

# DAGSORDEN

## FynBus bestyrelsesmøde

Fredag den 20. marts 2026, kl. 12.00

### Deltagere:

Tim Vermund, Odense  
Kim Johansen, Region Syddanmark  
Kim Lund, Region Syddanmark  
Leif Rothe Rasmussen, Assens  
Erling Bonnesen, Faaborg-Midtfyn  
Anne Fiber, Kerteminde  
René Larsen, Langeland - *Afbud*  
Steen Dahlstrøm, Middelfart  
Ole Tyrsted Jørgensen, Nyborg  
Jesper Kiel, Svendborg  
Dennis E. Christensen, Nordfyn

### Administration:

Direktør Rasmus Bach Mandø  
Kontrakt og flexchef Ingrid Dissing  
Kunde- og Kommunikationschef Martin B. Krogh  
Plan- og Markedschef Jan Gudmann Hansen  
Chef for Økonomi og Strategi Anne Lisa Kongstad

## INDHOLD

Indhold .....	2
Sager til beslutning: .....	3
1. FynBus' overordnede beredskabsplan .....	3
2. ændring af forretningsorden .....	5
3. Justering af telerute Spodsbjerg-Svendborg .....	6
4. Gratis shuttlebus i Middelfart .....	7
5. Fælles landsdækkende rejseregler pr. 29. maj 2026 .....	8
Sager til drøftelse:.....	9
6. Arbejdet med arbejdsvilkår for flextrafik .....	9
Sager til orientering:.....	10
7. dpo – årsrapport 2025 .....	10
8. Meddelelser .....	11
9. Eventuelt .....	11

## SAGER TIL BESLUTNING:

### 1. FYNBUS' OVERORDNEDE BEREDSKABSPLAN

#### Resumé:

Administrationen har udarbejdet en samlet beredskabsplan, der fastlægger principper, ansvarsfordeling og procedurer for håndtering af alle typer kritiske hændelser i organisationen vedrørende drift, personale, IT, bygninger og regionale hændelser. Planen er et fælles styringsdokument, der samler eksisterende praksis og tydeliggør roller, beredskabsniveauer, kommunikationslinjer og krav til øvelser og vedligehold på overordnet niveau.

Beredskabsplanen understøtter en hurtig og effektiv krisestyring, samt sikrer sammenhæng til de særskilte beredskaber. Planen udbygges løbende på de underliggende niveauer.

#### Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- godkender FynBus' overordnede beredskabsplan (bilag 1.1)
- bemyndiger administrationen til at ajourføre delberedskaber efter fælles standard
- giver kommunikationsmandat til kriseledelsen under hændelser og kriser.

#### Vedtagelse:

#### Sagsfremstilling:

FynBus er central aktør i menneskers mobilitet på Fyn og Langeland, og derfor skal FynBus have et beredskab som afspejler funktionen, så hændelser og kriser kan afhjælpes eller minimeres. Samtidig stiller et hævet nationalt beredskabsniveau skærpede krav til robusthed. Større digitale afhængigheder, eksempelvis digitale styringssystemer, billetsystemer, overvågning af trafik og kommunikation, betyder at FynBus skal have et stærkt beredskab til at imødegå hændelser, så samfundskritiske funktioner opretholdes eller reetableres.

FynBus' nye beredskabsplan udgør en samlet ramme for, hvordan organisationen håndterer hændelser, der påvirker drift, passagerer, medarbejdere, bygninger eller IT. Den bygger på en enkel og intuitiv struktur, hvor enhver situation kan placeres på ét af tre beredskabsniveauer – fra den lokale forstyrrelse til den fuldt koordinerede kriseindsats, hvor direktøren træder ind som kriseleder. Denne tretrinnsmodel afspejler både Beredskabsstyrelsens nationale vejledninger og principperne i ISO 22320 for ledelse og koordinering under en krise.

Erfaringerne viser, at et fælles sprog og en tydelig struktur er den hurtigste vej til ro, overblik og handlekraft når hændelser og kriser opstår. Det er netop dette udgangspunkt, som beredskabsplanen bygger på.

Den overordnede beredskabsplan beskriver, hvordan FynBus organiserer sig, når en hændelse opstår, og hvordan den gradvist kan eskaleres fra en lokal forstyrrelse til en fuld krisesituation. De tre beredskabsstrukturer skaber et enkelt og intuitivt hierarki, som sikrer, at indsatsen altid matcher alvoren. Fra den lokale håndtering i linjen til direktørens aktivering af den samlede kriseledelse – alle ved, hvornår de træder ind, og hvad der forventes af dem.

Hændelserne er organiseret i fem fagområder:

- Bus og Flextrafik
- Personale
- Bygninger
- IT samt
- Større hændelser og kriser hvor FynBus indkaldes til de nationale, regionale og kommunale beredskaber, jf. Bilag 1.2.

Hver kategori spejler FynBus' kerneopgaver og indeholder både typiske scenarier og en beskrivelse af de funktioner, der normalt indgår i håndteringen. Det giver en fleksibel struktur, hvor beredskabet kan tilpasses hændelsens karakter, men stadig bevares inden for én samlet ramme.

Beredskabsplanen er opbygget med:

- Tydelig rolle- og ansvarsfordeling, hvilket understøtter ISO standarders krav om rolle- og ansvarsbeskrivelser, så der ikke opstår tvivl om ansvar.
- Tydelig kommunikationsstruktur og ansvar i overensstemmelse med Beredskabsstyrelsens anbefalinger. Under en krise skal medarbejdere, entreprenører, samarbejdspartnere, ejere og offentligheden have rettidig og præcis information. Beredskabsplanen fastlægger derfor klare linjer for, hvordan kommunikationen sker, og hvem der koordinerer den.
- For at sikre rettidig kommunikation, særligt i krisesituationer hvor der er behov for at handle hurtigt og konsekvent, lægges op til at Kriseledelsen gives mandat til at kommunikere til samarbejdspartnere, entreprenører og vognmænd, samt offentligheden, hvis det skønnes nødvendigt for at informere, afbøde og/eller afværge forværring af situationen. I det omfang det ikke forværrer konsekvenserne af en krisesituation, vil bestyrelsen fortsat blive orienteret først.
- En forpligtelse for organisationen til løbende at øve sig. En årlig kriseøvelse i hvert af de fem beredskaber skal sikre, at både ledelse og medarbejdere er fortrolige med deres roller, og at læring systematisk bringes tilbage i organisationens praksis.
- Beredskabsplanen revideres mindst én gang om året, så den altid afspejler både erfaringer og ændringer i omgivelserne.

Samlet styrker beredskabshåndbogen FynBus' evne til at håndtere både hverdagsforstyrrelser og alvorlige kriser. Den lægger et fundament for ligeværdigt samarbejde på tværs af organisationen og med eksterne aktører – og danner grundlaget for den fortsatte udvikling af både fagberedskaber og kriseberedskab.

#### **Processen herfra:**

Fra bestyrelsens godkendelse af den overordnede beredskabsplan, vil administrationen færdiggøre de 5 oplyste delberedskaber, hvorefter de kommunikerer til medarbejdere, samarbejdspartnere og de nedsatte beredskabsgrupper.

#### **Bilag:**

- Bilag 1.1 FynBus Beredskabshåndbog, version 1  
Bilag 1.2 FynBus' rolle i de nationale, regionale og kommunale beredskaber

## 2. ÆNDRING AF FORRETNINGSORDEN

### Resumé:

Efter forretningsorden for bestyrelsen for Trafikskabet FynBus, afholder bestyrelsen som udgangspunkt møde 1 gang om måneden, samt træffer beslutning om årsbudgettets og budgetoverslagenes vedtagelse senest den 15. september forud for det pågældende regnskabsår.

Administrationen fremlægger udkast til tilretning af Forretningsorden for FynBus' bestyrelse, hvoraf det fremgår af bestyrelsen afholder 8 – 10 møder om året samt at bestyrelsen træffer beslutning om årsbudgettets og budgetoverslagenes vedtagelse senest den 15. december forud for det pågældende regnskabsår.

### Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- godkender ændringer af 'Forretningsorden for bestyrelsen for Trafikskabet FynBus'.

### Vedtagelse:

### Sagsfremstilling:

Bestyrelsen vedtog den 25. februar 2022 'Forretningsorden for bestyrelsen for Trafikskabet FynBus'.

Efter forretningsordenens pkt. 3.1, afholder bestyrelsen som udgangspunkt møde 1 gang om måneden, hvilket dog ikke sker. Bestyrelsen besluttede derfor på sit møde den 30. januar 2026, at administrationen udarbejder ny forretningsorden, hvoraf det fremgår at bestyrelsen afholder 8 – 10 møder om året

Det fremgår derudover af Forretningsordenens pkt. 2.4. at bestyrelsen træffer beslutning om årsbudgettets og budgetoverslagenes vedtagelse senest den 15. september forud for det pågældende regnskabsår.

Dette er ikke i overensstemmelse med 'Vedtægten for Trafikskabet FynBus' § 28 stk. 2, hvor det fremgår at bestyrelsen skal vedtage årsbudgettets og budgetoverslagenes vedtagelse senest den 15. december forud for det pågældende regnskabsår.

Administrationen fremlægger sagen for bestyrelsen mhp godkendelse af ændring af 'Forretningsorden for bestyrelsen for Trafikskabet FynBus':

- Pkt. 3.1 ændres til at bestyrelsen afholder møde 8 – 10 gange om året
- Pkt. 2.4 tilrettes, så det fremgår at bestyrelsen vedtager årsbudgettets og budgetoverslagenes senest den 15. december forud for det pågældende regnskabsår.

### Bilag:

Bilag 2.1

Forretningsorden for Trafikskabet FynBus af den 25. februar 2022

Bilag 2.2

Udkast til Forretningsorden af 20. marts 2026 for Trafikskabet FynBus

### 3. JUSTERING AF TELERUTE SPODSBJERG-SVENDBORG

#### Resumé:

På bestyrelsesmødet 20. februar 2026 blev harmonisering af Telerute Spodsbjerg behandlet. Der var enighed om at justere Teleruten under forudsætning af administrationen kunne sikre forbindelse til og fra alle færgeafgange- og ankomster i Spodsbjerg.

Det kan administrationen sikre ved at opretholde den nuværende Telerute Spodsbjerg-Svendborg i få udvalgte tidsrum. Meromkostningen på årligt 30.000 kr. afholdes af Region Syddanmark.

Implementeringen sker pr. 1. juni 2026 samtidig med opjusteringen af de regionale natbusser.

#### Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- godkender justering af telerute Spodsbjerg-Svendborg som beskrevet med virkning fra 1. juni 2026 til en pris på 70 kr. pr. tur
- fastholder nuværende telerute Spodsbjerg-Rudkøbing
- godkender at begge teleruter fra 1. juni 2026 finansieres af Region Syddanmark.

#### Vedtagelse:

#### Sagsfremstilling:

På bestyrelsesmødet 20. februar 2026 udsatte bestyrelsen behandlingen af nedlægning af Telerute Spodsbjerg-Svendborg med henblik på at vurdere mulighederne for at kunne tilgodese alle færgeankomster og – afgang.

Administrationen beskriver i sagen en løsning, der sikrer den ønskede betjening.

#### Trafikmæssige løsning

Ved at nedlægge teleruten Spodsbjerg-Svendborg, vil der ikke være forbindelse mellem Svendborg og de tidligste færgeafgange og seneste færgeankomster. Data viser at 315 passagerer årligt berøres på disse afgang. På øvrige tidspunkter er betjeningen sikret med kombinationsrejsen telerute Spodsbjerg-Rudkøbing og rute 900A (Rudkøbing-Svendborg)

Betjening af ydertidspunkter kan opretholdes ved at sikre betjening med telerute Spodsbjerg-Svendborg på følgende tidspunkter:

- kl. 5-6 hverdage
- kl. 22-23 hverdage
- kl. 5-8 weekend og helligdage
- kl. 22-23 weekend og helligdage
- 

Udover kørselstidspunkterne vil reglerne for bestilling af teleruten være som i dag.

Administrationen vil i den konkrete køreplanlægning tilpasse rute 900A bedst muligt for at optimere den samlede rejsetid på strækningen Spodsbjerg-Svendborg. Ligeledes vil administrationen i dialog med færgegesellschaften vurdere mulighederne for yderligere optimering.

I tidsrummet kl. 06-24 er der ligeledes dagligt mulighed for at benytte flexitur, hvor prisen for en tur Spodsbjerg-Svendborg Station er 200 kr.

#### Taksten på telerute Spodsbjerg-Svendborg

Kunderne tilbydes i dag teleruten til 40 kr. for hele strækningen. Hvis man rejser strækningen som en kombinationsrejse, vil prisen for en enkeltbillet være 69 kr. Prisen for en direkte rejse mellem Spodsbjerg og Svendborg bør som minimum have samme niveau. Administrationen foreslår derfor at prisen for telerute Svendborg-Spodsbjerg sættes til minimum 70 kr.

At hæve prisen for turen vil både sikre højere indtægt fra de kunder, der bruger produktet, men reelt også reducere antallet af ture.

Ved at supplere den trafikmæssige løsning med en takstjustering vil den årlige nettoudgift for Region Syddanmark maksimalt at være 30.000 kr.

#### Tidsplan for implementering

Justeringen af Telerute Spodsbjerg-Svendborg implementeres fra 1. juni samtidig med implementeringen af den opjusterede natbuskørsel som bestyrelsen vedtog på mødet 20. februar 2026.

## 4. GRATIS SHUTTLEBUS I MIDDELFART

### **Resumé:**

*Middelfart kommune har i forbindelse med Budget 2026 afsat midler til gratis sommerferiekørsel med shuttlebus.*

*FynBus' bestyrelse skal godkende takster, hvorfor administrationen fremlægger sagen til beslutning.*

### **Indstilling:**

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- godkender gratis shuttlebus sommerferiekørsel i 2026 i Middelfart kommune.

### **Vedtagelse:**

### **Sagsfremstilling:**

Administrationen har modtaget henvendelse fra administrationen i Middelfart kommune, om at Middelfart ønsker at tilbyde gratis shuttlebus mellem Stationen, Middelfart Marina, Hindsgavl Dyrehave og Staurby skov, i perioden 29. juni til 9. august som et étårigt forsøg.

Da bestyrelsen har kompetencen ift. fastsættelse af takster, skal beslutningen godkendes af FynBus' bestyrelse inden den kan effektueres, hvorfor administrationen fremlægger sagen til beslutning.

Konsekvenserne af beslutningen indarbejdes i Budget 2026 og vil alene have betydning for Middelfart kommune.

## 5. FÆLLES LANDSDÆKKENDE REJSEREGLER PR. 29. MAJ 2026

### Resumé:

Hvert år opdaterer trafikselskaberne i Danmark de fælles landsdækkende rejseregler. Ændringerne kan dække over ændringer af regler og præcisering af indholdet og sproglige formuleringer. FynBus' bestyrelse skal godkende ændringerne i rejsereglerne, før de kan træde i kraft. I den kommende opdatering har trafikselskaberne tilrettet rejsereglerne, så det passer til virkeligheden, når det fysiske rejsekort lukkes ned den 29. maj 2026.

### Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- godkender opdateringen af de fælles landsdækkende rejseregler, der træder i kraft den 29. maj 2026

### Vedtagelse:

### Sagsfremstilling:

#### *Proces for ændring af rejsereglerne*

De landsdækkende rejseregler er en aftale mellem trafikselskaberne, hvor hensigten er at opnå ens regler for kunderne. Hver repræsentant for trafikselskaberne melder forslag til ændringer af rejsereglerne ind. Herefter mødes repræsentanterne i et rejseregeludvalg og drøfter de ønskede ændringer. Rejsereglerne opdateres mindst 1 gang årligt.

#### *De væsentligste ændringer i rejsereglerne*

Rejsereglerne er opdateret for produkterne Rejsekort som app, Rejsebillet, Basiskort og DSB Check Ind. Alle formuleringer og rejseregler for det fysiske rejsekort er fjernet.

Derudover er dokumentet strømlinet og omhandler alene rejseregler og ikke produktregler. Vilkårene for produkterne finder kunden i hhv. app eller i betingelserne for Basiskort, som de får udleveret ved køb af Basiskort.

Tillæggene for Rejsekort som app, Basiskort, DSB Check Ind og Skånetrafikken er blevet skrevet ind i dokumentet. Disse tillæg fjernes fra rejsekort.dk, når rejsereglerne træder i kraft.

Endvidere præciseres reglerne for rejsetidsgaranti og rejsegaranti ift. EU-forordning om jernbane-passagerers rettigheder, hvilket betyder, at kunder, der benytter sig af Odense Letbane, får samme rettigheder som buspassagerer. Det betyder at kunderne ikke længere kan få refunderet deres billet helt eller delvist samt refusion af forplejning ved forsinkelser på mere end 30 minutter. Fremover får letbanekunderne samme mulighed for at søge refusion for udgifter til alternativ befordring (fx taxa, egen bil eller dele-løbehjul)

Øvrige ændringer er sproglige præciseringer.

### Bilag:

Bilag 5.1      *Fælles landsdækkende rejseregler fra 29. maj 2026 inkl. Ændringsmarkeringer*

## SAGER TIL DRØFTELSE:

### 6. ARBEJDET MED ARBEJDSVILKÅR FOR FLEXTRAFIK

**Resumé:**

*Bestyrelsen har gennem flere år behandlet flextrafik og den tilknyttede kontrolindsats flere gange.*

*Administrationen fremlægger sagen til drøftelse.*

**Indstilling:**

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- drøfter sagen

**Vedtagelse:****Sagsfremstilling:**

I denne sag skal bestyrelsen drøfte forholdene i flextrafikken. Det drejer sig om forhold i vognmandsbranchen og løn- og arbejdsvilkår for chauffører og det drejer sig om FynBus' rolle som udbyder og kontraktøver.

Bestyrelsen vedtog i 2014 den første arbejdsklausul, der siden er implementeret i alle kontrakter.

Indtil 2018 varetog FynBus alene kontrollen af løn- og arbejdsvilkår for flexvognmændene, indtil bestyrelsen vedtog at etablere et kontrolpanel, der har deltagelse af repræsentanter fra arbejdsgiverforeninger og fagforeninger for de to største overenskomster på flexområdet.

Bestyrelsen i FynBus vedtog den 31. maj 2024 en tilføjelse til den eksisterende arbejdsklausul for at undgå brug af evt. 'falske selvstændige', hvorefter enkeltmandsvirksomheder, der udfører kørsel på medarbejder-lignende vilkår, skal have samme løn- og ansættelsesvilkår som ansatte chauffører.

Bestyrelsen blev den 11. april 2025 orienteret om arbejdet mod 'falske selvstændige' og de kriterier der kan lægges til grund for vurderingen. Bestyrelsen har efterfølgende vedtaget, at der afsættes midler til kontrolindsatsen af 'falske selvstændige' i budgetårene 2026 og 2027.

Derudover har administrationen orienteret om udfaldet af kontrolindsatsen for henholdsvis marts 2021 til februar 2023 og for perioden marts 2023 til februar 2025.

Administrationen arbejder aktuelt sammen med en advokat for at afdække mulighederne for yderligere tiltag overfor vognmænd i forbindelse med udbud og senere i kontraktperioden.

## SAGER TIL ORIENTERING:

### 7. DPO – ÅRSRAPPORT 2025

**Resumé:**

*FynBus har modtaget den seneste auditrapport for 2025, og viser en mindre forbedring siden 2024. Administrationen har især fokuseret på at udarbejde skriftlig dokumentation som understøttelse for overholdelse af GDPR i FynBus.*

**Indstilling:**

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

**Vedtagelse:****Sagsfremstilling:**

FynBus' DPO hos Advokatfirmaet Hjulmand Kaptain udarbejder årligt en audit-rapport for overholdelse af GDPR.

I 2025 har FynBus haft fokus på at udarbejde politikker, retningslinjer og procedurebeskrivelser, for i højere grad at leve op til kravet om dokumentation for overholdelse af databeskyttelsesreglerne.

Formålet med auditrapporten er at gøre status på arbejdet med databeskyttelse i FynBus, at vurdere i hvor høj grad FynBus lever op til kravene for databeskyttelse, samt FynBus' interne retningslinjer og politikker vedr. GDPR.

FynBus har den 6. februar 2026 modtaget auditrapporten for perioden 1. januar 2025 – 31. december 2025. FynBus' niveau for overholdelse af databeskyttelsesreglerne baseres på DPO'ens kontrol af 12 specifikke emner, som sammenlignes fra år til år. I dette års rapport er dog tilføjet et ekstra punkt om arbejds- og procesbeskrivelser.

Den overordnede konklusion fra FynBus' DPO er, at FynBus i medium grad opfylder kravene til databeskyttelse. Rapporten viser en forbedring på 3 punkter sammenlignet med auditrapporten for 2024:

Tabel 1: Fremdrift fra audit rapport 2024 til auditrapport 2025

Audit-rapport 2024	Audit-rapport 2025
Risikovurderinger	Risikovurderinger
Tilsyn med databehandlere	Tilsyn med databehandlere
Oplysningspligt - Kunder	Oplysningspligt - Kunder
Grundlæggende principper (Dokumentation)	Grundlæggende principper (Dokumentation)
Interne politikker	Interne politikker
Interne kontroller	Interne kontroller
Fortegnelse	Fortegnelse
Hændelser/databrud	Hændelser/databrud
Awareness	Awareness
Oplysningspligt - Medarbejdere	Oplysningspligt - Medarbejdere
Databehandleraftaler	Databehandleraftaler
Registreredes rettigheder	Registreredes rettigheder
	Arbejds- og procesbeskrivelser

DPO'en udtaler, at FynBus i 2025 har arbejdet struktureret og systematisk med GDPR med fokus på dokumentation, herunder udarbejdelse af politikker og retningslinjer. FynBus har rykket sig på flere af kontrolpunkterne, og har en bevidsthed om, at der fortsat er mange opgaver, der skal løses.

Administrationen arbejder samtidig med sikring og risikovurderinger af IT-sikkerheden på de enkelte IT-systemer. Det arbejde indeholder også GDPR data, fx hvor et it-system indeholder eller transporterer persondata, og endelig stillingtagen til GDPR sker her i forlængelse af IT-risikovurderingen.

Administrationen vil i 2026 løbende følge op på fremdriften af GDPR-compliance.

**Bilag:**

Bilag 7.1 *DPO-rapport*

**8. MEDDELELSER**

- Rejsekort status

**9. EVENTUELT**

# FynBus – Beredskabshåndbog

---

## Indhold

1. Formål.....	2
2. Anvendelsesområde .....	2
3. Hændelseskategorier i beredskabet .....	2
4. Beredskabsniveauer i beredskabet .....	3
5. Rolle- og ansvarsmatrix .....	3
6. Hændelseskategorier .....	5
6.2 IT-kritiske hændelser .....	5
6.3 Driftskritiske hændelser (Bus og Flextrafik) .....	6
6.4 Personalehændelser.....	6
6.5 Bygnings- og infrastrukturelle hændelser .....	7
6.6 Samfunds- eller regionskritiske hændelser .....	7
7. Aktivering af beredskab .....	8
8. Kommunikation under kriser .....	8
9. Øvelser og test.....	8
10. Vedligehold .....	8

## 1. Formål

Denne beredskabshåndbog beskriver, hvordan FynBus forbereder sig på, håndterer og genopretter kritiske hændelser (krisestyring), og øvrige hændelser (incident management) som løses i linjeorganisationen, med inddragelse af relevante interne og eksterne fagligheder.

## 2. Anvendelsesområde

Beredskabsplanen gælder for alle medarbejdere, chefer og eksterne leverandører og entreprenører.

FlexDanmark, Rejsekort/Rejseplan og Odense Letbane har ansvaret for beredskabsplan for deres ansvarsområder, hvor FynBus har tilknyttede kontaktpersoner som indgår.

For Odense Banegård Center har beredskabet for bygningerne, hvor FynBus indgår.

## 3. Hændelseskategorier i beredskabet

FynBus' samlede beredskab består af fem områder:

- **Bus og flextrafik**  
Kriser, trafiksituationer, kørselsproblemer, personuheld, hændelser hos entreprenører og leverandører
- **Personale**  
Kriser, personskade, psykisk førstehjælp, evakuering
- **Bygninger**  
Brand, vandskader, elfejl, bombetrusler og anden evakuering
- **IT**  
Infrastruktur, cybersikkerhed, adgange til aktiver, elnet, vand og brand
- **Større nationale, regionale og kommunale hændelser og kriser**  
Samarbejder hvor kommunale og nationale beredskaber har ansvaret for beredskabet.

**Bag den overordnede beredskabsstruktur udarbejdes og vedligeholdes et særskilt beredskab for hvert af de 5 områder.**

Hændelseskategorierne bruges til at:

- sikre **hurtig identifikation af kompetencer**, der skal indgå
- sikre **rettidig eskalation**
- målrette **kommunikation** til passagerer og samarbejdspartnere
- aktivere **korrekte fagberedskaber** afhængigt af hændelsens art.
- sikre **entydig rollefordeling**.

#### 4. Beredskabsniveauer i beredskabet

For at kunne handle straks, har FynBus defineret et beredskabshierarki, som dels beskriver alvorsgraden af en hændelse og aktiveringen af kriseberedskabet, dels hvem der har hvilke roller ved en hændelse eller krise.

Beredskabshierarkiet består af 3 trin grupperet efter alvorsgrad (tabel 1).

Ved hvert trin vurderes løbende om beredskabet skal eskaleres, og hvornår beredskabet kan nedskaleres.

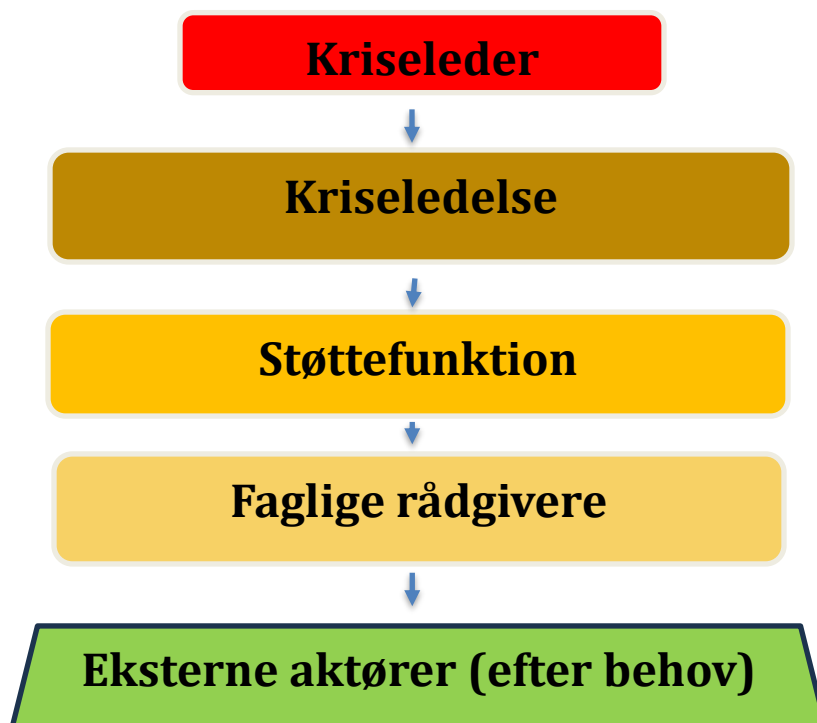
**Tabel 1: Beredskabshierarki**

Trin	Betegnelse	Hvornår aktiveres niveauet?	Hvem aktiveres?	Formål / Karakteristik
Trin 1	Forstyrrelse	Mindre problemer, lokal påvirkning, håndteres i linjeorganisationen	Drift og Kvalitet Flextrafik Kundecenter Intern IT Evt. Teknikere /systemejere	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fejlsøgning og afhjælpning</li></ul>
Trin 2	Alvorlig hændelse	Større hændelser og nedbrud, påvirkning af drift og bygninger, mistanke om større fejl eller angreb	Fagberedskab, støttefunktioner, faglige rådgivere, eksterne parter efter behov	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablering af situationsbillede</li><li>• Stabilisering og begrænse skade</li><li>• Afhjælpning</li><li>• Kommunikation</li></ul>
Trin 3	Krise	Betydelig påvirkning af drift/brugere, cyberangreb, databrud, ulykker, behov for myndighedsskoordinering.	Kriseleder (direktør), fuld kriseledelse, støttefunktioner, rådgivere og eksterne.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Strategisk styring</li><li>• Prioritering</li><li>• Beslutninger</li><li>• Intern og ekstern kommunikation</li></ul>

#### 5. Rolle- og ansvarsmatrix

Ved alle typer hændelser er der en fast struktur, som definerer organisering og roller, og som bruges til at aktivere beredskabet uden unødigt spildtid.

Metoden er en RACA-matrix ud fra følgende hierarki:



Mens kriseleder altid er direktøren for FynBus, afhænger kriseledelse, støttefunktion, faglige rådgivere og eksterne aktører af beredskabskategori.

For **Trin 1** vil kriseleder (direktør) ikke blive inddraget, mens det kan ske under **Trin 2**, og altid skal ske under **Trin 3**.

Kriseledelsen, støttefunktion og faglige rådgivere aktiveres under **Trin 2 og Trin 3**. Eksterne aktører kan inddrages hvis det konkret vurderes nødvendigt og/eller ønskeligt.

For **Trin 3** aktiveres hele beredskabet for det berørte område inkl. kriselederen (direktøren), og rollefordelingen er som beskrevet i RACA (Udfører, Ansvarlig, Rådgiver, Godkender):

RACA	R Udfører	A Ansvarlig	C Rådgiver	A Godkender
Aktivere beredskab og kriseledelse				
Danne situationsbillede				
Intern krisekommunikation				
Ekstern krisekommunikation				
Prioritering af forretningsfunktioner				
Review og læring efter krisen	Kriseleder, Kriseledelse, faglige rådgivere			

Der udarbejdes selvstændig RACA for hvert af de 5 beredskaber i afsnit 3 med angivelse af navne og kontaktoplysninger.

## 6. Hændelseskategorier

Mens Trin 1–3 afgør **niveauet for beredskab og hvem der aktiveres**, afgør hændelseskategorien **typen af hændelse**, og dermed **hvilke fagområder, systemejere og eksterne parter** der skal indgå i håndteringen.

Hver kategori kan optræde på alle tre trin af beredskabshierarkiet, afhængigt af alvor, konsekvens og varighed.

### 6.2 IT-kritiske hændelser

Hændelser der berører FynBus' tekniske infrastruktur, data, cyber-beredskab og forretningskritiske ITsystemer.-systemer.

**Eksempler:**

- Nedbrud i Flextrafik-systemer (planlægning, bestilling, disponering)
- Nedbrud i realtidsdata, SRO eller Rejsekort-integration
- Fejl i Microsoft 365 (Teams, SharePoint, mail), der påvirker drift
- Cyberangreb (DDoS, malware, ransomware, phishing, kompromittering)
- Databrud (persondata, passagerdata, driftsdata)
- Netværks- eller firewallfejl
- Tab af internetforbindelse eller kritiske servere

**Typisk involverede funktioner:**

IT-drift, systemejere, faglige rådgivere, leverandører, eventuelt kriseledelse

### 6.3 Driftskritiske hændelser (Bus og Flextrafik)

Hændelser der påvirker den daglige passagerdrift og FynBus' evne til at levere planlagte ydelser.

**Eksempler:**

- Entreprenørsvigt (manglende udkørsel eller større aflysninger)
- Større kørselsforstyrrelser (trafikale hændelser, glatføre, storm)
- Ulykker med bus eller flexkøretøjer
- Langvarige planlægnings- eller datofejl i Flextrafik
- Fejl i terminaler, billetudstyr eller kommunikation med chauffører
- Sammenbrud i dataflows til rejseplanlægning eller passagerinformation

**Typisk involverede funktioner:**

Drift og Kvalitet, Flextrafik, Kundeservice, Kommunikation, eksterne entreprenører.

### 6.4 Personlehændelser

Hændelser der påvirker medarbejdere direkte – fysisk, psykisk eller organisatorisk.

**Eksempler:**

- Alvorlig personskade på medarbejder eller leder
- Trusler mod personale
- Vold eller hændelser, der kræver psykisk førstehjælp
- Pludselige dødsfald eller kritiske episoder på arbejdspladsen

**Typisk involverede funktioner:**

HR/fagpersoner, nærmeste leder, Kommunikation, eksterne krisepsykologer.

## 6.5 Bygnings- og infrastrukturelle hændelser

Hændelser der påvirker FynBus' bygninger, faciliteter eller mulighed for at drive organisationen.

**Eksempler:**

- Brand
- Evakuering (brand, bombetrussel, gaslækage, røgudvikling)
- Strømsvigt eller nedbrud på bygningstekniske installationer
- Oversvømmelse, vandskader, kloaktilbageløb
- Udgifter til nødforanstaltninger (midlertidige lokaler, generatorer)

**Typisk involverede funktioner:**

Bygninger/Facility, IT (ved tab af infrastruktur), Kommunikation, evt. myndigheder (beredskab, politi).

## 6.6 Samfunds- eller regionskriser hændelser

Store eksterne hændelser hvor FynBus indgår som leverandør af mobilitet, kapacitet eller støtte.

**Eksempler:**

- Regionale beredskabshændelser (stormflod, snestorm, hedebølge)
- Nationale hændelser hvor kommuner eller myndigheder anmoder om bistand
- Transport til evakuering, nødkørsel eller særkørsel

### **Typisk involverede funktioner:**

Ledelsen, Drift, Kommunikation, eksterne myndigheder (kommuner, politi, beredskab).

## **7. Aktivering af beredskab**

På **Trin 1** er det lokale leder bistået af fagpersonel (og evt inddragelse af nærmeste chef) i som løser opgaven.

På **Trin 2** sker følgende:

- Situationen klassificeres og afgrænses
- Der etableres et **teknisk situationsbillede** (R fra RACA)
- Der iværksættes stabiliserende handlinger
- Der trækkes på **fagberedskab, rådgivere og støttefunktioner**
- Kommunikation afstemmes mellem fagområder
- Der vurderes løbende om eskalation til **Trin 3** er nødvendig

**På trin 3:**

- Direktøren indkalder **kriseledelsen**
- Der afholdes første møde inden for **30 minutter**
- Der træffes beslutninger om:
  - prioritering af drift og ressourcer
  - passagerinformation og ekstern kommunikation
  - involvering af myndigheder og entreprenører
- Støttefunktioner etablerer log, myndighedskontakt og koordinering
- Der udarbejdes et samlet situationsbillede og handlingsplan

## **8. Kommunikation under kriser**

Intern og ekstern kommunikation er afgørende for omgivelserne ved kritiske hændelser.

I FynBus varetager afdelingen Kommunikation kontakten i FynBus, mod leverandører og entreprenører, til samarbejdspartnere og ejere, samt til offentligheden.

## **9. Øvelser og test**

1 gang årligt gennemføres kriseøvelse på hver af de 5 hændelseskategorier.

## **10. Vedligehold**

Håndbogen revideres årligt eller oftere hvis påkrævet.

# FYNBUS ROLLE

## I NATIONALE, REGIONALE OG KOMMUNALE BEREDSKABER

3. marts 2026

J.nr.: [Journalnummer]

dem

### Resume:

*Danmarks nationale, regionale og kommunale krisestyring kan, i henhold til krisestyringssystemet og sektoransvarsprincippet, inddrage aktører, der varetager kritisk infrastruktur, herunder den kollektive trafik, jf. bilag 2.2. Det betyder, at FynBus kan blive anmodet om at stille kapacitet, data og operative ressourcer til rådighed for myndighederne, når en hændelse kræver transport af borgere, understøttelse af evakuering, opretholdelse af mobilitet eller bidrag til det fælles situationsbillede. Den lokale beredskabsstab under politiet, de kommunale beredskaber samt nationale operative organer (NOST) kan derfor inddrage FynBus i en krisesituation, når mobilitet er nødvendig for at løse samfundskritiske opgaver.*

## NATIONALE, REGIONALE OG KOMMUNALE KRISEBEREDSKABER OG FYNBUS' ROLLE

Danmark arbejder efter et samlet, flerstrengt krisestyringssystem, der omfatter **det nationale krisestyringsapparat, de regionale og tværgående operative stabe** samt **kommunernes beredskaber**, som alle kan inddrage eksterne aktører, når situationens karakter kræver det. Under en krise gælder sektoransvarsprincippet, hvor hver myndighed har ansvar for at opretholde sine samfundskritiske funktioner – også under ekstraordinære hændelser. [\[brs.dk\]](#)

### Nationale myndigheder

Ved større ulykker, cyberhændelser, forsyningssvigt eller hændelser med bred samfundsmæssig betydning sker koordinationen gennem:

- **Regeringens krisestyringsorganisation** (strategisk niveau)
- **Den Nationale Operative Stab (NOST)** (koordinerende niveau)
- **Faglige sektormyndigheder**, fx transport, politi, sundhed, energi

Disse kan inddrage aktører, der indgår i samfundets kritiske infrastruktur – herunder kollektiv trafik – for at sikre mobilitet, evakuering, adgang til kritiske funktioner eller understøttelse af myndighedernes operative beslutninger. FynBus kan i sådanne situationer blive bedt om at stille **transportkapacitet, ekspertise eller driftsinformation** til rådighed for den nationale krisestyring. [\[brs.dk\]](#), [\[fmn.dk\]](#)

## Regionale beredskaber

Hvis en hændelse kræver koordinering på tværs af flere kommuner eller funktioner, kan:

- **De 12 lokale beredskabsstabe** under politidirektørens ledelse
- **Beredskabsstyrelsens regionale centre**

aktiveres for at sikre en samlet regional indsats. På dette niveau indgår aktører som politi, sundhed, forsvar og beredskab fast – men også **andre offentlige og private aktører** kan inddrages afhængigt af hændelsen.

FynBus kan således blive indkaldt til at:

- bidrage til situationsbilleder om trafik, fremkommelighed og kapacitet
- stille busser til rådighed for evakuering eller transport af borgere
- støtte koordination af mobilitet ved fx ekstremt vejr, større ulykker, pandemiske forhold eller svigt i anden infrastruktur. Dette sker efter anmodning fra politiet eller den lokale beredskabsstab, som har ansvar for at koordinere indsatsen i regionen. [\[fmn.dk\]](http://fmn.dk)

## Kommunale beredskaber

Kommunerne har ansvar for at kunne håndtere lokale hændelser, og deres redningsberedskab står for den **første operative indsats** på skadesstedet. Kommunerne forventer samtidig, at aktører med ansvar for kritisk infrastruktur understøtter deres beredskabsplaner, herunder mobilitetsbehov for:

- sårbare borgere
- hjemmepleje og sundhedsfunktioner
- skole- og dagtilbud
- lokale evakuerings- og omsorgsopgaver

Kommunerne kan derfor inddrage FynBus ved at anmode om transportmæssig bistand i forbindelse med evakuering, forflytning, forsyningsadgang eller sikring af borgertransport, når lokale forhold kræver det.

## Forretningsorden for bestyrelsen for Trafikselskabet FynBus

af 25. februar 2022

I medfør af § 18 i vedtægter af 20. august 2020 fastsættes denne forretningsorden for bestyrelsen for FynBus ("Selskabet").

### 1. Bestyrelsen

1.1 På det første møde i en funktionsperiode vælger bestyrelsen sin formand og næstformand.

1.2 I formandens fravær udøver næstformanden de beføjelser, som i denne forretningsorden er tillagt formanden.

1.3 Når formanden får meddelelse om eller på anden måde kendskab til, at et bestyrelsesmedlem vil være forhindret i at varetage sit hverv i en forventet periode af mindst 1 måned, indkaldes kommunens/regionens suppleant til repræsentantskabet/bestyrelsen til det førstkommande møde i bestyrelsen. Når medlemmet på ny kan varetage sit hverv, udtræder suppleanten af bestyrelsen.

1.4 Selskabets direktion fungerer som sekretariat for bestyrelsen.

### 2. Bestyrelsens opgaver

2.1 Bestyrelsen har det overordnede ansvar for Selskabet, herunder for en økonomisk forsvarlig drift.

2.2 Bestyrelsen skal sikre, at Selskabet drives i overensstemmelse med lovgivningen og vedtægterne.

2.3 Bestyrelsen træffer endvidere beslutning om forhold, som er omfattet af vedtægternes § 23.

2.4 Bestyrelsen træffer beslutning om årsbudgettets og budgetoverslagenes vedtagelse senest den 15. september forud for det pågældende regnskabsår.

### 3. Bestyrelsesmøder

3.1 Bestyrelsen afholder som udgangspunkt møde 1 gang om måneden.

3.2 På bestyrelsesmødet i december og på det første møde i en funktionsperiode fastsættes mødedatoer for det kommende år.

3.3 Ekstraordinære bestyrelsesmøder afholdes efter formandens bestemmelse, eller når det begæres af 3 bestyrelsesmedlemmer eller af revisor. Ekstraordinære bestyrelsesmøder indkaldes skriftligt og – så vidt muligt – med mindst 8 dages varsel.

3.4 Formanden leder bestyrelsesmøderne.

#### 4. Dagsorden

4.1 Forslag til dagsorden for ordinære møder skal sendes til Selskabet eller formanden i så god tid, at emnet kan optages på dagsordenen.

4.2 Forslag til dagsorden for ekstraordinære møder skal sendes til Selskabet eller formanden senest 3 dage efter, at indkaldelsen er udsendt.

4.3 Dagsorden med bilag sendes senest 4 dage før et bestyrelsesmøde til medlemmerne. Dog kan en til-lægsdagsorden i helt særlige tilfælde sendes til bestyrelsen, således at den er medlemmerne i hænde senest et døgn inden mødets afholdelse.

4.4 Dagsorden sendes til orientering til regionen og de 9 kommuner.

4.5 Dagsordenen offentliggøres i overensstemmelse med den af bestyrelsen vedtagne kommunikationsstrategi.

#### 5. Beslutninger

5.1 Direktionen afgiver forslag til bestyrelsens beslutninger.

5.2 Beslutninger træffes ved stemmeflertal, medmindre andet følger af lovgivningen eller af vedtægterne.

5.3 Beslutninger vedrørende finansiering, budget og regnskab kræver 2/3 flertal, jf. dog vedtægternes § 20, 3. punktum.

5.4 Bestyrelsen er beslutningsdygtig, når mindst halvdelen af medlemmerne er til stede, dog skal mindst et af regionsrådsmedlemmerne være til stede, når der træffes beslutninger om retningslinjerne for finansiering af Selskabet, jf. vedtægternes § 19, 2. punktum.

5.5 Formanden kan på bestyrelsens vegne afgøre almindelige løbende sager, der ikke tåler opsættelse eller giver anledning til tvivl.

#### 6. Referat

6.1 Bestyrelsens beslutninger indføres i et referat, der umiddelbart efter mødet godkendes via First Agenda af de medlemmer, der har deltaget i mødet.

6.2 Et medlem, der har deltaget i mødet, kan forlange sin afvigende mening kort indført i referatet og ved sager, som skal behandles af en anden myndighed, kræve, at myndigheden gøres bekendt med indholdet af referatet. Medlemmet kan, ved sagens fremsendelse til myndigheden, ledsage denne med en begrundelse for sit standpunkt.

6.3 Senest 14 dage efter mødets afholdelse sendes referatet til orientering til regionen og de 9 kommuner.

6.4 Referatet offentliggøres i overensstemmelse med den af bestyrelsen vedtagne kommunikationsstrategi.

## 7. Underudvalg

7.1 Bestyrelsen kan nedsætte underudvalg og arbejdsgrupper til varetagelse af særlige opgaver og arbejdsområder. Bestyrelsen bestemmer i det enkelte tilfælde sammensætningen af udvalget eller arbejdsgruppen.

## 8. Offentlighed

8.1 Bestyrelsens møder er lukkede.

8.2 Bestyrelsen kan tillade personer, der er ansat af Selskabet, at overvære behandlingen af sager for lukkede døre. Bestyrelsen kan tillade andre personer at overvære en sags behandling for lukkede døre, når det har betydning for sagens behandling.

## 9. Habilitet

9.1 Et medlem skal underrette formanden, hvis der foreligger forhold, der kan give anledning til tvivl om bestyrelsesmedlemmets habilitet.

9.2 Bestyrelsen træffer beslutning om, hvorvidt et medlem har en sådan interesse i en sag, at bestyrelsesmedlemmet er udelukket fra at deltage i bestyrelsens forhandling og afstemning om sagen.

## 10. Meddelelser

10.1 Meddelelser til bestyrelsens medlemmer kan ske ved elektronisk post.

10.2 Medlemmerne skal oplyse elektronisk postadresse til Selskabet og løbende ajourføre denne.

## 11. Ikrafttræden

11.1 Forretningsordenen træder i kraft ved vedtagelsen.

\*\*\*\*\*

Således vedtaget på Selskabets bestyrelsesmøde den 25. februar 2022.

## Bestyrelsen

---

Formand  
Morten Andersen

---

Næstformand  
Kim Johansen

---

Bestyrelsesmedlem  
Jim Staffensen

---

Bestyrelsesmedlem  
Kristian Nielsen

---

Bestyrelsesmedlem  
Anne Fiber

---

Bestyrelsesmedlem  
René Larsen

---

Bestyrelsesmedlem  
Regitze Tilma

---

Bestyrelsesmedlem  
Ole Tyrsted Jørgensen

---

Bestyrelsesmedlem  
Claus Skjoldborg Larsen

---

Bestyrelsesmedlem  
Lars Erik Hornemann

---

Bestyrelsesmedlem  
Jesper Kiel

---

Direktør  
Carsten Hyldborg Jensen

## Forretningsorden for bestyrelsen for Trafikselskabet FynBus

af 20. marts 2026

I medfør af § 18 i vedtægter af 20. august 2020 fastsættes denne forretningsorden for bestyrelsen for FynBus ("Selskabet").

### 1. Bestyrelsen

1.1 På det første møde i en funktionsperiode vælger bestyrelsen sin formand og næstformand.

1.2 I formandens fravær udøver næstformanden de beføjelser, som i denne forretningsorden er tillagt formanden.

1.3 Når formanden får meddelelse om eller på anden måde kendskab til, at et bestyrelsesmedlem vil være forhindret i at varetage sit hverv i en forventet periode af mindst 1 måned, indkaldes kommunens/regionens suppleant til repræsentantskabet/bestyrelsen til det førstkommende møde i bestyrelsen. Når medlemmet på ny kan varetage sit hverv, udtræder suppleanten af bestyrelsen.

1.4 Selskabets direktion fungerer som sekretariat for bestyrelsen.

### 2. Bestyrelsens opgaver

2.1 Bestyrelsen har det overordnede ansvar for Selskabet, herunder for en økonomisk forsvarlig drift.

2.2 Bestyrelsen skal sikre, at Selskabet drives i overensstemmelse med lovgivningen og vedtægterne.

2.3 Bestyrelsen træffer endvidere beslutning om forhold, som er omfattet af vedtægternes § 23.

2.4 Bestyrelsen træffer beslutning om årsbudgettets og budgetoverslagenes vedtagelse senest den 15. december forud for det pågældende regnskabsår.

### 3. Bestyrelsesmøder

3.1 Bestyrelsen afholder som udgangspunkt møde 8-10 gange om året.

3.2 På bestyrelsesmødet i december og på det første møde i en funktionsperiode fastsættes mødedatoer for det kommende år.

3.3 Ekstraordinære bestyrelsesmøder afholdes efter formandens bestemmelse, eller når det begæres af 3 bestyrelsesmedlemmer eller af revisor. Ekstraordinære bestyrelsesmøder indkaldes skriftligt og – så vidt muligt – med mindst 8 dages varsel.

3.4 Formanden leder bestyrelsesmøderne.

#### 4. Dagsorden

4.1 Forslag til dagsorden for ordinære møder skal sendes til Selskabet eller formanden i så god tid, at emnet kan optages på dagsordenen.

4.2 Forslag til dagsorden for ekstraordinære møder skal sendes til Selskabet eller formanden senest 3 dage efter, at indkaldelsen er udsendt.

4.3 Dagsorden med bilag sendes senest 4 dage før et bestyrelsesmøde til medlemmerne. Dog kan en tilfølgelsesdagsorden i helt særlige tilfælde sendes til bestyrelsen, således at den er medlemmerne i hænde senest et døgn inden mødets afholdelse.

4.4 Dagsorden sendes til orientering til regionen og de 9 kommuner.

4.5 Dagsordenen offentliggøres i overensstemmelse med den af bestyrelsen vedtagne kommunikationsstrategi.

#### 5. Beslutninger

5.1 Direktionen afgiver forslag til bestyrelsens beslutninger.

5.2 Beslutninger træffes ved stemmeflertal, medmindre andet følger af lovgivningen eller af vedtægterne.

5.3 Beslutninger vedrørende finansiering, budget og regnskab kræver 2/3 flertal, jf. dog vedtægternes § 20, 3. punktum.

5.4 Bestyrelsen er beslutningsdygtig, når mindst halvdelen af medlemmerne er til stede, dog skal mindst et af regionsrådsmedlemmerne være til stede, når der træffes beslutninger om retningslinjerne for finansiering af Selskabet, jf. vedtægternes § 19, 2. punktum.

5.5 Formanden kan på bestyrelsens vegne afgøre almindelige løbende sager, der ikke tåler opsættelse eller giver anledning til tvivl.

#### 6. Referat

6.1 Bestyrelsens beslutninger indføres i et referat, der umiddelbart efter mødet godkendes via First Agenda af de medlemmer, der har deltaget i mødet.

6.2 Et medlem, der har deltaget i mødet, kan forlange sin afvigende mening kort indført i referatet og ved sager, som skal behandles af en anden myndighed, kræve, at myndigheden gøres bekendt med indholdet af referatet. Medlemmet kan, ved sagens fremsendelse til myndigheden, ledsage denne med en begrundelse for sit standpunkt.

6.3 Senest 14 dage efter mødets afholdelse sendes referatet til orientering til regionen og de 9 kommuner.

6.4 Referatet offentliggøres i overensstemmelse med den af bestyrelsen vedtagne kommunikationsstrategi.

## 7. Underudvalg

7.1 Bestyrelsen kan nedsætte underudvalg og arbejdsgrupper til varetagelse af særlige opgaver og arbejdsområder. Bestyrelsen bestemmer i det enkelte tilfælde sammensætningen af udvalget eller arbejdsgruppen.

## 8. Offentlighed

8.1 Bestyrelsens møder er lukkede.

8.2 Bestyrelsen kan tillade personer, der er ansat af Selskabet, at overvære behandlingen af sager for lukkede døre. Bestyrelsen kan tillade andre personer at overvære en sags behandling for lukkede døre, når det har betydning for sagens behandling.

## 9. Habilitet

9.1 Et medlem skal underrette formanden, hvis der foreligger forhold, der kan give anledning til tvivl om bestyrelsesmedlemmets habilitet.

9.2 Bestyrelsen træffer beslutning om, hvorvidt et medlem har en sådan interesse i en sag, at bestyrelsesmedlemmet er udelukket fra at deltage i bestyrelsens forhandling og afstemning om sagen.

## 10. Meddelelser

10.1 Meddelelser til bestyrelsens medlemmer kan ske ved elektronisk post.

10.2 Medlemmerne skal oplyse elektronisk postadresse til Selskabet og løbende ajourføre denne.

## 11. Ikrafttræden

11.1 Forretningsordenen træder i kraft ved vedtagelsen.

\*\*\*\*\*

Således vedtaget på Selskabets bestyrelsesmøde den 20. marts 2026.

## Bestyrelsen

---

Formand  
Tim Vermund

---

Næstformand  
Kim Johansen

---

Bestyrelsesmedlem  
Erling Bonnesen

---

Bestyrelsesmedlem  
Dennis Christensen

---

Bestyrelsesmedlem  
Jesper Kiel

---

Bestyrelsesmedlem  
Kim Lund

---

Bestyrelsesmedlem  
Leif Rothe Rasmussen

---

Bestyrelsesmedlem  
Ole Tyrsted Jørgensen

---

Bestyrelsesmedlem  
René Larsen

---

Bestyrelsesmedlem  
Steen Dahlstrøm

---

Bestyrelsesmedlem  
Anne Fiber

---

Direktør  
Rasmus Bach Mandø

# Fælles landsdækkende rejseregler

Gyldig fra ~~18. januar~~ 29. maj  
2026

<b>1. Generelt</b>	<b>4</b>
1.1. Anvendelsesområde	4
1.2. Serviceydelse	5
<b>2. Rejsehjemmel</b>	<b>5</b>
2.1. Regler og priser	5
2.2. Kundetyper	6
2.3. Køb af rejsehjemmel	8
2.4. Brug af rejsehjemmel	8
2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på papir, papir eller mobile enheder	9
2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)	10
2.4.3. Brug af Rejsekort	10
2.5. Refusion og ombytning	13
2.6. Kontrol af rejsehjemmel	14
2.6.1. Indrejsekontrol ved kaldt transportøransvar	14
2.7. Kontrolafgift	15
2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel	15
2.7.2. Afgift	15
2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed	16
2.7.4. Identifikation	16
2.7.5. Pendlere	16
2.7.6. Betaling	17
2.8. Misbrug af rejsehjemmel	17
<b>3. Personer med permanent eller midlertidigt handicap</b>	<b>17</b>
3.1. Assistance	17
3.2. Ledsagerordning	19
3.3. Medtagning af hjælpemidler	19
<b>4. Bagage, cykler og andre medbragte genstande</b>	<b>20</b>
4.1. Generelt	20
4.2. Personlig bagage	20
4.3. Cykler	20
4.3.1. Generelt	21
4.3.2. Særligt om ladebatter, (el)løbehjul og tandemcykler	21
4.4. Barne- og klapvogne	22
4.5. Særlig bagage	22
<b>5. Dyr</b>	<b>22</b>
5.1. Undtagelser og særlige bestemmelser om dyr	22
<b>6. Mad og drikke</b>	<b>23</b>

<b>7. Mobiltelefoner, computere med videre</b>	<b>23</b>
7.1. Særligt om stillezoner	23
<b>8. Standsning</b>	<b>23</b>
8.1. Behovsstandsning i tog	23
8.2. Standsning mellem busstoppesteder	24
<b>9. Nødbremser og døre i tog, metro og tunnelstationer</b>	<b>24</b>
<b>10. Forbud mod rygning</b>	<b>25</b>
<b>11. Indsamling af underskrifter, uddeling, optræden m.v.</b>	<b>25</b>
<b>12. Afvisning og bortvisning</b>	<b>25</b>
<b>13. Erstatning</b>	<b>25</b>
13.1. Erstatning i forbindelse med kørsel med tog (herunder lokalbanetog), letbane og metro	25
13.2. Erstatning i forbindelse med buskørsel	26
<b>14. Driftsforstyrrelser</b>	<b>27</b>
14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti	27
14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro, letbaner og lokalbaner)	28
14.3. Begrænsning af ansvar	28
<b>15. Hittegods</b>	<b>28</b>
<b>16. Klager</b>	<b>28</b>
<b>17. Kundeservice</b>	<b>29</b>
<b>18. Ændring af rejseregler</b>	<b>31</b>
<b>19. Ikrafttræden</b>	<b>32</b>
<b>20. Lovgivning</b>	<b>32</b>
<b>21. Nærmere oplysninger om produkter og priser</b>	<b>32</b>
<b>22. Bilag</b>	<b>32</b>
<b>23. Tidligere versioner</b>	<b>38</b>
<b>1. Generelt</b>	<b>7</b>
1.1. Anvendelsesområde	7
1.2. Serviceydelser	8
<b>2. Rejsehjemmel</b>	<b>8</b>
2.1. Regler og priser	8
2.2. Kundetyper	9
2.3. Køb af rejsehjemmel	11
2.4. Brug af rejsehjemmel	11
2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder	13
2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)	13

<a href="#">2.4.3. Brug af Basiskort, Rejsekort som app og Check-ind i DSB app</a>	
<a href="#">1412</a>	
<a href="#">2.5. Refusion og ombytning</a>	<a href="#">17</a>
<a href="#">2.6. Kontrol af rejsehjemmel</a>	
<a href="#">1816</a>	
<a href="#">2.6.1. Indrejsekontrol ved kaldt transportøransvar</a>	<a href="#">18</a>
<a href="#">2.7. Kontrolafgift</a>	
<a href="#">1917</a>	
<a href="#">2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel</a>	
<a href="#">1917</a>	
<a href="#">2.7.2. Afgift</a>	
<a href="#">1917</a>	
<a href="#">2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed</a>	
<a href="#">2018</a>	
<a href="#">2.7.4. Identifikation</a>	
<a href="#">2018</a>	
<a href="#">2.7.5. Pendlere</a>	
<a href="#">2018</a>	
<a href="#">2.7.6. Betaling</a>	
<a href="#">2119</a>	
<a href="#">2.8. Misbrug af rejsehjemmel</a>	
<a href="#">2119</a>	
<b><a href="#">3. Personer med permanent eller midlertidigt handicap</a></b>	
<a href="#">2220</a>	
<a href="#">3.1. Assistance</a>	
<a href="#">2220</a>	
<a href="#">3.2. Ledsagerordning</a>	
<a href="#">2321</a>	
<a href="#">3.3. Medtagning af hjælpemidler</a>	
<a href="#">2422</a>	
<b><a href="#">4. Bagage, cykler og andre medbragte genstande</a></b>	
<a href="#">2422</a>	
<a href="#">4.1. Generelt</a>	
<a href="#">2422</a>	
<a href="#">4.2. Personlig bagage</a>	
<a href="#">2522</a>	
<a href="#">4.3. Cykler</a>	<a href="#">2523</a>
<a href="#">4.3.1. Generelt</a>	
<a href="#">2523</a>	
<a href="#">4.3.2. Særligt om ladcykler, (el)løbehjul og tandemcykler</a>	
<a href="#">2624</a>	
<a href="#">4.4. Barne- og klapvogne</a>	
<a href="#">2624</a>	
<a href="#">4.5. Særlig bagage</a>	
<a href="#">2724</a>	

## **5. Dyr 2724**

5.1. Undtagelser og særlige bestemmelser om dyr  
2725

## **6. Mad og drikke** 2725

## **7. Mobiltelefoner, computere med videre** 2825

7.1. Særligt om stillezoner  
2825

## **8. Standsning** 2826

8.1. Behovsstandsning i tog  
2826

8.2. Standsning mellem busstoppesteder  
2826

## **9. Nødbremser og døre i tog, metro og tunnelstationer** 2927

## **10. Forbud mod rygning** 2927

## **11. Indsamling af underskrifter, uddeling, optræden m.v.** 3027

## **12. Afvisning og bortvisning** 3027

## **13. Erstatning** 3028

13.1. Erstatning i forbindelse med kørsel med tog (herunder lokalbanetog), letbane og metro  
3028

13.2. Erstatning i forbindelse med buskørsel  
3129

## **14. Driftsforstyrrelser** 3229

14.1. Rejsetidsgaranti og rejsegaranti  
3229

14.2. Forordning om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro, letbaner og lokalbaner) ~~3330~~

14.3. Begrænsning af ansvar  
3330

## **15. Hittegods** 3330

## **16. Klager** 3334

## **17. Kundeservice** 3434

## **18. Ændring af rejseregler** 3634

## **19. Ikrafttræden** 3734

**20. Lovgivning**

3734

**21. Nærmere oplysninger om produkter og priser**

3734

**22. Bilag 3835**

**23. Tidligere versioner**

4340

**Væsentlige ændringer i forhold til seneste version af Fælles landsdækkende rejseregler (18. januar 2026):**

- [konsekvensrettelser som følge af nedlukningen af det nuværende fysiske Rejsekort i maj 2026](#)
- [præcisering af regler for Rejsetidsgaranti og Rejsegaranti ift. EU forordning om jernbanepassagerers rettigheder](#)
- [præcisering af regler for fremvisning af rejsehjemmel ved rejser med bus](#)

## 1. Generelt

Rejsereglerne udgives af DSB, GoCollective Rail A/S og Metroselskabet I/S, samt Trafikselskabet Movia, BAT, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab i henhold til "Jernbaneloven" og "Lov om trafikselskaber".

### 1.1. Anvendelsesområde

De fælles rejseregler gælder for rejser med ovenstående selskaber i Danmark. Det vil sige rejser med busser, havnebusser, metro, lokalbanetog, letbaner samt rejser med GoCollective Rail, DSB og Nordjyske Jernbaner (herefter kaldet bus, tog, metro og letbane).

Rejsereglerne gælder også for rejser med de transportmidler, som selskaberne indsætter som erstatningstransport, samt dubleringstransport. Ved dubleringstransport forstås ekstra transport for at øge kapaciteten.

**Sjælland:** Med lokalbanetog forstås tog, der køres af Lokaltog A/S. Lokaltog A/S er opdelt i:

- Lokaltog Region Hovedstaden, som driver Frederiksværkbanen, Nærumbanen, Gribskovbanen, Hornbækbanen og Lille Nord, og
- Lokaltog Region Sjælland, der driver Lollandsbanen, Østbanen, Tølløsebanen og Odsherredsbanen.

**Jylland:** Med lokalbanetog forstås Vestbanen A/S, der driver Vestbanen, og Midtjyske Jernbaner A/S, der driver Lemvigbanen [og strækningen Holstebro-Skjern via Vemb](#)

For rejser med tog mellem Danmark og udlandet gælder "General Conditions of Carriage" (Almindelige Rejsevilkår), [hvor seneste version fremgår på DSBs hjemmeside \(DSB | Handelsbetingelser Udland\)](#) og de transporterende selskabers vilkår.

For rejser med tog udelukkende i udlandet gælder det transporterende selskabs vilkår og rettigheder. De transporterende selskaber fremgår af rejsehjemlen, og der henvises til de enkelte selskaber for disses regler/betingelser.

Rejsehjemlen er kundens dokumentation for retten til at blive transporteret. Rejsereglerne udgør sammen med gyldig rejsehjemmel aftalen mellem kunden og det benyttede selskab. ~~Der kan dog~~ ~~for~~ For visse typer rejsehjemmel ~~være~~ fastsat specielle regler ("Kortbestemmelser", "Handelsbestemmelser", "Forretningsbetingelser" eller "Vilkår" – i dette dokument angivet som "Vilkår"), som også udgør en del af aftalen. Dette vil fremgå i forbindelse med købet.

Rejser med bus, tog, metro og letbane er i øvrigt omfattet af den til enhver tid gældende lovgivning, herunder EU-regulering om passagerrettigheder, jævnfør afsnit ~~20-~~ [20](#).

## 1.2. Serviceydelser

Selskaberne tilbyder transport med bus, tog, metro og letbane og udarbejder i tilknytning hertil køreplaner og oplyser om afgange og ændringer i disse ved løbende opdatering og information på [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk), på stationer og busterminaler, egne hjemmesider og andre passende medier.

Selskaberne kan løbende ændre på afgange, ruter og standsningssteder. Sådanne ændringer vil hurtigst muligt fremgå af blandt andet Rejseplanen.

Det er kundens ansvar at holde sig orienteret om ændringer i køreplanen. Selskaberne bestræber sig på at overholde de oplyste ankomst- og afgangstider og oplyse om hændelser, der kan afbryde eller forsinke rejsen.

Kunden er selv ansvarlig for valg af afgang og skal ved tilrettelæggelse af sin rejse beregne rimelig tid til at kunne nå frem til sit bestemmelsessted eller forbindelsessted. Forsinkelser kan medføre, at skift til andet transportmiddel ikke nås. Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af reglerne i afsnit 14.

## 2. Rejsehjemmel

Ved rejsehjemmel forstås den billet eller det kort, som rejsen foretages på, herunder [Rejsekort](#) [Basiskort](#) samt billetter og kort udstedt [på mobili apps](#).

### Gennemgående billetter

En rejsehjemmel til en sammenhængende rejse med tog, lokalbanetog, metro og letbane, som er købt i én transaktion (dvs. i et samlet køb) er en gennemgående billet. Dette giver særlige rettigheder ifm. Driftsforstyrrelser, jf. afsnit 14.

### 2.1. Regler og priser

#### Rejser med tog

For rejser med tog vest for Storebælt, indenfor og mellem trafikelskabsområder og mellem landsdele gælder priser og produktbeskrivelser for DSB's og GoCollective Rail's billetter og kort, jævnfør [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) og [www.GoCollective.dk](http://www.GoCollective.dk).

For rejser med tog lokalt indenfor Nordjyllands Trafikselskabs takstområde gælder priser og produktbeskrivelser for Nordjyllands Trafikselskabs billetter og kort jævnfør <https://www.ntrejse.dk/>

#### Rejser over Storebælt og over Øresund

For rejser med DSB over Storebælt gælder DSB's priser og produktbeskrivelser for billetter og kort, jævnfør [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

For rejser til og fra Sverige inden for takstområde Øresund gælder priser og bestemmelser for billetter og kort for takstområde Øresund, jævnfør [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

For rejser til og fra Bornholm gælder DSB's priser og produktbeskrivelser for billetter og kort, jævnfør [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk)

#### Rejser med bus vest for Storebælt

For rejser med bus vest for Storebælt med FynBus', Sydtrafiks, Midttrafiks eller Nordjyllands Trafikselskabs busser og letbaner gælder priser og produktbeskrivelser for FynBus', Sydtrafiks, Midttrafiks og Nordjyllands Trafikselskabs billetter og kort, se [www.fynbus.dk](http://www.fynbus.dk), [www.sydtrafik.dk](http://www.sydtrafik.dk), [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk) og [www.NTrejse.dk](http://www.NTrejse.dk).

#### Rejser med bus, tog, metro og letbane øst for Storebælt

For rejser på Sjælland, Lolland, Falster og Møn gælder priser og produktbeskrivelser for billetter og kort for DOT (Din Offentlige Transport), jævnfør [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk) samt [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

#### Rejser på Bornholm

For rejser med bus på Bornholm gælder priser og produktbeskrivelser for BATs billetter og kort, se [www.bat.dk](http://www.bat.dk).

#### Øvrige informationer

Der kan være enkelte produkter, hvor reglerne afviger fra ovenstående. Der henvises til de enkelte selskabers hjemmesider jævnfør ovenfor.

Oversigt over takstområder og takstzoner kan findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit ~~21~~-21).

Det er muligt at rejse med Rejsekort, kan benyttes appen, Basiskort og check ind i DSB app i det meste af landet. Priser og rabatter varierer afhængig af, hvor rejsen foretages.

På [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk) er det muligt at få oplyst prisen for de fleste rejser. For mere information om priser og produkter henvises til de respektive selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

## 2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.

I den kollektive trafik findes følgende fælles hovedkundetyper:

- Voksen (fra 16 år)
- Pensionist (fra og med 67 år)
- Førtidspensionister med flere. (For dokumentation henvises til de enkelte selskabers hjemmeside, se afsnit 17)
- Ung (personer i alderen fra 16 år til og med 25 år, personer med Ungdomskort og personer, som er indskrevet på en SU-berettiget uddannelse og kan fremvise studiekort)
- Betalende barn (fra 12 til og med 15 år eller barn der rejser alene under 12 år)
- Gratis barn ifølge med betalende voksen (maks. to børn til og med 11 år) eller ifølge med betalende barn (ét barn til og med 11 år)



- Handicap (kan fremvise Ledsagerkort Danmark, Medlemskort til Dansk Blindesamfund eller medlemskort til Synscentret Refsnæs)
- Hund (stor hund (til barnepris) eller hund i taske (gratis))
- Cykel. Ved rejser med DSB (gælder ikke S-tog) kræves en cykelpladsbillet, læs mere på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk). ~~Rejsekort indstillet til cykel er ikke gyldig rejsehjemmel til rejser med DSB tog (cykelmedtagning gratis i S-tog).~~

Når kunden rejser på aldersbetinget eller statusbetinget rejsehjemmel, skal kunden på forlangende kunne fremvise dokumentation for, at de opfylder betingelserne for at kunne rejse med den pågældende rejsehjemmel.

Herudover findes der yderligere en række kundetyper, som er specifikke for de enkelte selskaber. Der henvises til de respektive selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

#### ~~Permanente eller midlertidige indstillinger af kundetyper på et Rejsekort:~~

~~Når kunden køber sit Rejsekort, bestemmer kunden samtidig, hvilken kundetype og hvilket serviceniveau, det pågældende Rejsekort skal gælde til. Afhængigt af kundetype kan kunden efterfølgende foretage midlertidige eller permanente ændringer af indstillingerne på kortet. Permanente ændringer kan kunden få foretaget ved at kontakte Rejsekort Kundecenter eller på udvalgte salgssteder (se [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)). I begge tilfælde kan der kræves dokumentation. Midlertidige ændringer kan ske på eksempelvis Check ind ekstra kortlæser eller på Rejsekortautomaten.~~

~~Rejsekort Personligt kan ændres til følgende kundetyper:~~

- ~~☒ Voksen, barn, ung, handicap eller pensionist~~

~~Rejsekort Flex kan ændres til følgende kundetyper:~~

- ~~☒ Voksen, barn, hund eller cykel~~

~~Rejsekort Anonymt kan ændres til følgende kundetyper:~~

- ~~☒ Voksen, barn, hund eller cykel~~

~~Hvis kunden vil rejse på DSB 1', skal kunden indstille sit Rejsekort til første klasse. Enten midlertidigt for sin næste rejse, hvilket kunden kan gøre i en Rejsekortautomat, eller permanent på udvalgte salgssteder eller via selvbetjening på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Se mere om priser for rejser på DSB 1' på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk)~~

~~Efter check ind med skift af transportmiddel, hvor kunden har opgraderet til DSB 1', skal kunden være opmærksom på opgraderingen forsvinder. Kunden skal foretage check ud, opgrader til DSB~~

~~1' og foretage check ind igen. Rejsen bliver kædet sammen som én rejse, og kunden betaler kun ét tillæg.~~

### 2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus, metro og letbane skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Der er mulighed for at købe rejsehjemmel på følgende måder:

- ~~De fleste selskaber tilbyder køb af rejsehjemmel via apps, men denne service kan ikke altid tilgås hos alle teleselskaber, da ikke alle har den nødvendige dækning på alle tidspunkter og steder. Nogle selskaber tilbyder også salg af rejsehjemmel via hjemmesider - se afsnit 17.~~
- Basiskort, se salgssteder på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)
- Ved rejser med bus kan enkeltbillet købes kontant ved påstigning. Visse trafikkselskaber/buslinjer kan undtages herfra jævnfør selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).
- Billet skal købes før påstigning ved rejser med DSB's, GoCollective's og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Lokaltog, med Vestbanen, med Midtjyske Jernbaner (Lemvigbanen og Holstebro-Skjern), med letbanerne og Plusbus samt med busserne i Aarhus.
- Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, GoCollective Rail's, Letbanen ved Aarhus, metroens stationer samt udvalgte stationer på Nordjyske Jernbaner (se [www.nj.dk](http://www.nj.dk)).
- Der kan derudover købes billetter i automater på de større stationer ved Lokaltog Region Sjælland og ved Vestbanen.
- Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automater. Automater modtager mønter og/eller betalingskort. Automater på stationer, der udelukkende er togetjent af GoCollective, Nordjyske Jernbaner og Plusbus, modtager kun betalingskort.
- Der kan være mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden.
- ~~De fleste selskaber tilbyder også køb af rejsehjemmel via deres hjemmeside (se afsnit 17), ligesom de tilbyder rejsehjemmel via mobile enheder (f.eks. mobiltelefon, smartphone og tablet). Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning.~~
- Rejsekort, se salgssteder på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

### 2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens **Rejsekort** er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner/ny billet til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet/ny billet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

~~KIDOT~~ kan kunden kan forlænge rejsen ved at købe en en-zones tilkøbsbillet til pendlerkort. Skal kunden rejse længere end én zone, eller rejser kunden på anden rejsehjemmel, kan rejsen forlænges ved køb af ny billet. Gælder dog ikke rejser med GoCollective og DSBs tog vest for Storebælt

Ved rejse med busser som kun tillader ombordstigning ad fordøren, skal gyldig rejsehjemmel fremvises uopfordret til chaufføren, som kan foretage elektronisk stikprøvekontrol af rejsehjemlen. Det er kundens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og eventuel chaufførkontrol af rejsehjemmel hindrer ikke, at der efterfølgende kan udstedes en kontrolafgift, f.eks. hvis kunden rejser udover gyldighed for den pågældende rejsehjemmel.

Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, ~~men udfører ikke systematisk billetkontrol.~~

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, og der garanteres ikke en siddeplads. Visse særlige billettyper gælder kun til bestemte afgange med bestemte transportmidler og der kan være krav om pladsreservation. Det vil fremgå i købsflowet og togtyper har krav om bestemte afgange og pladsreservation, som fremgår i købsflowet og i handelsbetingelserne. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, f.eks. nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen og har rejsehjemlen en påtrykt slutdestination, gælder rejsehjemlen ikke længere end til den påtrykte slutdestination. En zonebillet gælder til rejse i hele gyldighedsområdet, såfremt sidste påstigning sker indenfor billettens tidsgyldighed.

~~Undtaget er rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus, hvor kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)). For rejser med metroens linje M3 (Cityringen) gælder dog at denne skal forlades senest 30 minutter efter udløb af tidsgyldigheden. Og i metroen skal kunden stige af senest 30 minutter efter udløb af tidsgyldigheden.~~

Information om særlige regler vedrørende tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 24). ~~For Rejsekort gælder særlige regler (se [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk))-21)~~ eller i Vilkår for den konkrete rejsehjemmel (f.eks. Rejsekort-appen).

#### 2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. pensionistkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Billetter ~~og mobilklippekort~~ skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem. Det fremgår af pendlerkort med gyldighed til zone 1-4 i DOT, om kortet er gyldigt i metroen eller ej. Kunder, der rejser i metroen med pendlerkort uden gyldighed til metroen, har ikke gyldig rejsehjemmel.

Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Dog kan Skånetrafikkens pendlerkort overdrages til en anden person, hvis denne person også har Skånetrafikkens app – se vilkår under [www.skandetrafiken.se](http://www.skandetrafiken.se).

Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen.

Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen, toget, metroen eller letbanen.

Transportmidlet skal forlades ved førstkommande endestation efter udløb af rejsehjemlens tidsgyldighed. Dog gælder for metroens Cityring at den skal forlades senest 30 minutter efter udløb af rejsehjemlens tidsgyldighed.

#### 2.4.2. Særligt for mobilprodukter ~~(der leveres via SMS eller app)~~

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale. Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer eller med den kundeprofil, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. En kundeprofil er personlig og kan ikke anvendes af andre til rejser, uden at personen selv deltager i en given rejse. Dog kan en kundeprofil på RejseBillet app eller DSB app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 5 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail. For regler vedr. flytning af kundeprofil (skift af mobiltelefon) se under de enkelte produkters Vilkår.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17-) samt under de enkelte produkters Vilkår.

~~Midttrafik mobilklippekort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.~~

### **2.4.3. Brug af Rejsekort-appen, Check-ind i DSB app og Basiskort**

~~Rejsekort, udstedt af Rejsekort & Rejseplan A/S, Rejsekort-appen og Basiskort, udstedt af Rejsekort & Rejseplan A/S samt check-ind i DSB app kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Se rejser på [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk).~~

~~Det er kundens ansvar, at check-ind i apps er gennemført før påstigning og at Basiskort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind af Basiskort foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.~~

~~Rejsekort skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads. Rejsekort skal også checkes ind hver gang, der stiges om til en bus, et tog, en metro eller en letbane, og checkes ud ved rejsens afslutning.~~

~~Et Rejsekort Anonymt skal indstilles til "rejse mellem landsdelene" for at være gyldigt til rejser mellem landsdele. Vær opmærksom på forhøjet forudbetaling — se Rejsekort Kortbestemmelser. Det er kundens ansvar, at Rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejsende samt hunde og cykler. Ved rejser i metroen skal check ind (også ved skift fra tog og bus) ske på kortlæser placeret på metroens stationer.~~

Definition af en rejse:

~~En kunde, der rejser fra A til B, skal checke ind i A og skal checke ud i B. I forbindelse med check ind ved skift skal der checkes ind på det udstyr der er i, eller ved, det transportmiddel der skiftes til.~~

En kunde, der rejser med pendlerkort, skal altid checke ind i bus og i Odense Letbane, men behøver ikke at checke ind i tog, metro og Letbanen ved Aarhus samt at checke ud i bus, tog, metro og Letbanen ved Aarhus.

#### Rejse med skift:

En kunde, der rejser fra A til B med skift undervejs (f.eks. skift fra bus til tog eller bus til bus), skal checke ind i A, skal checke ind ved skift og skal checke ud i B.

En kunde, der rejser med pendlerkort, skal altid checke ind i bus og i Odense Letbane. En kunde der rejser med pendlerkort behøver ikke at foretage check ind/skifte check ind eller checke ud i tog, metro og Letbanen ved Aarhus.

#### Returrejse:

En kunde, der rejser fra A til B og derefter fra B i retning mod A ad samme trafikale strækning, skal checke ind i A og skal checke ud i B. Og kunden skal checke ind i B og skal checke ud i A.

#### Check ind ekstra:

Kunden kan checke medrejsende, cykler og hunde ind på sit Rejsekort (kaldet check ind ekstra) på en særlig check ind ekstra kortlæser, Rejsekortautomat eller ved at bede buschaufføren omstille Rejsekortudstyret til check ind for at lave et check ind. Dette gælder ikke for Pendlerkort.

Det er kundens eget ansvar at sikre sig at medrejsende, cykler og hunde er checket korrekt ind.

Vær opmærksom på, at check ind ekstra slettes ved check ud eller ved ændring af gruppesammensætning undervejs på rejsen. Hvis der f.eks. på en del af rejsen er én checket ind og en anden del af rejsen flere checket ind, vil rejsen blive opdelt i to og hver rejse beregnes som en selvstændig rejse.

I bybusser i Aarhus kan kunden ikke checke cykel og store hunde ind på sit Rejsekort.

#### Valideringsregler:

Rejsekort type	check ind	check ud	check ind ekstra	Skifte check ind
Rejsekort Personligt	Ja	Ja	Muligt	Ja
Pendlerkort	Ja i bus og i Odense Letbane	Valgfrit	Nej — ikke muligt	Ja, i bus og i Odense Letbane

	<p>Ja ved aktivering af en periode</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i tog</li> <li>• i metro</li> <li>• i Letbanen ved Aarhus</li> </ul> <p>—ellers ikke nødvendigt</p>			
Rejsekort med Pendler Kombi	Ja	Ja	Muligt	Ja
Rejsekort Flex	Ja	Ja	Muligt	Ja
Rejsekort Anonymt Evt. opgradering til landsdækkende	Ja	Ja	Muligt	Ja

Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift.

Fortryder et check ind:

Hvis kunden har checket ind og derefter beslutter sig for alligevel ikke at rejse, kan kunden fortryde ved at checke ud inden for 20 minutter på samme stoppested eller samme station. Går der mere end 20 minutter fra check ind og til check ud igen, trækkes et beløb på det pågældende Rejsekort. Se prisen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

I bybusser i Aarhus er der fri ind- og udstigning af alle døre, og der er placeret check ind- og check ud kortlæsere ved alle døre.

I Lemvigbanen er der placeret check ind- og check ud kortlæsere i den ene ende af toget. Det er markeret udvendigt på toget.

I alle bybusser i Aalborg er der placeret check ind kortlæsere og der er fri ind- og udstigning af alle døre. Check ud kortlæsere for Plusbus er placeret på Plusbusstationen og for de øvrige bybusser ved alle døre.

#### Transittid

Hvis kunden checker ud og inden for 30 minutter (kaldet transittiden) checker ind i samme zone, anses det for en fortsættelse af rejsen (sammenkædning). Sker det nye check ind efter mere end 30 minutter eller i en anden zone, bliver der opkrævet betaling for to separate rejser.

Midlertidige ændringer (f.eks. når kunden har checket en medrejsende ind) annulleres ved check ud; et nyt check ind sker altså med det pågældende Rejsekorts oprindelige kundetype og som en ny rejse (uden sammenkædning).

Hvis der ikke er foretaget check ud, kan kunden fortsætte sin rejse (sammenkædning) med de midlertidige ændringer ved at foretage skifte check ind.

Hvis der er foretaget check ud kan de midlertidige ændringer gentages på en check ind ekstra-stander eller hos buschaufføren inden for samme zone og inden for 30 minutter.

### **Maksimumtid**

Maksimumtiden er det antal timer, som maksimalt må forløbe fra første check ind på rejsen til check ud. Maksimumtiden er forskellig fra takstområde til takstområde. Se mere på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Hvis maksimumtiden overskrides, bliver forudbetalingen ikke tilbageført til det benyttede Rejsekort. Desuden er kortet ikke længere gyldigt som billet, og kunden risikerer at få en kontrolafgift.

Hvis en rejse nærmer sig maksimumtiden, kan kunden checke ud og umiddelbart derefter checke ind igen. Hvis en sammenkædet rejse afsluttes med check ud efter udløb af maksimumtiden, bliver betalingen delt op i to separate rejser i det punkt, hvor sammenkædningen skete.

For rejser med Rejsekort gælder desuden reglerne i Rejsekort Kortbestemmelser, jævnfør [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

For regler vedr. brug henvises til Vilkår for det pågældende produkt; Rejsekort-appen, Check-ind i [DSB app og Basiskort](#).

## **2.5. Refusion og ombytning**

Kunden kan kun få refunderet eller ombyttet sin rejsehjemmel, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt.

Kunden skal ved eventuel refusion eller ombytning forevise den originale rejsehjemmel. Selskaberne kan opkræve gebyr.

Er rejsehjemlen mistet, kan den ikke refunderes.

Læs mere om refusion og ombytning [i de enkelte produkters Vilkår og/eller på selskabernes hjemmeside på selskabernes hjemmesider \(se afsnit 21\)](#). Ved køb af rejsehjemmel i RejseBillet app, læs mere om refusion og ombytning på [www.rejsekort.dk/RejseBillet](http://www.rejsekort.dk/RejseBillet).

For så vidt angår indløsning af saldo på Rejsekort henvises til Rejsekort Kortbestemmelser på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

## 2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

Nogle billettyper kan købes som Print Selv-billet. Print Selv-billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov, eller ved at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, scanning (jævnfør afsnit 2.4.2) eller ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet hører. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier eller billeder af billetter og kort accepteres således ikke, undtagen kopi af Print Selv-billet.

~~Hvis kunden rejser på sit Rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift.~~

~~Hvis kunden f.eks. rejser med kundetyper barn på et Rejsekort Anonymt eller et Rejsekort Flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyper barn. På samme måde skal en kunde med et Rejsekort Personligt~~En kunde der rejser på en rejsehjemmel med en personlig kundeprofil (f.eks. Rejsekort-appen) skal legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det, jævnfør afsnit 2.7.4.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

### 2.6.1. Indrejsekontrol ved kaldt transportøransvar

I tilfælde af at myndighederne i Danmark indfører transportøransvar, vil GoCollective Rail og DSB pålægges et krav om id-kontrol af alle rejsende fra udlandet til Danmark. Det betyder, at alle rejsende fra udlandet til Danmark i tillæg til gyldig rejsehjemmel skal fremvise gyldigt pas eller id-kort til indrejse i Danmark, og hvis påkrævet et gyldigt indrejsevisum. Rejsende uden gyldigt pas eller id-kort samt eventuelt indrejsevisum kan nægtes adgang til toget.

## 2.7. Kontrolafgift

### 2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på [Basiskort](#), Rejsekort-appen eller DSB app til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel- eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning på tidspunkter, hvor cykler ikke må medtages).

Kunder, der rejser alene på andres ~~Rejsekort~~[Basiskort](#) Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

~~Kortindehaveren skal altid selv være checket ind. Når der rejses på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes, rejsehjemmel med en personlig kundeprofil, skal ejeren af den personlige kundeprofil altid selv være checket ind. Et Rejsekort må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.~~

~~Hvis maksimumtiden på et Rejsekort overskrides, er kortet ikke længere gyldig som billet, og kunden risikerer at få en kontrolafgift.~~

### 2.7.2. Afgift

Trafikvirksomhederne fastsætter størrelsen af kontrolafgifter. Kontrolafgifters størrelse kan derfor ændres efter beslutning fra den enkelte trafikvirksomhed. Dette vil blive varslet med én måneds frist og fremgå af den pågældende trafikvirksomheds hjemmeside (se afsnit 17).

Kontrolafgiften udstedes af trafikvirksomheden, der er rejst med, og til trafikvirksomhedens takst.

Kontrolafgiften for de enkelte kundegrupper i de enkelte trafikvirksomheder udgør aktuelt:

Trafikvirksomhed	Voksne og unge	Børn og hunde	Cykler
DSB	750 kr.	375 kr.	100 kr.
GoCollective Rail	1.100 kr.	550 kr.	250 kr.
Nordjyllands Trafikselskab	1.000 kr.	500 kr.	100 kr.
Midttrafik	1.000 kr.	500 kr.	100 kr.
Sydtrafik	1.000 kr.	500 kr.	100 kr.
Fynbus	1.000 kr.	500 kr.	100 kr.

Trafikselskabet Movia	1.000 kr.	500 kr.	100 kr.
Metroselskabet I/S	750 kr.	375 kr.	250 kr.
Hovedstadens Letbane I/S	750 kr.	375 kr.	
BAT	1.000 kr.	500 kr.	

### 2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser, Midtjyske Jernbaner, [Nordjyske Jernbaner](#) og Letbanen ved Aarhus udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens/togets/letbanens endestation.

Ved kontrolafgifter udstedt til børn gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog, ~~og~~ metro [og letbaner](#) fra tidspunktet for udstedelsen og resten af døgnet (indtil kl. 03.59). Dog kan børn kun anvende kontrolafgiften til én hen- og tilbagerejse med DSB og GoCollective.

#### 2.7.3.1. Særligt for børn under 12 år

Voksne, der rejser med børn ud over de to gratis børn under 12 år, er ansvarlige for, at alle øvrige børn har gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgift for ét barns manglende rejsehjemmel pålægges i dette tilfælde den voksne, som rejser med barnet. Kontrolafgiften udstedes til børnetakst. Hvis et barn under 16 år rejser med mere end 1 barn under 12 år, vil kontrolafgiften blive udstedt til det betalende barn til børnetakst. Hvis børn rejser alene uden rejsehjemmel, vil kontrolafgiften blive udstedt til barnet.

### 2.7.4. Identifikation

I kontrolsituationen skal kunden legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. [Der kan tages foto af forevist legitimation, billet m.v.](#)

Kunden skal på forlangende kvittere for modtagelse af kontrolafgift. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

### 2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. [Dette gælder også for kunder der rejser inden for fastprisområdet på deres Pendler Kombi med en aktiv periode, men som ikke har foretaget et korrekt check ind](#)~~Dette gælder også for kunder der rejser inden for fastprisområdet på deres Rejsekort med Pendler Kombi med en aktiv periode, men som, f.eks. på grund af for lav saldo, ikke kan lave et korrekt check ind.~~ Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til

kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemt-kort- ordning og ved kontrol i DSBs tog, i det glemte pendlerprodukts gyldighedsområde, ikke kan vise deres pendlerkort kan under selskabets regler og vilkår for ordningen rejse op til 6 gange uden at skulle betale kontrolafgift. Se regler og vilkår på [selskabernes hjemmesider www.DSB.dk](http://www.DSB.dk).

### 2.7.6. Betaling

Selskaberne kan ændre niveauet for kontrolafgifter eller i særlige tilfælde nedskrive udstedte kontrolafgifter.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betalingspåmindelse kan hos visse selskaber sendes via e-Boks til modtageren af kontrolafgiften. Betales gælden ikke efter en eller flere [rykkerebetalingspåmindelser](#), overdrages fordringen til inddrivelse hos Gældsstyrelsen. Ved overtagelse af gælden beregner Gældsstyrelsen sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

### 2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer,
- nummeret på pendlerkortets stamkort og værdiindlæg ikke er ens,
- rejsehjemlen er forfalsket, delt eller videresendt,
- billede på pendlerkort ikke er fastgjort med ubrudt nitte-~~(pariserring)~~ eller lamineringslomme er åben,
- kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til,
- kunden rejser alene på en andens [personlige kundeprofil](#) i Rejsekort-appen [Personligt, kortindehaveren](#) eller [Check-ind](#) i DSB app, [ejerer af den personlige kundeprofil](#) skal altid selv være checket ind på [kortet på de rejser, hvor et med Rejsekort-appen Personligt benyttes og Check-ind](#) i DSB app,
- kunden rejser alene på en andens personlige Basiskort, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et personligt Basiskort benyttes,
- kunden checker ind på Rejsekort-appen eller i DSB app efter påstigning, eller checker ud, mens rejsen er i gang,
- kunden gentagende gange fremviser et udløbet pendlerkort

Misbrug af rejsehjemmel kan være strafbart. Misbrug kan medføre, at rejsehjemlen inddrages, at forholdet anmeldes til politiet, og at selskabet foruden almindelig kontrolafgift kan fremsætte erstatningskrav.

Ved misbrug af mobilbilletter, [herunder køb via apps](#), gælder, at ved begrundet mistanke om misbrug eller overtrædelse af reglerne kan både afsender og [eventuel](#) modtager af rejsehjemlen [og/eller ejeren af kundeprofilen](#) blive retsforfulgt og/eller spærret for [fremtidige køb af mobilbilletter/-kort](#).

Læs mere om regler for spærring hos de enkelte selskaber på selskabernes hjemmesider [eller under de enkelte produkters Vilkår](#) (se afsnit 17).

### **3. Personer med permanent eller midlertidigt handicap**

#### **3.1. Assistance**

Kørestolsbrugere og personer med permanent eller midlertidigt handicap kan få assistance til at stige på og af toget og til medtagning af kørestol efter det enkelte selskabs nærmere vilkår jævnfør nedenfor.

#### **S-tog og Lokaltog (ekskl. strækningen Roskilde – Køge)**

Det er ikke nødvendigt at bestille assistance i forvejen ved rejse med S-tog og Lokaltog. For strækningen Roskilde – Køge se afsnit nedenfor.

Togets personale assisterer ved behov med udlægning af rampe.

Tilkald af personale sker ved tegn til lokomotivføreren ved indkørsel til perron eller på visse lokalbaner ved tryk på kørestolsknap udvendig på toget. Udstigning aftales med lokomotivføreren, eller der trykkes på kørestolsknap i toget.

Nærmere information om handicapservice i Lokaltog [fremgår af selskabets hjemmeside kan fås ved kontakt til selskabets Kundecenter](#) (se afsnit 17).

#### **Metro**

Det er ikke nødvendigt at bestille assistance i forvejen ved rejse med metro.

Ved brug for hjælp eller for ekstra tid ved af- og påstigning, kan kunden kontakte metroens stewards eller kontrolrummet ved brug af de gule opkaldspunkter i metrotogene og på perronerne (grøn INFO knap og ved akut fare, rød ALARM knap).

#### **DSB, GoCollective Rail, Midtjyske Jernbaner, Nordjyske Jernbaner, Lokaltog (strækningen Roskilde – Køge) og Skånetrafiken**

Information om DSB's, GoCollective Rail's, Midtjyske Jernbaners, Nordjyske Jernbaners, Skånetrafikens og Lokaltog strækningen Roskilde – Køges tilbud findes på selskabernes hjemmesider og i brochuren ["Handicapservice"](#).

Her findes oplysning om mulighed for spontanrejser, assistance, ledsagerordninger, tidsfrister og bestilling af assistance, maksimal størrelse på kørestole og hjælpemidler og om mulighederne på internationale rejser med tog.

Assistance på Vestbanen skal bestilles i forvejen som beskrevet på GoCollective's hjemmeside.

### Busser og letbaner

Ved rejse med bus skal kørestolsbrugeren som hovedregel selv sørge for hjælp til udlægning af rampe og få kørestolen ind og ud af bussen. Ved rejse med bus som har elektrisk rampe, kan chaufføren hjælpe kørestolsbrugere og gangbesværede med at aktivere den elektriske rampe, så længe det kan gøres uden at chaufføren forlader sin plads. Dog er det ikke alle elektriske ramper i NT's område, der kan betjenes fra chaufførens plads, hvorfor chaufføren i disse tilfælde må forlade pladsen for at hjælpe kunden. Tjek selskabernes hjemmesider ([se afsnit 17](#)) for information om mulighederne for at medtage kørestole og eventuelt information om hvilke buslinjer der betjenes af busser udstyret med elektrisk rampe.

Ved rejser med letbanerne er det ikke nødvendigt at bestille assistance i forvejen, da der er niveaufri indstigning. Vær opmærksom på, at der kan være vandret afstand mellem letbanetoget og perronen på Aarhus Letbane. Adgangsforholdene for de enkelte standsningssteder er beskrevet her: <https://www.midttrafik.dk/koreplaner/letbanen/standsningssteder>

Kørestolsbrugeren skal placere kørestolen som anvist i bussen og letbane. Manuelle kørestole skal være bremsset og spændt med sikkerhedssele, hvis der er installeret en sele i bussen. Elektriske kørestole skal være slukket under kørslen, og det anbefales, at sikkerhedssele anvendes, hvis der er en sele i bussen.

Specifikationer for vægt og mål fremgår af selskabernes hjemmesider, jævnfør afsnit 17.

### 3.2. Ledsagerordning

Personer med permanent eller midlertidigt handicap kan rejse til nedsat pris mod forevisning af enten Ledsagerkort Danmark, medlemskort til Dansk Blindesamfund eller medlemskort til Synscenter Refsnæs.

~~Personer med permanent eller midlertidigt handicap kan desuden få en ledsager med på rejsen til nedsat pris.~~ Både indehaver af Ledsagerkort/medlemskort og en eventuel ledsager kan rejse på hver sin enkeltbillet til børnepris.

Personer med kundetypen handicap kan medbringe en ledsager, der rejser til børnepris, på sin ~~rejsekort~~ rejse [med Rejsekort-appen, Check-ind i DSB app og på Basiskort](#). ~~Kunden skal checke sin~~

~~ledsager ind på sit Rejsekort som kundetypen barn. Dette gælder dog ikke bybusser i Aarhus.~~ Læs mere om ordningen [i Vilkårene for de enkelte produkter på selskabernes hjemmesider](#).

Det er ikke muligt at benytte et ~~barne-pendlerkort~~ [barnependlerkort](#) som betaling i ledsagerordningen.

Fører- eller servicehunde kan altid medbringes og er gratis. Det skal fremgå, at hunden er fører- eller servicehund, f.eks. ved at hunden bærer id-vest, skilt eller lignende, eller der kan vises anden dokumentation.

Eventuelle supplerende regler fremgår af selskabernes hjemmesider (se afsnit 17). DSB har særlige regler i forhold til ophold i stillezoner (fører- og servicehunde).

### 3.3. Medtagning af hjælpemidler

Kørestole, rollatorer og lignende kan medtages, forudsat at der efter personalets vurdering er plads. Kørestole og lignende medtages udelukkende på de dertil indrettede pladser. Er samtlige pladser i tog eller bus optaget af kørestole, cykler, barnevogne eller kunder med omfangsrig bagage, henvises kunden til at benytte næste bus eller tog.

I busser kan der højst være 2 enheder, medmindre andet er angivet i bussen.

I tog afhænger antallet af enheder af togtype og -størrelse.

En enhed er enten en kørestol, en barnevogn eller en cykel. Den kunde, som er steget på først med en enhed, har fortrinsret, medmindre en anden kunde har pladsbillet til enheden.

Elscooter (mini crosser) kan kun medtages i DSB's, GoCollective's og Lokaltogs tog, i metro, i letbanerne, i Movias havnebusser samt i Midttrafiks bybusser, [forudsat at der efter personalets vurdering er plads](#).

Den maksimalt tilladte størrelse og vægt samt eventuelle supplerende regler fremgår af selskabernes hjemmesider (se afsnit 17).

## 4. Bagage, cykler og andre medbragte genstande

### 4.1. Generelt

Selskaberne transporterer kun den bagage, den enkelte kunde selv kan medtage. Kunden har ansvaret for bagage, cykler og andre medbragte genstande under rejsen og for eventuel skade, disse forvolder i forhold til selskaberne, personale eller andre kunder (se afsnit 13 vedrørende erstatning).

Kunden skal selv sørge for ind- og udlæsning af personlig bagage, cykler og andre medbragte genstande, uden at det forsinker driften. Bagagen mm. skal placeres, så de ikke er til gene eller fare.

Det er altid personalet, der vurderer, om der er plads, og om bagagen er til gene eller tilsmudser [og personalets anvisninger skal følges](#).

#### 4.2. Personlig bagage

Personlig bagage som kufferter, rygsække, tasker eller lignende kan medtages gratis som håndbagage i det omfang, der er plads.

Som bagage kan sammenklappede cykler, sammenklappede klapvogne og sammenklappede (el)løbehjul også medtages. Herudover kan medtages sammenklappede cykelanhængere, hvor hjulene er taget af.

Det enkelte stykke bagage må maksimalt måle 100x60x30 cm.

Desuden kan effekter, der ikke overholder målene, medtages, hvis personalet vurderer, at de ikke generer driften og de øvrige passagerer. Personalet kan give nærmere anvisninger om placering af den medbragte bagage.

#### 4.3. Cykler

##### Tog, metro, havnebusser og letbaner

Cykler kan medtages i tog (herunder lokalbanetog), metro, havnebusser samt Hovedstadens, Odense og [Århus](#) [Aarhus](#) Letbanerne. Vær opmærksom på, at der kan være særlige regler for DSB samt lokale regler, der vedrører cykler, blandt andet spærretider og priser for medtagning af cykler. Se mere information på selskabernes hjemmeside (afsnit 17)

##### Busser

Cykler kan medtages i en række busser. Se mere information på selskabernes hjemmeside (afsnit 17)

Cykler medtaget inde i bussen skal være under opsyn på hele turen, og hvis muligt fastspændt og fastholdt under kørslen.

##### 4.3.1. Generelt

Der kan være tidspunkter, hvor cykler ikke må medbringes. Hvis der er tidsbegrænsninger, er det ikke tilladt at færdiggøre rejsen med cyklen, selv om rejsen er påbegyndt, inden tidsbegrænsningen startede (se nærmere om tidsbegrænsninger på selskabernes hjemmeside, jævnfør afsnit 21)

Der kan medtages 1 cykel pr. kunde. Det er personalet, som vurderer, om der er plads.

Der kan kun medbringes almindelige tohjulede cykler, og således ikke ladcykler, tandemcykler, påhængsvogne, Segways og lignende. Der er dog enkelte undtagelser for påhængsvogne, tandemcykler og ladcykler, se afsnit 4.2 og afsnit 4.3.2.

Køretøjer, der drives med benzin eller andet letantændeligt brændstof, må ikke medtages. Børnecykler og børneløbehjul betragtes som legetøj, hvis de ikke overstiger målene for håndbagage. Disse kan derfor medtages gratis.

Der er særlige regler for cykelmedtagning i tog mellem Danmark og Tyskland.

For priser og nærmere bestemmelser henvises til selskabernes hjemmesider (se afsnit 17).

#### **4.3.2. Særligt om ladcykler, (el)løbehjul og tandemcykler**

(El)løbehjul, der ikke overholder kravene for bagage jævnfør afsnit 4.2, skal overholde øvrige regler for cykelmedtagning jævnfør afsnit 4.3.1. DSB kan have særlige regler for medtagning af (el)løbehjul i RE-tog, Intercitytog, IntercityLyn og IntercityLyn+. Se venligst DSB's hjemmeside (se afsnit 17).

Handicappede og bevægelseshæmmede har mulighed for at tage særlige ladcykler (rickshawcykler) med i Odense Letbane. Se nærmere vilkår på hjemmeside.

Hos GoCollective Rail kan tandemcykler tages med i visse tog, når adgangsforholdene tillader det, og togpersonalet i øvrigt skønner, at der er plads.

Handicappede har mulighed for at medtage en tandemcykel i DSB's tog.

I internationale tog kan tandemcykler ikke medtages. For priser og vilkår, se selskabernes hjemmeside (se afsnit 17).

#### **4.4. Barne- og klapvogne**

Barne- og klapvogne, herunder løbevogne, der anvendes til transport af børn, kan medtages gratis i det omfang, pladsforholdene tillader det.

I IntercityLyn, IntercityLyn+ og InterCity skal der altid reserveres plads. I disse tog er det nødvendigt at sammenklappe barnevogne med bredde på over 76 cm.

Det er altid personalet, der vurderer, om der er plads, og personalets anvisninger skal følges.

Hjulene skal kunne låses. I busser skal vognen stå i kørselsretningen, være bremsset og hvis muligt fastholdes under kørslen. Barnet kan sidde i barnevognen, forudsat at barnet er fastspændt og under opsyn. Der må ikke sidde flere børn i vognen, end den er beregnet til.

#### 4.5. Særlig bagage

Våben, fyrværkeri og anden tilsvarende bagage kan udelukkende medtages af personer og på vilkår, som er fastsat i den til enhver tid gældende lovgivning herom. Letantændelige stoffer, væsker og andre lignende produkter kan kun medtages i mængder svarende til indkøb til almindeligt husholdningsbrug, og kun når de opbevares i original salgsemballage til detailhandelsbrug og i øvrigt håndteres forsvarligt under rejsen.

### 5. Dyr

Mindre dyr, herunder små hunde, må medbringes gratis i bus, tog, metro og letbaner efter reglerne for håndbagage i afsnit 4.2, forudsat at de under hele rejsen er anbragt i dertil beregnet taske, bur eller transportkasse.

Det er desuden tilladt at medtage større hunde, forudsat at hunden er i snor og under kundens kontrol. Ved større hunde forstås hunde, som ikke transporteres i en taske, et bur eller transportkasse. For større hunde og hunde i "hundevogn" betales børnepris. Der må højst medtages 1 hund i snor eller i "hundevogn" pr. kunde ([en fører- eller servicehund betragtes som et hjælpemiddel](#)). Det er altid personalet, der vurderer, om der er plads, og personalets anvisninger skal følges. Se dog afsnit 5.1.

Kunder med dyr skal vise særligt hensyn over for øvrige kunder og følge personalets anvisninger. Dyr må ikke være på sæderne.

[For regler vedr. fører- og servicehunde se afsnit 3.2.](#)

#### 5.1. Undtagelser og særlige bestemmelser om dyr

I Midttrafik kan større hunde ikke medbringes i bybusser.

I Midttrafik kan større hunde ikke medbringes i Letbanen ved Aarhus på strækningen Skolebakken-Universitetshospitalet på hverdage mellem kl. 7.00 og 9.00 samt mellem kl. 15.00 og 17.00.

Hos Nordjyllands Trafikselskab kan større hunde ikke medbringes i bybusser på hverdag kl. 7.00-8:30 og kl. 14.30-17.00, medmindre de er i lukket hundevogn.

I Trafikselskabet Movia kan større hunde ikke medbringes i busser på hverdage mellem kl. 7.00 og 9.00 og mellem kl. 15.30 og 17.30 i zone 1-4, 30-33 og 40-44.

Af hensyn til øvrige kunder er særlige pladser i bussen, i metro og afdelinger i toget friholdt for dyr. For retningslinjer herfor henvises til selskabernes hjemmesider (se afsnit 21) samt til eventuel skiltning i bus og tog.

### 6. Mad og drikke

I tog og i metro er indtagelse af mad og drikkevarer, herunder indtagelse af alkohol i moderat omfang, tilladt.

I alle busser og letbaner er indtagelse af alkohol forbudt. Mad og drikkevarer må ikke indtages, hvis det indebærer en risiko for tilsmudsning som f.eks. is og popcorn. Drikkevarer skal være i beholdere med skruelåg.

## 7. Mobiltelefoner, computere med videre

Det er tilladt at bruge mobiltelefoner, computere med videre, hvis der tages hensyn til øvrige kunder og personalet. I stillezoner skal alt udstyr være på lydløs [jævnfør afsnit 7.1](#).

Hvis der afspilles musik, film og lignende, skal der bruges høretelefoner. Personalet kan bede kunden om at slukke for sådanne enheder, hvis det efter personalets vurdering er til gene.

### 7.1. Særligt om stillezoner

Stillezoner findes udelukkende i tog. Stillezonerne er forbeholdt kunder, der ønsker fred og ro på rejsen. Der må derfor ikke tales i stillezonen. Det er tilladt at spille musik mv., hvis der benyttes høretelefoner, og andre kunder ikke kan høre musikken. Tastaturtoner og lyde på mobiltelefoner og computere skal slås fra. Mobiltelefoner må ikke benyttes til samtaler.

## 8. Standsning

### 8.1. Behovsstandsning i tog

På visse stationer på ~~DSB's~~ GoCollective's, Nordjyske Jernbaners og lokalbanernes strækninger anvendes behovsstandsning. Stationer med behovsstandsning fremgår af køreplanen. Toget standser kun på disse stationer, hvis der er kunder, der skal af eller på toget.

Kunder, der ønsker at blive afsat på en station med behovsstandsning, skal benytte "Stop"-knappen i toget inden ankomst. Kunder, der ønsker at blive optaget på stationer med behovsstandsning, skal aktivere passagersignal på perronen, hvis et sådant forefindes, eller hvis det ikke forefindes tydeligt give sig visuelt til kende for lokomotivføreren.

### 8.2. Standsning mellem busstoppesteder

I byerne standser busserne kun ved de faste stoppesteder, som er anført i rejseplanen.

Hvis de trafikale forhold uden for byerne tillader det, og der er mere end 600 meter mellem stoppestederne, kan kunden på de fleste almindelige buslinjer stige af og på bussen, selv om der ikke er et stoppested. En sådan strækning er en vinkestrækning. Vinkestrækningerne kan fremgå, når kunden søger i Rejseplanen. [Visse Sspecielle linjetyper \(f.eks. X-busser, R-busser, S-busser mm.\)](#) standser KUN ved de anførte stoppesteder [– se selskabernes hjemmeside \(se afsnit 17\)](#).

Når en kunde ønsker at komme med bussen på en vinkestrækning, skal der gøres tydeligt tegn i god tid. Når det er mørkt, bør der bruges lommelygte eller refleks for at fange chaufførens opmærksomhed.

Når kunden ønsker at stige af bussen på en vinkestrækning, skal kunden i god tid bede chaufføren om at stoppe. Der stoppes kun på steder, hvor det er lovligt at standse ifølge færdselsloven. Det er chaufføren, der afgør, om det er lovligt og forsvarligt at standse bussen.

[Regler for check ind og check ud på Rejsekort-appen og i DSB app samt for rejser med Basiskort på vinkestrækninger se Vilkår herfor.](#)

### ~~Check ind og check ud på Rejsekort på vinkestrækninger øst for Storebælt~~

~~En kunde, der rejser med Rejsekort på en vinkestrækning øst for Storebælt, kan vente med at checke ind til det første stoppested, efter kunden er støget på bussen, og check ud kan ske ved sidste stoppested inden afstigningen på vinkestrækningen.~~

### ~~Check ind og check ud på Rejsekort på vinkestrækninger vest for Storebælt~~

~~Se særlige regler for check ind og check ud på selskabernes hjemmesider (afsnit 17).~~

### Rejser på Rejsekort app og i DSB app i busser med check ind mini terminaler eller selvbillettering

Læs mere på [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk).

## 9. Nødbremser og døre i tog, metro og tunnelstationer

Det er forbudt at forhindre tog-og perrondøre i at lukke. Overtrædelse anmeldes til politiet og straffes med bøde samt eventuelt et erstatningskrav for forstyrrelse og standsning af driften.

Misbrug af nødbremser anmeldes til politiet og straffes med bøde, samt eventuelt erstatning for forstyrrelse og standsning af driften.

I toget forefindes nøddøråbnere. Toget må ikke forlades uden for stationerne, undtagen efter ordre fra personalet. Misbrug af nøddøråbnere anmeldes til politiet og straffes med bøde.

## 10. Forbud mod rygning

Alle former for rygning, herunder e-cigaretter, er forbudt i bus, tog, metro og letbane, uanset om der afgives tobaksrøg, vanddamp eller lignende. Rygeforbud gælder på DSB's stationer, metrostationer, GoCollective's stationer, områder på nogle busterminaler samt Hovedstadens, Odense og ~~Århus~~Aarhus letbaners stationer. Der er herudover rygeforbud, hvor det er markeret med skiltning.

## 11. Indsamling af underskrifter, uddeling, optræden m.v.

Alle, der ønsker at indsamle underskrifter, lave optagelser, uddele/sælge materiale, optræde og lignende i transportmidlet eller inden for selskabernes områder, skal have skriftlig tilladelse af selskaberne.

Henvendelse kan ske til de respektive selskaber (se afsnit 17 for kontaktinformation).

## 12. Afvisning og bortvisning

Personalet har ret til at afvise eller bortvise kunder fra transportmidler, ~~eller~~ stationsområder eller ventesale, hvis de efter personalets vurdering er til gene. Personalet kan bl.a. afvise eller bortvise kunder, der:

- udgør en sikkerhedsmæssig risiko (f.eks. kunder med rulleskøjter på)
- ikke har og/eller ikke vil anskaffe gyldig billet eller kort
- ikke følger anvisninger fra personalet
- ikke følger de anvisninger som fremgår af opslag eller anden tilsvarende information om benyttelse af det enkelte transportmiddel eller stationsområde
- opfører sig støjende, opfører sig voldeligt eller øver hærværk
- tilsmudser sæder, afgiver kraftige lugte mv.
- har medbragt dyr, som er til gene
- opholder sig på stationsområder uden berettiget ærinde.

Afvisning eller bortvisning kan ske ved politiets hjælp.

Afvisning eller bortvisning af ovenstående grunde medfører ikke krav på tilbagebetaling af ubenyttet eller delvist benyttet billet eller kort.

## 13. Erstatning

### 13.1. Erstatning i forbindelse med kørsel med tog (herunder lokalbanetog), metro og letbane

Selskabernes ansvar for skade på kunder og håndbagage er reguleret i Jernbaneloven og forordning om jernbanepassagerers rettigheder [1], jævnfør afsnit 20, der også finder anvendelse ved indsættelse af erstatningstransport.

Jernbaneselskabet erstatter skade på kunder, hvis skaden er en følge af en begivenhed i forbindelse med jernbanebefordring under kundens ophold i tog eller under dennes ind- eller udstigning, hvis betingelserne for erstatning i øvrigt er opfyldt. Det betyder blandt andet, at skaden skal være en direkte følge af jernbanetransporten.

Erstatningen for personskade eller tab af forsørger kan nedsættes eller bortfalde, hvis skadelidte eller afdøde forsætligt eller ved grov uagtsomhed har medvirket til skaden.

Jernbaneselskabet erstatter skader på og tab af genstande, som kunden medtager som håndbagage, hvis skaden er en følge af en begivenhed i forbindelse med jernbanebefordring, under kundens ophold i tog eller under dennes ind- eller udstigning, hvis betingelserne for erstatning i øvrigt er opfyldt. Det betyder blandt andet, at skaden skal være en direkte følge af jernbanetransporten.

Erstatning for håndbagage kan ikke overstige ~~21.100~~<sup>19.400</sup> DKK (2024<sup>6</sup>) for hver kunde.

For handicappedes hjælpemidler (mobilitetsudstyr, hjælpeanordninger eller fører- og servicehunde) er der ingen begrænsning for erstatningsbeløbet, såfremt selskabet er ansvarligt for hel eller delvis beskadigelse af hjælpemidlet.

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

Hvis en kunde kommer til skade eller bliver dræbt, skal selskabet udbetale sådanne forskudsbeløb, som måtte være nødvendige til dækning af øjeblikkelige økonomiske behov, og som står i forhold til omfanget af den lidte skade, jævnfør reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder.

[Europa-Parlamentets og rådets forordning \(EU\) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtigelser \(omarbejdning\) \(EØS-relevant tekst\)](#)

[2] Erstatningsbeløbet reguleres automatisk hvert år pr. 1. januar i henhold til Jernbaneloven.

### **13.2. Erstatning i forbindelse med buskørsel**

Ansvar for skade i forbindelse med buskørsel påhviler det busselskab, der kører linjen. Kontakt straks chaufføren ved skade, da dette vil gøre den videre sagsbehandling lettere. Trafikselskabets Kundecenter kan vejlede om, hvordan kunden kan anmelde kravet til busselskabet, se afsnit 17 for kontaktoplysninger.

Efter færdselsloven skal den, der er ansvarlig for et motordrevet køretøj, erstatte skader, som køretøjet forårsager ved færdselsuheld eller eksplosion eller brand, der stammer fra brændstofanlæg i køretøjet.

Hvis skaden sker på anden måde, betales erstatning efter lovgivningens almindelige regler.

Ved beskadigelse af kørestole, andre bevægelseshjælpemidler eller hjælpeanordninger ydes altid erstatning, der svarer til omkostningen ved erstatning eller reparation af udstyret.

Erstatningen kan nedsættes eller bortfalde, hvis skadelidte eller afdøde forsætligt eller ved grov uagtsomhed har medvirket til skaden.

## 14. Driftsforstyrrelser

Ved forsinkelse eller aflysning er kunden omfattet af

- Rejsetidsgaranti for rejser med GoCollective, Nordjyske Jernbaner, [Lokaltog](#) og DSB inkl. S-tog, eller
- Rejsegaranti for rejser med trafiksselskaberne (bus, lokalbanetog og Letbanen ved Aarhus samt Odense Letbane), Nordjyske Jernbaner, Metro eller Hovedstadens Letbane eller
- Forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (tog, herunder metro, letbaner og lokalbaner) (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. [Nordjyske Jernbaner og Lokaltog tilbyder dog ikke kompensation i form af en ny billet.](#)

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 GoCollective's tog, Nordjyske Jernbaner og DSB.

Ved rejsegaranti forstås: en refusion af udgifter til alternativ befordring (f.eks. taxa), når forsinkelse eller forbikørsel forårsager ventetid. Kunden får ikke sin billet refunderet. Rejsegaranti kan søges af kunder, der har oplevet forsinkelser på rejser med bus, lokaltog, metro samt Hovedstadens, Odense og [ÅrhusAarhus](#) Letbaner.

Kunden skal søge yderligere information hos det selskab, der er blevet benyttet, da forsinkelsen skete:

- DSB Rejsetidsgaranti
- GoCollective Rejsetidsgaranti
- Metro rejsegaranti
- Hovedstadens Letbane rejsegaranti
- Movia rejsegaranti
- FynBus rejsegaranti
- Sydtrafik rejsegaranti
- Midttrafik rejsegaranti
- ~~Midtjyske Jernbaners rejsetidsgaranti~~
- Nordjyllands Trafiksselskabs rejsegaranti ([herunder Nordjyske Jernbaner](#))-~~og rejsetidsgaranti~~
- BAT rejsegaranti

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

Ud over selskabernes rejsetidsgarantier og rejsegarantier gælder reglerne i forordningen om jernbanepassagerers rettigheder (tog herunder metro, lokalbaner og letbaner). Der henvises til uddrag af forordningen bagerst i rejsereglerne. Forordningen gælder også ved en samlet rejse med flere togselskaber, såfremt der benyttes en gennemgående billet, jf. afsnit 2. Ved rejse med tog (herunder metro, lokalbaner og letbaner) gælder forordningens regler om refusion og omlægning af rejsen, kompensation og assistance, jf. artikel 18-20. (se afsnit 22 for bilag). [Hovedstadens, Odense og Aarhus Letbaner, Midtjyske Jernbaner samt metroen er undtaget bestemmelserne i artikel 18, 19 og 20 vedr. refusion/omlægning af rejsen, kompensation og assistance/forplejning. Nordjyske Jernbaner er undtaget bestemmelserne i artikel 20 vedr. assistance/forplejning.](#)

## 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 vejrforhold 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, metro eller letbaner.

## 15. Hittegods

Fundne genstande afleveres til personalet. Dokumenter med personfølsomme oplysninger, mobiltelefoner, tablets, penge, værdifulde smykker og lignende afleveres snarest herefter til politiet. Andre glemte genstande bliver bortskaffet efter 30 dage, jævnfør lov om hittegods.

I busser kan andre glemte genstande opbevares hos den operatør, der kører ruten. For nærmere oplysning om glemte genstande, herunder hvor længe de opbevares, henvises til det selskab, der er kørt med.

Selskaberne forbeholder sig ret til at bortskaffe letfordærlige varer, herunder fødevarer samt genstande af ringe værdi m.v.

## 16. Klager

Klager over forhold, som ikke har kunnet løses ved henvendelse til personalet i transportmidlet, rettes til det selskab, som kunden har rejst med.

Klager over kontrolafgifter rettes altid til det selskab, der har udstedt afgiften.

Klager vedrørende Rejsekort-appen, Rejsebillet og Basiskort rettes til Rejsekort Kundecenter.

Alle klager kan med fordel fremsendes skriftligt via hjemmesidernes kontaktformularer, gerne med præcis hændelsesbeskrivelse, inkl. angivelse af tid og sted for hændelsen.

Henvendelsen skal ske hurtigst muligt efter den hændelse, kunden ønsker at klage over. Hvis der går lang tid, før klagen modtages, kan det være svært at undersøge, hvad der skete. Desuden kan kunden fortabe et eventuelt krav efter de almindelige regler om forældelse og passivitet.

For henvendelser vedrørende rejse(tids)garanti skal fristen hos det pågældende selskab overholdes.

Selskabet kan stille som betingelse at få forevist original rejsehjemmel i forbindelse med behandling af en klage eller ved ansøgning om godtgørelse, erstatning eller lignende.

Selskaberne er tilsluttet Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Har kunden modtaget en skriftlig afgørelse fra et af selskaberne, som kunden ikke er tilfreds med, kan kunden klage skriftligt til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro ([www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)), Automatikvej 1, 2860 Søborg, tlf. 22 62 65 00.

Kunder har mulighed for at klage til Jernbanenævnet, hvis klagen vedrører jernbanevirksomhedernes generelle overholdelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser. Jernbanenævnet (<https://www.jernbanenaevnet.dk>), Carsten Niebuhrs Gade 43, 1577 København V, tlf. 41 78 03 86.

Kunder, der har modtaget en skriftlig afgørelse fra DSB, har også mulighed for at klage videre til DSB's Kundeambassadør ([DSB Kundeambassadør](#)).

## 17. Kundeservice

Information om bus, tog og metro kan findes på selskabernes hjemmesider eller ved henvendelse til kundecentrene.

**For information og henvendelser vedrørende Rejsekort-appen, Basiskort og RejseBillet:  
Rejsekort Kundecenter**

Tlf. 70 11 33 33

[www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

**For informationer og henvendelser vedrørende DSB app, regionale og nationale rejser med tog**

**DSB Kundecenter**



Tlf. 70 13 14 15, e-mail: [kundehenv@dsb.dk](mailto:kundehenv@dsb.dk)  
[www.dsb.dk](http://www.dsb.dk)

### **GoCollective Tog Kundecenter**

Tlf. 70 ~~8027~~ ~~4474~~ ~~4482~~, e-mail:  
[www.GoCollective.dk](http://www.GoCollective.dk)

### **NT Salgs- og servicecenter**

Tlf. 98 11 11 11  
[www.NTrejse.dk](http://www.NTrejse.dk)

### **For information og henvendelser vedrørende Sjælland**

DOT Kundecenter  
Tlf. 70 15 70 00  
[www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk)

### **For information og henvendelser vedrørende Bornholm**

BAT-din bus på Bornholm Kundecenter  
Tlf. 56 95 21 21, e-mail: [post@bat.dk](mailto:post@bat.dk)  
[www.bat.dk](http://www.bat.dk)

### **For information og henvendelser vedrørende Fyn og Jylland**

GoCollective Rail Kundecenter  
Tlf.: 70 27 74 82, e-mail: [kundeservice@GoCollective.dk](mailto:kundeservice@GoCollective.dk)  
[www.GoCollective.dk](http://www.GoCollective.dk)

DSB Kundecenter  
Tlf. 70 13 14 15, e-mail: [kundehenv@dsb.dk](mailto:kundehenv@dsb.dk)  
[www.dsb.dk](http://www.dsb.dk)

FynBus Kundecenter  
Tlf.: 63 11 22 00, e-mail til: [fynbus@fynbus.dk](mailto:fynbus@fynbus.dk)  
[www.fynbus.dk](http://www.fynbus.dk)

Midttrafik Kundecenter  
Tlf. 70 21 02 30  
[www.Midttrafik.dk](http://www.Midttrafik.dk)



NT Salgs- og servicecenter

Tlf. 98 11 11 11

[www.NTrejse.dk](http://www.NTrejse.dk)

Sydtrafik Kundecenter

Tlf.: 70104410, e-mail: [post@sydtrafik.dk](mailto:post@sydtrafik.dk)

[www.sydtrafik.dk](http://www.sydtrafik.dk)

### Øvrige adresser

Lokaltog A/S

Thistedgade 10

2630 Høje Tåstrup

[www.lokaltog.dk](http://www.lokaltog.dk)

E-mail: [post@lokaltog.dk](mailto:post@lokaltog.dk)

Metroselskabet I/S

Metrovej 5

2300 København S

Hovedstadens Letbane I/S

Metrovej 5

2300 København S

Midtjyske Jernbaner kundeinformation

for Lemvigbanen: tlf. 97 82 00 19

[www.mjba.dk](http://www.mjba.dk)

Nordjyske Jernbaner A/S

Skydebanevej 1 B

9800 Hjørring

Trafikselskabet Movia

Hanne Varmings Plads 4

2500 Valby

Vestbanen A/S

Østergade 17

6840 Oksbøl

## 18. Ændring af rejseregler



Disse rejserregler kan ændres ved opslag på selskabernes hjemmesider.

Ændringer vil blive offentliggjort mindst en uge, før de træder i kraft. Væsentlige ændringer, som berører et stort antal kunder, offentliggøres 1 måned, før de træder i kraft.

Ændringer som følge af ny lovgivning eller myndighedskrav, der sættes i kraft med kort varsel, kan medføre at de angivne varsler, i helt særlige tilfælde, ikke kan overholdes.

## 19. Ikrafttræden

Ikrafttrædelsesdato ~~18. januar~~29. maj 2026.

Samtidig ophæves: Fælles landsdækkende rejseregler Gyldig fra ~~26. oktober 2025~~18. januar 2026.

Rejsereglerne kan findes på selskabernes hjemmesider eller fås gratis ved henvendelse til selskaberne.

## 20. Lovgivning

For rejse med bus, tog, ~~og~~ metro og letbane gælder en række love og regler. De vigtigste er:

Lov om trafikselskaber, jævnfør lovbekendtgørelse 2025-05-19 nr. 537~~nr. 215 af 1. marts 2023~~.

Færdselsloven, jævnfør lovbekendtgørelse 2024-11-26 nr. 1312~~nr. 2018-11-21 nr. 1324~~.

Jernbaneloven, jævnfør lovbekendtgørelse 2023-08-11 nr. 1091~~nr. 686 af 27. maj 2015~~.

Lov 2017-12-26 nr. 1666 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer. Bekendtgørelse om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro), bkg. nr. 1125 af 10. september 2017.

Bekendtgørelse om regulering af erstatnings- og forsikringsbeløb i henhold til jernbaneloven, 2025-11-24 nr. 1362~~2017-10-09 nr. 1125~~.

[Europa-Parlamentets og rådets forordning \(EU\) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtigelser \(omarbejdning\) \(EØS-relevant tekst\)](#)

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buskunders rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004

## 21. Nærmere oplysninger om produkter og priser

DSB: [www.dsb.dk/find-produkter-og-services/](http://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/)

Metro: <https://dinoffentligetransport.dk/find-billetter>

Hovedstadens Letbane: <https://dinoffentligetransport.dk/find-billetter>

Movia: <https://dinoffentligetransport.dk/find-billetter>

BAT: <https://bat.dk/billetter-og-kort/>

GoCollective: [GoCollective.dk/kort-og-billetter](http://GoCollective.dk/kort-og-billetter)

FynBus: [www.fynbus.dk/find-den-riktige-billet](http://www.fynbus.dk/find-den-riktige-billet)

Midtjyske jernbaner: [www.mjba.dk/produkter.html](http://www.mjba.dk/produkter.html)

Midttrafik: [www.midttrafik.dk/priser-og-billetter.aspx](http://www.midttrafik.dk/priser-og-billetter.aspx)

NT: [www.ntrejse.dk/billetter-and-kort](http://www.ntrejse.dk/billetter-and-kort)

Sydtrafik: [www.sydtrafik.dk/billetter-og-priser/billetter-og-kort](http://www.sydtrafik.dk/billetter-og-priser/billetter-og-kort)

## 22. Bilag

[Europa-Parlamentets og rådets forordning \(EU\) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtigelser \(omarbejdning\) \(EØS-relevant tekst\)](#)

### KAPITEL IV

#### FORSINKELSER, IKKEOPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSER OG AFLYSNINGER

##### Artikel 17

Ansvar for forsinkelser, ikkeopnået tilslutningsforbindelser og aflysninger

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomheders ansvar med hensyn til forsinkelser, ikkeopnået tilslutningsforbindelser og aflysninger omfattet af bestemmelserne i bilag I, afsnit IV, kapitel II.

##### Artikel 18

#### Refusion og omlægning af rejsen

1. Når det med rimelighed forventes, enten ved afgang eller i tilfælde af en ikkeopnået tilslutningsforbindelse eller en aflysning, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mindst 60 minutter forsinket, giver den jernbanevirksomhed, der driver den forsinkede eller aflyste forbindelse, omgående passageren valget mellem en af følgende muligheder og træffer de fornødne ordninger:
  - a) refusion af billettens fulde pris på de betingelser, som gjaldt 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
  - b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed
  - c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.
2. Når omlægningen af rejsen på tilsvarende vilkår med henblik på stk. 1, litra b) og c), udføres af den samme jernbanevirksomhed, eller en anden jernbanevirksomhed får til opgave at foretage omlægningen af rejsen, må dette ikke medføre yderligere omkostninger for passageren. Dette krav gælder også, når omlægningen af rejsen omfatter befordring på en højere befordringsklasse og med alternative transportmidler. Jernbanevirksomheder træffer rimelige foranstaltninger for at undgå yderligere tilslutningsforbindelser og sikre, at forsinkelsen i den samlede rejsetid bliver så kort som mulig. Passagerer må ikke

nedklassificeres til befordringsfaciliteter af en lavere kategori, medmindre sådanne faciliteter er eneste disponible mulighed for omlægning af en rejse.

3. Uden at det berører kravene i stk. 2 kan jernbanevirksomheden på passagerens anmodning indvillige i, at passageren indgår kontrakter med andre leverandører af transporttjenester, som giver passageren mulighed for at nå det endelige bestemmelsessted på tilsvarende vilkår, hvorefter jernbanevirksomheden refunderer passageren de af vedkommende afholdte udgifter.

Hvis de tilgængelige muligheder for omlægning ikke meddeles passageren inden for 100 minutter efter den forsinkede eller aflyste tjenestes eller den ikkeopnåede tilslutningsforbindelses planlagte afgangstidspunkt, har passageren ret til at indgå en sådan kontrakt med andre udbydere af offentlige transporttjenester med jernbane, turistbus eller bus. Jernbanevirksomheden refunderer passageren de af vedkommende afholdte nødvendige, passende og rimelige omkostninger.

Dette stykke berører ikke nationale love og administrative bestemmelser, der giver passagerer gunstigere omlægningsvilkår.

4. Transporttjenesteydere sørger ved omlægning af rejser for, at der med den alternative tjeneste, der tilbydes, tilvejebringes en sammenlignelig assistance og tilgængelighed for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Transporttjenesteydere kan ved omlægning af rejser tilbyde personer med handicap og personer med nedsat mobilitet alternative tjenester, der passer til deres behov og adskiller sig fra dem, der tilbydes andre passagerer.
5. Den i stk. 1, litra a), og i stk. 3 omhandlede refusion udbetales senest 30 dage efter modtagelsen af ansøgningen. Medlemsstaterne kan kræve, at jernbanevirksomhederne accepterer at modtage sådanne ansøgninger gennem bestemte kommunikationsmidler, forudsat at ansøgningen ikke giver anledning til forskelsbehandling. Refusionen kan være i form af værdikuponer og/eller leveringen af andre tjenesteydelser, forudsat at betingelserne for nævnte værdikuponer og/eller tjenesteydelser er tilstrækkeligt fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet, og at passageren indvilliger i at acceptere nævnte værdikuponer og/eller tjenesteydelser. Refusionen af billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer, udgifter til telefon eller frimærker.
6. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular for refusionsanmodninger i henhold til denne forordning den 7. juni 2023. Denne fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte gennemførelsesretsakt vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 38, stk. 2.
7. Passagerer har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 6. Jernbanevirksomheder må ikke afvise en anmodning om refusion alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt denne formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkelig præcis, anmoder jernbanevirksomheden passageren om at præcisere anmodningen og bistår passageren hermed.

## Artikel 19

### Kompensation

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, er uden at miste retten til befordring berettiget til kompensation fra jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten eller den gennemgående billet anførte afgangssted og endelige bestemmelsessted, som ikke har medført refusion i henhold til artikel 18. Minimumskompensationen for forsinkelse er som følger:
  - 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.
2. Stk. 1 finder også anvendelse for passagerer, der har abonnementskort eller periodekort. Hvis disse passagerer rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i abonnementskortets eller periodekortets gyldighedsperiode, er de berettigede til passende kompensation i overensstemmelse med jernbanevirksomhedens kompensationsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for bestemmelse af forsinkelse og beregning af kompensation. Forekommer forsinkelser på under 60 minutter gentagne gange i abonnementskortets eller periodekortets gyldighedsperiode, kan forsinkelserne kumuleres, og passagererne kan ydes kompensation i overensstemmelse med jernbanevirksomhedens kompensationsordninger.
3. Uden det berører stk. 2, beregnes kompensation for forsinkelse i forhold til den fulde pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede tjeneste. Når befodringskontrakten gælder en returrejse, beregnes kompensationen for forsinkelse på enten ud- eller returrejsen i forhold til den pris, der er angivet for den pågældende strækning af rejsen på billetten. Hvis prisen på rejsens enkelte strækninger ikke er angivet, beregnes kompensationen i forhold til halvdelen af billettens pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste ydet i en hvilken som helst anden form for befodringskontrakt, der berettiger passageren til at rejse i to eller flere efterfølgende etaper, i forhold til den fulde pris.
4. Ved beregningen af forsinkelsen tages der ikke hensyn til en forsinkelse, som jernbanevirksomheden kan påvise er opstået uden for Unionen.
5. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular for kompensationsanmodninger i henhold til denne forordning, senest den 7. juni 2023. Nævnte fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte gennemførelsesretsakt vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 38, stk. 2.
6. Medlemsstaterne kan kræve, at jernbanevirksomheder accepterer at modtage ansøgninger om kompensation gennem bestemte kommunikationsmidler, forudsat at ansøgningen ikke giver anledning til forskelsbehandling. Passagerer har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 5. Jernbanevirksomheder må ikke afvise en anmodning om kompensation alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt denne formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkelig præcis, anmoder

jernbanevirksomheden passageren om at præcisere anmodningen og bistår passageren hermed.

7. Kompensationen for billetprisen betales senest én måned efter indgivelse af kompensationsansøgningen. Kompensationen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet. Kompensationen udbetales kontant på passagerens anmodning.
8. Kompensationen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer, udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomheder kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder kompensation ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over 4 EUR pr. billet.
9. Passagerer har ikke ret til kompensation, hvis de 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 under end 60 minutter.
10. En jernbanevirksomhed er ikke forpligtet til at betale kompensation, hvis den kan godtgøre, at forsinkelsen, den ikkeopnåede tilslutningsforbindelse eller aflysningen er direkte forårsaget af eller uløseligt forbundet med:
  - a) ekstraordinære forhold som ikke er forbundet med jernbanedriften, såsom ekstreme vejrforhold, større naturkatastrofer eller større folkesundhedskriser, som jernbanevirksomheden trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger den ikke har kunnet afværge
  - b) egen skyld fra passagerens side eller
  - c) en tredjeparts handling, som jernbanevirksomheden trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger den ikke har kunnet afværge, f.eks. personer på sporene, kabeltyveri, nødsituationer på toget, retshåndhævelsesaktiviteter, sabotage eller terrorisme.
  - d) Strejker blandt jernbanevirksomhedens personale, handlinger eller undladelser fra en anden virksomheds side, som bruger samme jernbaneinfrastruktur, og handlinger eller undladelser fra infrastrukturforvalteres og stationslederes side er ikke omfattet af undtagelsen i første afsnit, litra c).

#### Artikel 20

#### Assistance

1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang eller aflysning af en tjeneste underretter jernbanevirksomheden eller stationslederen passagererne om situationen og forbindelsens eller erstatningsforbindelsens forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger. Når billetudstedere og rejsebureauer har sådanne oplysninger, underretter de også passageren.
2. Hvis den i stk. 1 omhandlede forsinkelse er på mindst 60 minutter eller tjenesten er aflyst, tilbyder den jernbanevirksomhed, der driver den forsinkede eller aflyste tjeneste, vederlagsfrit passagererne følgende:

- a) måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i toget eller på stationen, idet der tages hensyn til kriterier såsom afstanden til leverandøren, den fornødne leveringstid og omkostningerne
  - b) hotel- eller anden indkvartering og befording 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. I tilfælde, hvor et sådant ophold bliver nødvendigt på grund af de omstændigheder, der er omhandlet i artikel 19, stk. 10, kan jernbanevirksomheden begrænse varigheden af indkvarteringen til højst tre nætter. Der tages så vidt muligt hensyn til adgangskrav for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet og til hjælpehundes behov
  - 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 bliver afbrudt og ikke kan fortsætte eller ikke kan fortsætte inden for et rimeligt tidsrum, tilbyder jernbanevirksomheden snarest muligt passagererne alternative transporttjenester og træffer de fornødne foranstaltninger.
  4. Jernbanevirksomheder oplyser berørte passagerer om, hvordan de anmoder om bekræftelse på, at toget er forsinket, at forsinkelsen har ført til en ikkeopnået tilslutningsforbindelse, eller at toget er aflyst. Denne bekræftelse finder også anvendelse i forbindelse med de i artikel 19 fastsatte bestemmelser.
  5. Når stk. 1-4 finder anvendelse, er jernbanevirksomheden især opmærksom på behovene hos personer med handicap og personer med nedsat mobilitet samt på behovene hos eventuelle ledsagere og hjælpehunde.
  6. Hvis der indføres beredskabsplaner i henhold til artikel 13a, stk. 3, i direktiv 2012/34/EU, koordinerer jernbanevirksomhederne med stationslederen og infrastrukturforvalteren, for at forberede dem på muligheden for større afbrydelser og lange forsinkelser, der fører til, at et betydeligt antal passagerer stranded på stationen. Sådanne beredskabsplaner omfatter varslings- og informationssystemers tilgængelighedskrav.

## **Uddrag af bilag til jernbanepassagerforordningen**

### **KAPITEL 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 afværge
  - 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 omtalt i stk. 1. Denne bestemmelse gør ikke indgreb i artikel 44.

## 23. Tidligere versioner

Klik [her](#), for at finde tidligere versioner af Fælles rejseregler gældende for hele landet.

# Årsrapport 2025

## Databeskyttelse i Fynbus Afrapportering til ledelsen

Erfaringer og fokuspunkter fra Databeskyttelsesrådgiveren

Nicoline Madsen

Den 6. februar 2026

## Indholdsfortegnelse

<b>1. Indledning</b> .....	<b>3</b>
1.1 Periode.....	3
1.2 Opbygning.....	3
<b>2. Det aftaleretlige grundlag</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Den overordnede konklusion på rapporten</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Arbejds- og fokusområder</b> .....	<b>4</b>
4.1 Deltagelse i DPO-dage .....	4
DPO-dag den 26. maj 2025 .....	5
DPO-dag den 18. september 2025 .....	5
DPO-dag den 12. november 2025 .....	5
<b>5. Kontrolpunkter</b> .....	<b>5</b>
<b>6. Håndtering af sikkerhedsbrud</b> .....	<b>15</b>
6.1 Statistiske oplysninger.....	15
<b>7. Oplysninger om udvikling i bødeforlæg i perioden</b> .....	<b>15</b>
7.1 Indstillinger til bøder fra Datatilsynet til off. myndigheder og virksomheder samt påbud fra Datatilsynet .....	15
7.2. Relevante afgørelser fra Datatilsynet.....	15
<b>8. Afsluttende bemærkninger</b> .....	<b>17</b>

## 1. Indledning

Efter aftale om varetagelsen af DPO-rollen og efter aftale med FynBus skal databeskyttelsesrådgiveren (DPO) en gang årligt aflægge en skriftlig rapport. Formålet med rapporten er at gøre status over arbejdet med databeskyttelse og oplyse FynBus om, i hvilket omfang FynBus overholder databeskyttelseslovgivningen og FynBus's vedtagne retningslinjer og politikker.

Der har i perioden været arbejdet med en lang række forskellige opgaver med tilknytning til informationssikkerhed og databeskyttelse i FynBus, hvoraf nogle har karakter af implementeringsprojekter, mens andre har karakter af opfølgning eller kontrol med overholdelse af de eksisterende regler eller retningslinjer.

### 1.1 Periode

Denne rapport dækker over perioden fra den 1. januar 2025 til 30. december 2025 hvor rapporten er udarbejdet.

### 1.2 Opbygning

Rapporten er bygget op således, at den indledes med et afsnit, som kort beskriver samarbejdet mellem databeskyttelsesrådgiveren og Fynbus. Derefter er der givet en overordnet konklusion på rapporten som en del af indledningen i rapporten, som uddybes afslutningsvist. Derefter beskrives det arbejde, jeg som DPO har været involveret i siden sidste afrapportering, herunder de væsentligste erfaringer og fokusområder.

Dernæst indeholder rapporten en beskrivelse af det kontrolarbejde, der er udført i perioden. I den sidste del af rapporten er der et overblik over de sikkerhedshændelser, der har været i Fynbus i perioden, samt relevante

## 2. Det aftaleretlige grundlag

Der er mellem Fynbus og HjulmandKaptain Advokatpartnerselskab indgået aftale om varetagelse af DPO-rollen. Kontrakten blev indgået i marts 2022. Kontrakten indeholder nærmere beskrivelse af rollefordelingen mellem Fynbus og databeskyttelsesrådgiveren.

Databeskyttelsesrådgiverens rolle er at kontrollere, at FynBus overholder persondatalovgivningen, og herunder yde råd og vejledning til FynBus om overholdelsen af reglerne. Derudover skal DPO besvare henvendelser/spørgsmål af persondataretlige karakter, i det omfang FynBus ikke selv kan besvare disse samt at være kontaktperson i forhold til Datatilsynet.

FynBus skal selv udarbejde det dokumentationsmateriale, som databeskyttelsesforordningen kræver. FynBus er således den udførende, som skal sikre udarbejdelse og implementering af de nødvendige politikker, mens databeskyttelsesrådgiveren bl.a. kontrollerer FynBus' overholdelse af reglerne og yder rådgivning om databeskyttelse efter behov.

## 3. Den overordnede konklusion på rapporten

Det er aftalt med Fynbus, at det planlagte arbejde med databeskyttelse tager udgangspunkt i årsrapporten. Årsrapporten indeholder således en række kontrolpunkter som årligt gennemgås. Formålet er at arbejde målrettet med at bringe Fynbus på et højere complianceniveau samt at strukturere arbejdet.

Jeg har i 2025 afholdt kvartalsvise møder med Fynbus, hvor vi har drøftet status på GDPR-arbejdet. Emnerne for møderne har vi besluttet fra gang til gang, for at sikre, at det altid er de mest aktuelle emner, der drøftes. Et af møderne i 2025 har også været brugt til at DPO har undervist medarbejdernes hos Fynbus i relevante og aktuelle emner.

Derudover har jeg afholdt et auditmøde, som årsrapporten i høj grad bygger på. Derudover har Fynbus fremsendt materiale til mig som jeg i forbindelse med udarbejdelse af årsrapporten har gennemgået. Mine bemærkninger hertil fremgår nærmere under de enkelte kontrolpunkter nedenfor.

Det er min overordnet vurdering, at Fynbus arbejder systematisk og struktureret med henblik på at blive compliant, og så vidt muligt prioriterer arbejdet med databeskyttelse. Arbejdet med databeskyttelse afspejles dog samtidigt af, at de ressourcer/medarbejdere der er afsat til arbejdet, også løser andre opgaver i Fynbus. Jeg bliver dog som DPO mødt af medarbejdere, der har en positiv indstilling til arbejdet med databeskyttelse.

Det er min vurdering, at Fynbus har rykket sig et godt stykke i 2025. Fynbus befinder sig dog fortsat på et stadie, hvor der på enkelte områder fortsat er behov for en indsats for at blive compliant. Dette gælder særligt i forhold til risikovurderinger og afholdelse af tilsyn med databehandlere, som er **væsentlige og alvorlige mangler** i arbejdet med databeskyttelse.

Det kan derfor ikke udelukkes, at der enten ved tilsyn overfor Fynbus eller i forbindelse med konkrete klagesager, kan være forhold i Fynbus, som kan give kritik, en påtale eller i særlige tilfælde en bøde fra Datatilsynet.

## 4. Arbejds- og fokusområder

Nedenfor følger en beskrivelse af de væsentligste opgaver og drøftelser, jeg har været involveret i, i perioden. Ud over at lovgivningen kræver, at databeskyttelsesrådgiveren involveres i en række konkrete opgaver, er dette samtidig med til at give et godt indblik i, hvilke eventuelle udfordringer Fynbus står overfor i forhold til den gældende databeskyttelseslovgivning.

### 4.1 Deltagelse i DPO-dage

Jeg har i perioden deltaget i DPO-dage hos Fynbus, som er kvartalsvise møder med Fynbus' GDPR-medarbejdere/jura.

DPO`ens rolle i møderne er at drøfte forskellige databeskyttelsesretlige forhold, herunder rådgive Fynbus om både konkrete og generelle problemstillinger inden for databeskyttelse, håndtering af de indtrufne

sikkerhedshændelser og lignende. Derudover informerer DPO`en på møderne om relevante nyheder, bl.a. ny lovgivning, praksis, afgørelser mv.

DPO udarbejder efter hvert møde et referat. Nedenfor fremgår de overordnede emner som har været drøftet på DPO-dagene. Jeg henviser i øvrigt til de enkelte referater.

## **DPO-dag den 26. maj 2025**

På DPO-dagen den 26. maj drøftede vi følgende emner:

- Status på implementering af optagelse af telefonsamtaler
- Awareness, herunder politik og systemet Moxso
- Opdatering af privatlivspolitikken på hjemmesiden
- Risikovurderinger, herunder IT-risikovurderinger
- Arbejds- og procesbeskrivelser
- AI-forordningen og brug af AI hos Fynbus
- Indsigtsanmodninger i busovervågning

## **DPO-dag den 18. september 2025**

På DPO-dagen den 18. september 2025 drøftede vi følgende emner:

- Nyheder GDPR, herunder Deloitte-sagen og GDPR-kompensation efter artikel 82
- Tilsyn med databehandlere
- AI og konsekvensanalyse
- Awareness
- Slettepolitik
- De registreredes rettigheder
- Risikostyring
- Risikovurderinger
- Arbejds- og procesbeskrivelser

## **DPO-dag den 12. november 2025**

På DPO-dagen den 12. november 2025 underviste jeg GDPR-medarbejderne i en række udvalgte emner, og derudover drøftede vi følgende emner:

- Tredjelandsoverførsler
- Kontrol af logs
- NIS2
- AI og konsekvensanalyse

## **5. Kontrolpunkter**

Som DPO skal jeg løbende gennemføre en række kontroller af Fynbus' overholdelse af både de databeskyttelsesretlige regler samt Fynbus' egne politikker.

Som beskrevet indledningsvist, er det aftalt med Fynbus at de samme kontrolpunkter udtages hvert år, men hvor der løbende kan medtages flere kontrolpunkter.

På baggrund af årets audit, sammenfattes her de væsentligste bemærkninger og anbefalinger til FynBus, med henblik på, at FynBus fremadrettet kan opretholde og/eller forbedre sit complianceniveau i forbindelse med behandling af personoplysninger.

Nedenfor ses en forklaring af trafiklys-farver, der anvendes til illustration af complianceniveauet:

Nummer		Forklaring
1	Høj	Complianceniveauet overholder lovgivning, retningslinjer og vejledninger vedrørende databeskyttelse. Der kan dog være visse punkter, hvor der kan ske forbedringer.
2	Medium	Complianceniveauet er i strid med lovgivning eller anbefalinger fra Datatilsynet og/eller andre relevante myndigheder. Manglende overholdelse kan indebære påtale, advarsel eller mindre bøde.
3	Lav	Complianceniveauet er i strid med lovgivning eller anbefalinger fra Datatilsynet og/eller andre relevante myndigheder. Manglende overholdelse kan medføre påbud eller større bøde.

FynBus har scoret følgende complianceniveau i forbindelse med kontrollerne:

Compliance-score	Område	Forklaring
	Fortegnelse	<p>Det er min vurdering, at FynBus er bekendt med, hvilke behandlingsaktiviteter, som indgår i organisationens arbejde.</p> <p>Jeg har tidligere i forbindelse med audit i 2024 gennemgået Fynbus' fortegnelser, som efter min vurdering er fyldestgørende, jf. artikel 30 i databeskyttelsesforordningen.</p> <p>Fynbus har i forbindelse med audtimødet den 21. januar 2026 oplyst, at de ikke i 2025 har opdateret fortegnelsen, da der ikke har været ændringer.</p> <p>I forhold til det løbende arbejde og ajourføring, henviser jeg til bemærkningerne nedenfor vedrørende arbejds- og procesbeskrivelser.</p>

	<p>Arbejds- og procesbeskrivelser</p>	<p>Fynbus har i 2025 arbejdet med implementering af procedure for udarbejdelse og opdatering af arbejds- og procesbeskrivelser.</p> <p>Procedure for arbejds- og procesbeskrivelser blev godkendt i oktober 2025.</p> <p>I henhold til den fastsatte procedure, skal afdelingslederne én gang om året gennemgå arbejds- og procesbeskrivelser, og komme med en tilbagemelding til jura i forhold til om der er behov for tilretning/opdatering.</p> <p>Der har også tidligere været en proces, men processen er nu blevet skrevet ned.</p> <p>Proceduren skal understøtte arbejdet med at sikre opdatering og ajourføring af fortegnelsen.</p> <p>Derudover er det min vurdering, at proceduren kan understøtte forståelsen af GDPR, og indgår som en del af awareness i Fynbus.</p> <p>Det bemærkes at jeg ikke i forbindelse med kontrolpunktet har gennemgået de enkelte arbejds- og procesbeskrivelser.</p>
	<p>Risikovurderinger</p>	<p>FynBus oplyste på auditmødet i januar 2026, at der ikke er arbejdet videre med risikovurderinger i 2025. Dette er jeg også løbende blevet orienteret om på DPO-dage.</p> <p>Fynbus har alene udarbejdet 12 GDPR-risikovurderinger i alt. Disse har DPO tidligere gennemgået, og kommet med bemærkninger til. Jeg henviser til mine bemærkninger til DPO-årsrapporten for 2024.</p> <p>Fynbus oplyste også, at der ikke har været arbejdet videre med IT-risikovurderingerne.</p> <p>Når der udarbejdes risikovurdering for en behandlingsaktivitet, skal der i denne vurdering</p>

		<p>inddrages de risici der eksisterer ved brug af IT-systemet der anvendes.</p> <p>Jeg skal derfor henvise til mine tidligere anbefalinger i DPO-årsrapporten 2024 om, at Fynbus på ny bør genbesøge risikovurderingerne, når IT-risikovurderingerne er udarbejdet. Uden inddragelse af IT-risikovurderinger, kan FynBus risikere, at der ikke bliver taget højde for alle risici.</p> <p>Idet FynBus ikke har udarbejdet risikovurderinger for alle behandlingsaktiviteter, er FynBus ikke i stand til at dokumentere, at behandling af personoplysninger sker med tilstrækkelig sikkerhed. Det vurderes på den baggrund, at FynBus ikke overholder kravet om ansvarlighed jf. GDPR artikel 24.</p>
	<p>Databehandleraftaler</p>	<p>FynBus har udarbejdet en overblik-liste over alle databehandlere. På listen fremgår hvornår databehandleraftalen gælder, bemærkninger til databehandleren, samt status på tilsyn.</p> <p>Det er min vurdering, at FynBus har generelt har styr på sine databehandlere, og at det sikres, at der indgås en databehandleraftale i forbindelse med indkøb af IT-systemer.</p> <p>Fynbus har siden audit i 2024 fået udarbejdet og implementeret politik for indgåelse af databehandleraftale og tilsyn med databehandlere. Politikken blev godkendt i oktober 2025.</p> <p>DPO har fået politikken til gennemgang i forbindelse med audit. Det er min vurdering at politikken indeholder en tilstrækkelig beskrivelse af proceduren.</p> <p>Det er min vurdering, at FynBus har fokus på at sikre, at relevante databehandleraftaler indgås – FynBus involvere DPO hver gang der indgås en ny aftale.</p>
	<p>Tilsyn med databehandlere</p>	<p>FynBus har ikke igangsat tilsyn med databehandlere. Der føres derfor ikke reelle kontroller med databehandlere.</p>

		<p>Det er et krav fra Datatilsynet, at den dataansvarlige med passende interval kontrollerer, at databehandleren efterlever kravene i databehandleraftalen.</p> <p>Det er min vurdering, at manglende tilsyn med databehandlere udgør en alvorlig risiko for de registreredes rettigheder og frihedsrettigheder.</p> <p>Manglende tilsyn er derfor en overtrædelse af GDPR artikel 24 om ansvarlighed.</p> <p>Fynbus har dog i 2025 udarbejdet en politik for afholdelse af tilsyn med databehandlere, og har således taget de første skridt mod implementering af en procedure.</p> <p>DPO har fået politikken til gennemgang i forbindelse med audit. Proceduren tager udgangspunkt i Datatilsynets pointsystem og tilsynskoncepter. Det er min vurdering at proceduren tilstrækkeligt kan understøtte Fynbus' arbejde med afholdelse af tilsyn.</p> <p>Det er min anbefaling, at FynBus sikrer, at der fremadrettet føres tilstrækkeligt tilsyn med alle databehandlere.</p> <p>Idet Fynbus fortsat ikke har igangsat tilsyn, er farven fortsat rød.</p> <p>Fynbus har oplyst på auditmødet at forventningen er, at Fynbus vil igangsætte tilsyn i 2026.</p>
	<p>Hændelser/brud på persondatasikkerheden, herunder opfølgning på brud og hændelser</p>	<p>Det fremgår af Datatilsynets praksis, at den dataansvarlige skal lære af sine brud og hændelser og sikre, at lignende ikke sker igen.</p> <p>FynBus har udarbejdet en fuldstændig liste over hændelser, som samtidigt indeholder en oversigt over hvordan der er fulgt op på hændelsen, samt hvad Fynbus kan lære af bruddet.</p>

		<p>Derudover drøfter Fynbus sikkerhedsbrud hver gang der afholdes onsdagsmøder (hvert kvartal). Fynbus gennemgår også hver gang procedure for håndtering af sikkerhedsbrud.</p> <p>Fynbus fremviste desuden på mødet deres interne indberetter af sikkerhedsbrud som findes på Intranettet.</p> <p>Det er min vurdering, at FynBus løbende arbejder med hændelser, og sørger for at der bliver fulgt op på bruddene.</p> <p>Jeg har på baggrund af oversigten noteret i alt 15 sikkerhedsbrud. Antallet af sikkerhedsbrud er ca. på niveau med det antal sikkerhedsbrud der blev registreret i 2024.</p>
	Awarenes	<p>Det er Datatilsynets praksis, at den dataansvarlige skal sikre, at alle medarbejdere er bekendt med korrekt håndtering af personoplysninger. Dette arbejde skal ske kontinuerligt, da det ikke kan forventes, at medarbejderne husker alle regler og retningslinjer, hvis de ikke med passende interval gøres opmærksom på disse.</p> <p>Hovedparten af de brud på persondatasikkerheden, der generelt sker i organisationer, skyldes menneskelige fejl. Det er derfor væsentligt, at FynBus har defineret klare retningslinjer og politikker, som er kendte af medarbejderne, lige som det er væsentligt, at alle medarbejdere i FynBus kender de grundlæggende regler i GDPR, herunder ved, hvad en personoplysning er.</p> <p>FynBus har en oversigt over den løbende awareness i organisationen.</p> <p>Det følger af excel-arket, at der holdes oplæg på onsdagsmøder, samt hvilke emner der har været gennemgået.</p>

		<p>Derudover gennemføres der også løbende Moxso kurser som er et awareness-system.</p> <p>GDPR er også kommet ind på Intranettet. Her kan medarbejdere finde generel viden om GDPR, information om hvad et sikkerhedsbrud er mv.</p> <p>Der sendes også falske phishing-mails ud til medarbejdere med henblik på at teste deres opmærksomhed. Falske phishing-mails kan have en stor effekt, da dette skærper medarbejders generelle opmærksomhed i forhold til de mails de modtager.</p> <p>Ud fra ovenstående er det min vurdering, at Fynbus har fokus på awareness, og at omfanget af træningen er tilstrækkeligt.</p>
	<p>Oplysningspligt til medarbejdere</p>	<p>I forbindelse med ansættelse fremsender FynBus en oplysningsskrivelse til den nye medarbejder. DPO har tidligere gennemgået oplysningsbrevet.</p> <p>Fynbus har endvidere oplyst at dokumentet opdateres løbende når der sker ændringer.</p> <p>Jeg har ikke i forbindelse med audit i 2025 gennemgået oplysningsbrevet.</p>
	<p>Oplysningspligt kunder</p>	<p>FynBus har i fortegnelsen redegjort for, om og på hvilken måde, kunder oplyses om behandlingen af deres personoplysninger, jf. artikel 13 og 14</p> <p>Derudover har Fynbus på auditmødet i januar oplyst om, at oplysningsbrevet siden 2024 har fået tilføjet et afsnit vedrørende brug af bodycam.</p> <p>Det er på den baggrund min opfattelse, at Fynbus løbende er opmærksomme på at tilrette når forholdene ændrer sig, eller der kommer nye behandlingsaktiviteter der skal oplyses om.</p> <p>Det er min vurdering, at FynBus kan dokumentere at oplysningspligten efterleves.</p>

		<p>Det bemærkes, at jeg ikke i forbindelse med audit 2025 har gennemgået oplysningsbrevet.</p>
	<p>Registreredes rettigheder</p>	<p>Fynbus har i 2025 udarbejdet og implementeret en politik for håndtering af de registreredes rettigheder.</p> <p>Der er i politikken bl.a. taget stilling til hvordan opfyldelse af anmodninger skal kommunikeres, hvor hurtigt de skal besvares mv.</p> <p>Fynbus oplyste på auditmødet at det er primært indsigtanmodninger der modtages.</p> <p>Det er min vurdering, at FynBus grundlæggende efterlever – og kan efterleve – kravene i artikel 15-22 om de registreredes rettigheder. Det er samtidigt min vurdering at Fynbus er i stand til at dokumentere efterlevelsen af kravene.</p>
	<p>Grundlæggende principper, herunder dokumentation jf. artikel 5, stk. 2)</p>	<p>Kontrolpunktet grundlæggende principper, herunder dokumentation, vedrører at Fynbus skal kunne dokumentere, at de grundlæggende principper i GDPR overholdes (artikel 5). Dokumentation for dette vil blandt andet fremgå af det øvrige GDPR-arbejde, som er vurderet. F.eks. vil en risikovurdering, politik eller et awarenes-tiltag kunne tjene som dokumentation.</p> <p>Det fremgår ikke direkte i GDPR artikel 5, stk. 2, at dokumentation for overholdelse af forordningen skal foreligge på skrift. Det fremgår imidlertid, at den dataansvarlige skal kunne <i>påvise</i> at forordningen overholdes. Dette vil være særdeles vanskeligt, hvis dokumentation alene sker mundtligt</p> <p>Det er desuden væsentligt, at FynBus sikrer, at det løbende arbejde med databeskyttelse dokumenteres. Herunder, at FynBus laver notater over de beslutninger og handlinger, der indgår i det databeskyttelsesretlige arbejde. Det kan f.eks. være dokumentation for undervisning af medarbejdere, for beslutninger vedrørende risikostyring, håndtering og opfølgning på databrud og hændelser, interne og eksterne kontroller m.m.</p>

		<p>Det er på baggrund af de løbende drøftelser, og på baggrund af arbejdet i 2025 min vurdering, at Fynbus har fokus på at dokumentere sit arbejde med GDPR og dermed overholdelse af de grundlæggende principper.</p> <p>Det er min vurdering, at FynBus gennem årene har arbejdet med databeskyttelse, hvorfor GDPR på mange punkter allerede overholdes i dag. At GDPR efterlevs fremgår både af den dialog, som jeg løbende har med FynBus' medarbejdere samt i de mange eksempler på håndtering af GDPR-opgaver, som er drøftet på mødet.</p> <p>Som det også er noteret ved de enkelte punkter, er FynBus fortsat ikke i mål på alle punkter. Det er dog samtidigt min vurdering, at der i løbet af 2025 er sket en stor udvikling. Farven er dog fortsat gul, da Fynbus fortsat er rød på tilsyn med databehandlere og risikovurderinger.</p>
	<p>Interne politikker</p>	<p>Udarbejdelse af politikker, instrukser og procedurer er et grundlæggende fundament for arbejdet med databeskyttelse. Det er en del af den dataansvarliges ansvar at fastsætte regler og retningslinjer for, hvordan medarbejderne og eksterne samarbejdspartnere, herunder databehandlere, må håndtere personoplysninger.</p> <p>FynBus har et overbliksskema med status på arbejdet med interne politikker.</p> <p>Fynbus har i 2025 udarbejdet og implementeret flere politikker og retningslinjer, herunder awareness politik, politik for krav til databehandlere samt tilsyn af databehandlereftaler, retningslinjer for iagttagelse af de registreredes rettigheder, retningslinjer for behandling af cpr-nr., retningslinjer for optagelse af telefonsamtaler, procedure for arbejds- og procesbeskrivelser.</p> <p>Overbliksskemaet er et godt værktøj til at danne et overblik over hvilke politikker og retningslinjer der</p>

		<p>gælder for FynBus, og hvilke der mangler at blive udarbejdet.</p> <p>Det anerkendes at Fynbus er kommet i gang med arbejdet med interne politikker, men Fynbus er fortsat ikke i mål. Det anerkendes også at Fynbus på onsdagsmøder løbende gennemgår politikker, sådan at medarbejdere bliver påmindet om indholdet.</p> <p>Det er min anbefaling, at FynBus sikrer, at der fortsat er fokus på udarbejdelse af politikker, instrukser og procedurer.</p>
	Interne kontroller	<p>FynBus skal være opmærksom på, at det ikke er nok at have politikker mv., men at FynBus også har pligt til at gennemføre intern kontroller med, at egne politikker, instrukser og procedurer overholdes.</p> <p>Sådanne kontroller bidrager til dokumentation for, at kravene i GDPR efterleves.</p> <p>En kontrol kan f.eks. være kontrol af, at der er blevet fulgt op på et sikkerhedsbrud (i henhold til proceduren), at tilsyn med databehandlere er gennemført, at retningslinjer for brug af billeder overholdes mv.</p> <p>FynBus har oplyst, at der gennemføres kontrol med log på Citra i forhold til CPR-opslag. Fynbus oplyste dog at der ikke sker en egentlig dokumentation heraf. Det anbefales derfor at Fynbus sikre dokumentation for denne stikprøvekontrol.</p> <p>Derudover er det også hensigten at IT-afdelingen hvert halve år skal udarbejde en oversigt til afdelingsleder over adgangsrettigheder. Denne procedure er dog endnu ikke igangsat.</p> <p>Fynbus dokumentere på enkelte punkter, at politikker mv. overholdes. Bl.a. i forhold til awareness dokumentere Fynbus løbende hvornår der er gennemført awareness træning.</p>

	Det anbefales, at FynBus gennemfører sådanne interne kontroller, så FynBus er i stand til at påvise, at egne beslutninger og krav til arbejdet med databeskyttelse efterleves.
--	--

## 6. Håndtering af sikkerhedsbrud

### 6.1 Statistiske oplysninger

Antal registrerede sikkerhedsbrud i alt: **15**

Antal anmeldte (til Datatilsynet) sikkerhedsbrud: **2**

## 7. Oplysninger om udvikling i bødeforlæg i perioden

### 7.1 Indstillinger til bøder fra Datatilsynet til off. myndigheder og virksomheder samt påbud fra Datatilsynet

Datatilsynet har siden 2018 indstillet 37 privat virksomheder og offentlige myndigheder til bøde for overtrædelse af de databeskyttelsesretlige regler.

I 2025 har Datatilsynet indstillet to rengøringsvirksomheder til en bøde. Ingen offentlige myndigheder er i 2025 blevet indstillet til bøde. Sagen vedrører en klage over indsigt til de to rengøringsvirksomheder, som ikke blev besvaret trods adskillige henvendelser. Datatilsynet meddelte virksomhederne påbud om at tage stilling til indsigtsanmodningerne, men idet virksomhederne ikke efterkom Datatilsynets påbud, besluttede Datatilsynet at politianmelde virksomhederne.

### 7.2. Relevante afgørelser fra Datatilsynet

#### EU-Domstolens afgørelse om pseudonymiseringsbegrebet

Den 4. september 2025 traf EU-domstolen en principiel afgørelse om fortolkning af GDPR, der har betydning for forståelsen af pseudonymiserede personoplysninger.

I GDPR skelnes der mellem pseudonymisering og anonymisering. Her er den væsentlige forskel, at en anonymiseret oplysning ikke udgør en personoplysning, og er dermed ikke omfattet af GDPR. Derimod er en pseudonymiseret oplysning stadig en personoplysning, idet disse kan genskabes.

Hertil anfører EU-domstolen, at der imidlertid i nogle tilfælde kan være tale om oplysninger, der er omfattet af en så effektiv pseudonymisering, at de ikke altid udgør personoplysninger. Hermed skelnes der altså mellem hvem der ser oplysningerne (modtageren). For en udefrakommende kan oplysningerne blot være oplysninger, hvorimod der er tale om personoplysninger, hvis de behandles af den dataansvarlige der har hjælpemidlerne til at modgøre pseudonymiseringen.

Datatilsynet har dog efterfølgende udtalt sig om afgørelsen, hvor Datatilsynet gør opmærksom på, at i en databehandlerkonstruktion udgør pseudonymiserede oplysninger fortsat personoplysninger for den dataansvarlige. Derfor skal den dataansvarlige have hjemmel til at videregive personoplysningerne til en tredjeparts egne formål, uanset om oplysningerne i den nye behandlingskontekst efter omstændighederne vil kunne falde udenfor definitionen af, hvad der er en personoplysning.

Det bemærkes, at EU-Kommissionen på baggrund af afgørelsen, har lagt op til en ændring af personoplysningsbegrebet. Det er dog ikke endelig trådt i kraft endnu.

## Datatilsynet udtaler kritik af Kriminalforsorgens håndtering af indsigtsanmodninger

Den 10. juli. 2025 udtalte Datatilsynet kritik af Kriminalforsorgen. Kritikken rettede sig hovedsageligt mod Kriminalforsorgens håndtering af indsigtsanmodninger fra indsatte i fængsler. Datatilsynet udtalte bl.a., at flere anmodninger ikke var blevet besvaret i tide, og at der i flere tilfælde ikke var udleveret alle de oplysninger, som den registrerede har krav på ifølge Databeskyttelsesforordningens (GDPR) art. 15.

I henhold til GDPR skal anmodninger fra registrerede om udøvelse af deres rettigheder besvares hurtigst muligt, og senest inden for én måned.

I forbindelse med sagen udtalte Kriminalforsorgen, at der manglede forståelse i organisationen for anmodninger i henhold til GDPR sammenholdt med anmodninger efter forvaltnings- og offentlighedslovens regler om aktindsigt.

Der kan af afgørelsen udledes, at det er væsentligt at tidsfristen på én måned overholdes når der modtages anmodninger fra registrerede, samt at den dataansvarlige skal sikre, at alle medarbejdere i organisationen har viden om de registreredes rettigheder samt kender til proceduren i forhold til håndtering. Afgørelsen understreger, at awareness er helt afgørende med henblik på at sikre at GDPR overholdes.

## Første danske dom tilkender godtgørelse iht. GDPR for ikke-økonomisk skade

Østre Landsret traf den 20. august 2025 afgørelse i en sag vedrørende godtgørelse for ikke-økonomisk skade efter GDPR art. 82.

Sagen er anlagt af to klagere A og B, som hver nedlagde påstand om betaling af kr. 55.000,00. Sagen var anlagt mod Hillerød Kommune. Østre Landsret fastslog, at A havde godtgjort at have lidt en immateriel skade.

Sagen vedrører et databrud, hvor Hillerød Kommune ved en fejl gav aktindsigt til E i en række oplysninger om dennes tidligere ægtefælle B og B's nye samlever A, i forbindelse med B's ansøgning om økonomisk hjælp til et efterskoleophold for E og B's fællesbarn.

Østre Landsret henviser i afgørelsen til en EU-dom (C-741/21), hvor det blev fastslået, at en dataansvarlig ikke kan frigøre sig for ansvar ved blot at påberåbe sig, at en person ved den dataansvarlige har udvist uagtsomhed, og at det ikke kan frigøre den dataansvarlige, at personen har tilsidesat instrukser. Hillerød Kommune fandtes derfor ansvarlig.

Det er første gang i dansk retspraksis at der er tilkendt godtgørelse for ikke-økonomisk skade, og afgørelsen er derfor meget principiel. Dog tilkender Østre Landsret alene A godtgørelse med kr. 2.500 som er langt under det påståede beløb på kr. 55.000. Østre Landsret henviser som begrundelse for godtgørelsens størrelse bl.a. til karakteren af den udleverede helbredsoplysning, og at kommunen efterfølgende havde beklaget.

Sagen er anket til Højesteret, og afgørelsen kan være med til at sætte et præg på praksis fremadrettet relateret til spørgsmål om godtgørelse for ikke-økonomisk skade.

## 8. Afsluttende bemærkninger

Jeg har igennem rapporten beskrevet de fokusområder, der har været i den periode, som rapporten dækker over.

Det er min vurdering at Fynbus i 2025 har arbejdet struktureret og systematisk med GDPR, herunder har haft fokus på dokumentation og udarbejdelse af politikker og retningslinjer.

Fynbus har rykket sig på flere af kontrolpunkterne, herunder awareness og håndtering af de registreredes rettigheder som er gået fra farven gul til grøn. FynBus skal have ros for deres arbejde, og at de har rykket sig meget. Der er en bevidsthed om, at der fortsat er mange opgaver der skal løses, men det går uden tvivl frem ad.

Den 6. februar 2026

Nicoline Madsen  
Databeskyttelsesrådgiver (DPO), Fynbus