva efterfølgende kan dokumentere, at billetkøbet var forløbet korrekt, pålægges et gebyr på kr. 250,- udover billetten pris for udebleven betaling for billetten. Enhver form for misbrug kan medføre politianmeldelse.

Fortrydelsesretten i henhold til forbrugeraftaleloven gælder ikke ved aftaler om personbefordring jf. forbrugeraftaleloven § 1, stk. 4, nr. 4, og gælder derfor ikke ved køb af billetter i Arrivas webbutik.

Generelt

Du kan købe forskellige Arriva-billetter via vores webbutik, der passer til netop den rejse, du skal ud på. Billetterne kan benyttes i alle vores tog. Dem kan du se via vores strækningsoversigt [her](#). Du kan desuden genkende vores tog på Rejseplanen.dk ved at kigge på tognummeret, der altid begynder med RA eller RX efterfulgt af et fire- eller femcifret nummer.

Vær opmærksom på, at nogle Arriva-billetter er kampagnerettede og derfor kun kan købes og benyttes på udvalgte datoer. Datoerne kan ses i vores billetkalender [her](#).

Hvis du skal bruge billetter, der også kan benyttes i busser og DSBs tog, kan disse købes på stationen eller via DSB.

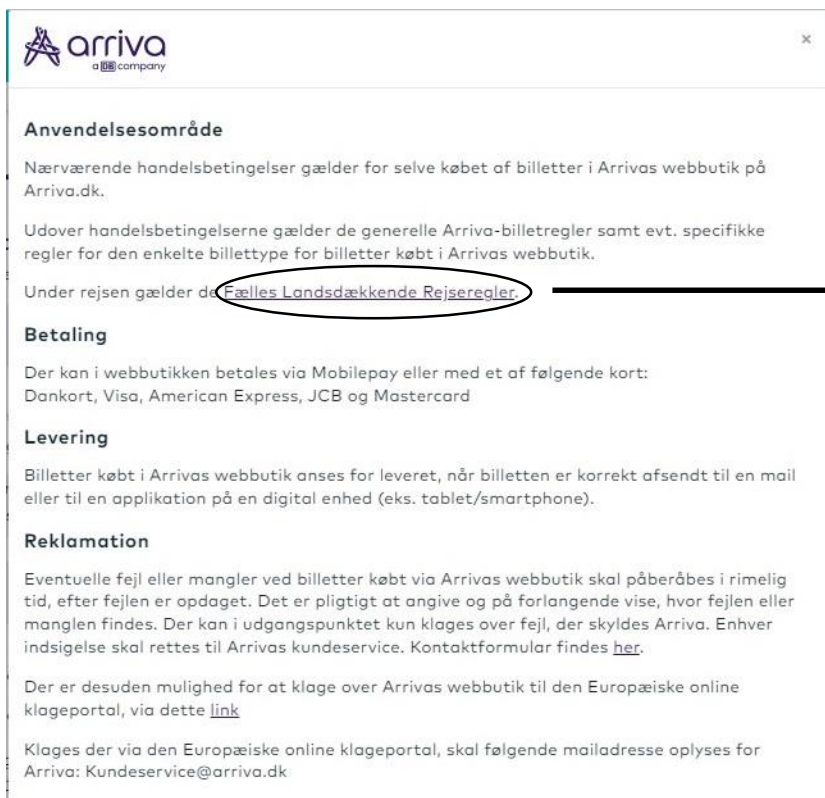
Arriva-billetregler

For alle Arriva billetter gælder følgende, medmindre andet specifikt fremgår af den enkelte billet:

- De Fælles Landsdækkende Rejseregler gælder for alle rejser med Arriva-billetter
- Arriva-billetter kan kun benyttes i Arrivas tog, med mindre andet fremgår af billetten
- Arriva-billetter kan ikke kombineres med andre kort eller billetter for opnåelse af rabat
- Arriva-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- En voksen (fra 16 år) med en gyldig Arriva-billet kan gratis medtage 2 børn under 12 år på den samme billet
- Børn (0-15 år) med en gyldig Arriva-billet, kan gratis medtage 1 barn under 12 år på den samme billet.
- Hunde kan uden særskilt billet medbringes, hvis hunden er placeret og medbringes i håndbagagen. Hvis ikke skal der købes børnebillet til hunden.

Henvisning til 'Fælles landsdækkende rejseregler', men det virker ikke

Der henvises til 'Fælles landsdækkende rejseregler' på Rejsekortets hjemmeside, men linket virker ikke.



arriva
a company

Anvendelsesområde

Nærværende handelsbetingelser gælder for selve købet af billetter i Arrivas webbutik på Arriva.dk.

Udover handelsbetingelserne gælder de generelle Arriva-billetteregler samt evt. specifikke regler for den enkelte billettype for billetter købt i Arrivas webbutik.

Under rejsen gælder de **Fælles Landsdækkende Rejseregler**.

Betaling

Der kan i webbutikken betales via Mobilepay eller med et af følgende kort: Dankort, Visa, American Express, JCB og Mastercard

Levering

Billetter købt i Arrivas webbutik anses for leveret, når billetten er korrekt afsendt til en mail eller til en applikation på en digital enhed (eks. tablet/smartphone).

Reklamation

Eventuelle fejl eller mangler ved billetter købt via Arrivas webbutik skal påberåbes i rimelig tid, efter fejlen er opdaget. Det er pligtigt at angive og på forlangende vise, hvor fejlen eller manglen findes. Der kan i udgangspunktet kun klages over fejl, der skyldes Arriva. Enhver indsigelse skal rettes til Arrivas kundeservice. Kontaktformular findes [her](#).

Der er desuden mulighed for at klage over Arrivas webbutik til den Europæiske online klageportal, via dette [link](#).

Klages der via den Europæiske online klageportal, skal følgende mailadresse oplyses for Arriva: Kundeservice@arriva.dk

Fejlen kan skyldes

- Fejl i det link, du har klikket på
- Du har tastet forkert i adressefeltet
- Vi har slettet eller flyttet siden

[Gå til forsiden](#)

Ingen information eller henvisninger til rettigheder ved forsinkelser i e-mail



Kære Anders Albrechtsen

Tak for dit køb i Arriva Webshop d. 24 marts 2022 kl. 01:41:01.

Dit køb er vedhæftet som .pdf-fil.
Vi gør opmærksom på, at denne kvittering ikke kan bruges som billet.

Produkt	Fra	Til	Pris
DSB Orange Fri	Herning St.	Fredericia St.	84,00 kr.

Produktet er gyldigt for følgende passagerer:

	Antal
Voksne	1

Produktet er gyldigt i perioden:

	Dato	Tid
Fra	28. marts 2022 kl. 15:58	
Til	28. marts 2022 kl. 17:17	

Dit ordre-ID hos os er 186a826a-c332-4f28-b077-eed65e2f859b

Ved ønsker om tilbage betaling gå til shop.arriva.dk/tilbagebetaling. Har du købt billetten i vores app, kan den også tilbagebetales der.

Har du spørgsmål, kan du kontakte Arrivas kundeservice på tlf. 70 80 44 44

De bedste hilsner
Arriva Tog

Arriva Tog A/S | Telefon 70 80 44 44 | Web <https://www.arriva.dk>

Ingen information eller henvisninger til rettigheder ved forsinkelser i print-selv-billet

**ARRIVA**
med videre

DSB Orange Fri **+134385000+**

**Herning St.**
Til
Fredericia St.
1 Voksen



Afgangstid:
28. marts 2022 kl. 15:58
Ankomsttid:
28. marts 2022 kl. 17:17

Samlet pris: 84,00 Kr.

Mastercard

Navn på rejsende:
Anders Albrechtsen
Udstedt:
24. marts 2022 kl.
14:42

Kun gyldig i Arriva's og DSB's tog til valgte afgang(e) og ved fremvisning af dit valgte ID. Gælder ikke til bus, Letbane, Metro eller lokalbane.

BETINGELSER (Terms and conditions)

- Denne print-selv billet samt det valgte billet ID skal medbringes på rejsen og vises til personale på forlangende enten på print eller på skærm.
- Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- For billetten gælder de specifikke regler knyttet til den enkelte billettype, Arrivas Handelsbetingelser samt de Fælles Landsdækkende Rejseregler, som findes på Arrivas hjemmeside.
- Billetten må ikke ændres, kopieres eller videresendes. Den, der rejser på billet, som er ændret, kopieret eller videresendt, vil blive pålagt en kontrolafgift samt blive politianmeldt for dokumentfalsk.
- Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, kompensation ved forsinkelser, erstatningsbefordring m.v. findes på Arrivas hjemmeside.

Kilder

- www.dsb.dk
- www.arriva.dk
- <https://www.rejekort.dk/-/media/dms/faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx>