

Du kan med fordel udfylde din ansøgning om rejsetidsgaranti på dsb.dk/rejsetidsgaranti og få et hurtigere svar. Du skal regne med, at vores Kundecenter skal bruge mindst 14 hverdage på at behandle din ansøgning fra den er modtaget, hvis nedenstående skema indsendes.

DSB Basis Rejsetidsgaranti ansøgningskema

Oplysninger markeret med * skal udfyldes, for at vi kan give dig din kompensation. Skriv tydeligt med blokbogstaver.

Fornavn(e)*

Efternavn*

C/O navn

Gade/vej*

Husnr.* Etage*

Post-nr.* By*

Land*

Telefon Mobil*

E-mailadresse

Valg af kompensation (sæt X)

Jeg ønsker en DSB Rejsetidsgarantibillet til samme rejse. Gyldig op til 6 måneder efter udstedelse.

Jeg ønsker kontant udbetaling indsat på min konto.

Til brug for udbetaling af kompensation, skal vi bede om dit cpr-nummer:

CPR-nr.*

Har du ikke dansk cpr-nummer og dansk bankkonto, kan du oplyse IBAN og SWIFT. Bemærk, at udbetaling til udenlandsk konto kan tage op til 30 dage.

SWIFT-nr.

IBAN-nr.

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 Basis Rejsetidsgaranti.

Rejseoplysninger

Afrejседato* - - år
dag måned år

Fra (station)*

Til (station)*

Planlagt afrejse kl*

Planlagt ankomst kl*

Aktuel ankomst kl*

Evt. togskift på rejsen*

Hvad gik galt?

Rejsedokumentation

Jeg har vedlagt følgende bilag/billeteplysninger (sæt X eller tal/bogstav kombination)

Billet DSB-billet, eventuel pladsbillet

Billetnummer eller ordrenummer fra billet købt i app eller købt på dsb.dk, evt. kvittering fra e-mail

Rejsekortnummer

Rejsenummer Andet

Ja tak, jeg ønsker min rejsedokumentation sendt retur

Bemærk, at der kun kan ansøges om rejsetidsgaranti, når relevante bilag/billeteplysninger i form af original eller kopi af billet, er vedlagt ansøgning.

Jeg erklærer, at ovenstående oplysninger er korrekte.

Dato* Underskrift*

Ansøgningen sendes til:

DSB Kundecenter,
DSB Basis Rejsetidsgaranti
Postboks 363
2630 Taastrup

Du skal regne med, at vores Kundecenter skal bruge mindst 14 hverdage på at behandle din ansøgning fra den er modtaget

Gyldig fra 21. januar 2024

DSB Basis Rejsetidsgaranti



Rejs med

DSB Basis Rejsetidsgaranti

Rejser du med billet, kort eller rejsekort og bliver forsinket 30 minutter eller mere på din rejse med DSB i Danmark eller over Øresund, så kompenserer DSB Basis Rejsetidsgaranti for den forlængede rejsetid. Du kan ansøge om kompensation, når du rejser med DSB's tog.

Rejser du med pendlerkort, der er gyldigt i 30 dage eller mere på en fast rejsestrækning, kan du tilmelde dig DSB Pendler Rejsetidsgaranti. Har du et rejsekort pendler kombi, kan du både tilmelde dig DSB Pendler Rejsetidsgaranti på din faste rejsestrækning og få kompensation via DSB Basis Rejsetidsgaranti for rejser uden for din pendlerstrækning.

Har du pendlerkort, kan du alternativt vælge at søge Basis Rejsetidsgaranti for hver enkelt rejse, der bliver forsinket 30 minutter eller mere. Vær dog opmærksom på, at du ikke samtidig kan være tilmeldt den automatiske Pendler Rejsetidsgaranti, der beregner forsinkelser ved 3 minutter.

Hvordan gør jeg?

For at få kompensation skal du udfylde et ansøgningsskema. **Det gør du nemmest på dsb.dk/rejsetidsgaranti.** Du kan også udfylde ansøgningsskemaet på bagsiden og sende det med posten. Send skema sammen med kopi af din billet, kort, eventuelt pladsbillet eller rejsekortnummer/billetnummer/ordrenummer til DSB Kundecenter.

Har du rejst på rejsekort, kan du ansøge elektronisk på dsb.dk/rejsetidsgaranti ved at oplyse dit rejsekortnummer og rejsenummer.

Har du rejst på billet købt i DSB app, kan du ansøge ved at oplyse billetnummer. Husk, at du bør indsende ansøgningsskema og kopi af billet, rejsekortnummer mv. snarest muligt efter den dag, du er blevet forsinket.

Hvad får jeg i kompensation?

Vi tilbyder enten en ny billet til samme rejse (DSB Rejsetidsgarantibillet) eller tilbagebetaling efter nedenstående satser:

Hvilken kontant kompensation giver min forsinkelse?

30 minutter eller mere = 50 % af rejsens pris
60 minutter eller mere = 75 % af rejsens pris
90 minutter eller mere = 100 % af rejsens pris

Hvordan får jeg min kompensation?

- Vælger du en DSB Rejsetidsgarantibillet til samme rejse, bliver denne sendt med posten
- Vælger du kontant udbetaling, bliver pengene sat ind på din NemKonto

Hvis du vælger at få din kompensation udbetalt, skal du huske at oplyse dit CPR-nr. i ansøgningen.

Du kan ikke få kompensation, hvis:

- Du udelukkende rejser med andre trafikselskaber, privatbaner/lokalbaner eller busser

Passagerrettigheder ved forsinkelser over 60 minutter:

Hvis du er undervejs eller skal på en togrejse med DSB, og der kan forudses forsinkelser på over 60 minutter på dit tog, så har du mulighed for at opgive togrejsen og rejse tilbage til udgangspunktet på samme billet, samt få denne tilbagebetalt.

Forplejning ved forsinkelser over 60 minutter:

Hvis du på en rejse er mere end 60 minutter forsinket, tilbyder DSB noget let at spise og drikke.

Rejser du med IC- eller Lyntog vil dette oftest ske ved, at togpersonalet omdeler en lille forfriskning. Befinder du dig på perronen, eller rejser med et tog uden service ombord, kan du få refunderet op til 50 kr. for dit køb. Købet skal foretages på stationen og som udgangspunkt i en DSB 7-Eleven. Købet kan tidligst ske, efter du har været forsinket i mere end 60 minutter, og skal ske i forbindelse med rejsen.

Du får din refusion ved at indsende kopi af din billet og din DSB 7-Eleven kvittering for dit køb af forplejning til dsb.dk/kundeservice (skriv til os). Oplys venligst hvilket tog du rejste med, samt dit CPR-nr, så pengene kan udbetales til din NemKonto.

Hvor får jeg mere at vide?

Læs mere om DSB Basis Rejsetidsgaranti på dsb.dk/rejsetidsgaranti eller kontakt DSB Kundecenter på 70131415.

DSB Basis Rejsetidsgaranti



Rejs med