



2024/949

2.4.2024

KOMMISSIONENS GENNEMFØRELSESFORORDNING (EU) 2024/949

af 27. marts 2024

om indførelse af en fælles formular for jernbanepassagerers anmodninger om refusion og kompensation ved forsinkelser, ikkeopnåede tilslutningsforbindelser og aflysninger af jernbanetjenester i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-KOMMISSIONEN HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde,

under henvisning til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser ⁽¹⁾, særlig artikel 18, stk. 6, og artikel 19, stk. 5, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Ved forordning (EU) 2021/782 fastsættes der regler for jernbanetransport med henblik på at sikre en effektiv beskyttelse af passagerer og tilskynde til rejse med jernbane.
- (2) I henhold til artikel 18, stk. 7, og artikel 19, stk. 6, i forordning (EU) 2021/782 har passagerer ret til at indgive anmodninger om refusion og kompensation ved hjælp af en fælles formular. Jernbanevirksomheder bør dog ikke afvise en anmodning om refusion alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt denne formular.
- (3) Anvendelsen af formularen bør gøre det muligt for passagererne at give alle nødvendige relevante person- og rejseoplysninger til jernbanevirksomhederne for derved lette disse virksomheders behandling af anmodninger om refusion og kompensation.
- (4) Af hensyn til gennemsigtigheden og for at lette passagerernes anmodninger bør anmodninger om refusion og kompensation integreres i én fælles formular, hvori passagererne bør angive, om de ansøger om refusion, kompensation eller begge dele.
- (5) For at forenkle proceduren for passagerers anmodning om kompensation og/eller refusion og for at sikre, at den er tilgængelig, bør passagererne have mulighed for at indgive den fælles formular for anmodninger om refusion og kompensation enten som et fysisk dokument eller ad elektronisk vej.
- (6) For at tilskynde passagererne til at anvende den fælles formular for anmodninger om refusion og kompensation bør Kommissionen stille formularen til rådighed på alle Unionens officielle sprog på sit websted, herunder i en version, der er tilgængelig for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.
- (7) Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse er blevet hørt i overensstemmelse med artikel 42, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725 ⁽²⁾ og afgav udtalelse den 29. marts 2023.
- (8) Foranstaltningerne i denne forordning er i overensstemmelse med udtalelse fra Passagerrettighedsudvalget —

⁽¹⁾ EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1.

⁽²⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725 af 23. oktober 2018 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger i Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af forordning (EF) nr. 45/2001 og afgørelse nr. 1247/2002/EF (EUT L 295 af 21.11.2018, s. 39).

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

Artikel 1

Ved denne forordning fastsættes der en fælles formular for anmodninger om refusion og kompensation, jf. artikel 18, stk. 6, og artikel 19, stk. 5, i forordning (EU) 2021/782.

Den fælles formular kan indgives som et fysisk dokument eller ad elektronisk vej.

Artikel 2

Kommissionen stiller den fælles formular til rådighed på alle Unionens officielle sprog på sit websted sammen med en udgave, der er tilgængelig for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

Artikel 3

Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Den finder anvendelse fra den 2. juli 2024.

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

Udfærdiget i Bruxelles, den 27. marts 2024.

På Kommissionens vegne
Ursula VON DER LEYEN
Formand

BILAG

FORMULAR TIL ANMODNING OM REFUSION OG KOMPENSATION

i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782

Passagerer kan anvende denne formular til at anmode om refusion, kompensation eller begge dele fra jernbanevirksomheder.

Passagerer har ret til at anvende denne formular. Det er dog ikke obligatorisk at anvende denne formular. Nogle jernbanevirksomheder kan have deres egen onlineformular eller et lignende system på deres websted eller via en mobilapplikation til behandling af anmodninger om refusion eller kompensation. Frister for indgivelse af anmodninger kan være underlagt national lovgivning.

Bemærk, at nogle jernbanevirksomheder kan tilbyde gunstigere betingelser for refusion og kompensation end dem, der er fastsat i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 ⁽¹⁾. Det anbefales derfor at kontrollere den pågældende jernbanevirksomheds vilkår og betingelser.

Udfyld de relevante dele af formularen MED BLOKBOGSTAVER.

1. Begrundelse(r) for din anmodning

Sæt kryds [X] ved hver hændelse, der gælder for din anmodning

- Forsinkelse
 Aflysning
 Ikkeopnået tilslutningsforbindelse på grund af forsinkelse eller aflysning

2. Tidligere anmodning om refusion/kompensation for forsinkelse/aflysning/ikkeopnået tilslutningsforbindelse for samme jernbanerejse

Jernbanevirksomheder kan have deres egen onlineformular eller et lignende system på deres websted eller via en mobilapplikation til behandling af anmodninger om refusion eller kompensation.

Har du allerede anmodet om refusion og/eller kompensation for en aflysning, forsinkelse eller ikkeopnået tilslutningsforbindelse for samme jernbanerejse via sådanne kanaler? Hvis ja, bedes du udfylde nedenstående.

2.1. Dato for tidligere anmodning om refusion/kompensation for samme jernbanerejse (dag/måned/år):|....|....

2.2. Anmodning rettet til (angiv jernbanevirksomhedens navn — i tilfælde af flere jernbanevirksomheder bedes du anføre dem alle her):
.....

2.3. Anvendte metoder i forbindelse med tidligere anmodning (f.eks. onlineformular eller mobilapp — angiv referencen for denne anmodning, hvis en sådan findes):
.....

3. Oplysninger om din rejse

3.1. Jernbanevirksomhedens navn
.....

3.2. Planlagt rejse

3.2.1. Afrejsedato (dag/måned/år):|....|....

⁽¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1).

3.2.2.	Afgangsstation:
3.2.3.	Bestemmelsesstation:
3.2.4.	Planlagt afgangstidspunkt (<i>time/minutter</i>): :....
3.2.5.	Planlagt ankomsttidspunkt på bestemmelsessted (<i>time/minutter</i>): :....
3.2.6.	Tognummer/-kategori:
3.2.7.	Billet-/reservationsnummer:
3.2.8.	Billetpris(er):
3.3.	Faktisk rejse
3.3.1.	Faktisk ankomstdato (<i>dag/måned/år</i>):/...../.....
3.3.2.	Faktisk afgangstidspunkt (<i>time/minutter</i>): :....
3.3.3.	Faktisk ankomsttidspunkt på endeligt bestemmelsessted (<i>time/minutter</i>): :....
3.3.4.	Tognummer/-kategori:
3.3.5.	Ikkeopnået tilslutningsforbindelse i (<i>station</i>):

4. Formålet med din anmodning til jernbanevirksomheden

Angiv venligst dit/dine krav med et kryds [X].

Refusion fra jernbanevirksomheden af billetten/billetterne (*), (**) på grund af et aflyst eller forsinket tog eller en ikkeopnået tilslutningsforbindelse med en forventet forsinkelse ved ankomsten til det endelige bestemmelsessted på 60 minutter eller derover.

Kompensation fra jernbanevirksomhed (**) (vælg en af følgende muligheder)

Forsinkelse ved ankomsten til det endelige bestemmelsessted på 60-119 minutter. (***).

Forsinkelse ved ankomsten til det endelige bestemmelsessted på 120 minutter eller derover.


Gentagne forsinkelser eller aflysninger, som en passager med abonnementskort eller periodekort har været udsat for (****).

Refusion fra jernbanevirksomheden af udgifter, der er påløbet ved brug af andre leverandører af transporttjenester eller andre udgifter (udgifter til anden jernbanevirksomhed, bus, taxi, hotel eller anden form for indkvartering, måltider, forfriskninger) (*****).

Bemærk, at du ikke kan anmode om kompensation eller refusion fra jernbanevirksomheder, hvis du ikke nåede en eller flere tilslutningsforbindelser, forudsat at alle følgende betingelser er opfyldt:

- Du har købt en eller flere billetter i en enkelt handelstransaktion for en rejse, der omfatter en eller flere forbindelser.
- Det er anført på billetterne eller i et andet (elektronisk) dokument, at billetterne udgør særskilte befodringskontrakter.
- Du blev oplyst herom forud for købet.

(*) Refusionen udbetales senest 30 dage efter modtagelsen af anmodningen. Du har ikke ret til refusion af billetten/billetterne, hvis jernbanevirksomheden har tilbudt og truffet de nødvendige foranstaltninger til omlægning eller videreførelse af rejsen til dit endelige bestemmelsessted, og du har accepteret dette tilbud.

<p>(**) <i>Kompensationen for billetprisen udbetales senest én måned efter indgivelse af anmodningen om kompensation. Bemærk, at jernbanevirksomheder kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder kompensation ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over 4 EUR pr. billet. Bemærk desuden, at du kan anmode om enten kompensation eller refusion af billetten/billetterne fra en jernbanevirksomhed, men ikke begge dele for samme rejse.</i></p> <p>(***) <i>Bemærk, at nogle jernbanevirksomheder kan yde kompensation under tærsklen på 60 minutter.</i></p> <p>(****) <i>Bemærk, at kriterierne for bestemmelse af forsinkelse og beregning af kompensation er anført i jernbanevirksomhedens kompensationsordninger i overensstemmelse med artikel 19, stk. 2, i forordning (EU) 2021/782.</i></p> <p>(*****) <i>Kun udgifter, der er relevante i henhold til artikel 18, stk. 3, og artikel 20, stk. 2, i forordning (EU) 2021/782, tages i betragtning. Bemærk, at måltider og forfriskninger bør tilbydes af jernbanevirksomhederne i et 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 udgifterne. Refusion af udgifterne ved brug af andre udbydere af transporttjenester udbetales senest 30 dage efter modtagelsen af anmodningen. Det anbefales på det kraftigste at fremlægge relevant dokumentation.</i></p>	
<p>Læs mere om dine passagerrettigheder og om, hvordan du kan gøre dine rettigheder gældende, på:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Webstedet »Dit Europa«: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/index_da.htm — Appen »Your Passenger Rights« ved at scanne QR-koden. — Europe Direct pr. telefon 00 800 6 7 8 9 10 11 	

5. Personoplysninger

5.1.	Navn
5.1.1.	Fornavn: 5.1.2. Efternavn:
5.2.	Adresse
5.2.1.	Gade/vej: 5.2.2. Nr.:
5.2.3.	Land: 5.2.4. Postnummer: 5.2.5. By:
5.3.	Kontaktoplysninger
5.3.1.	E-mailadresse (angiv om nødvendigt den adresse, der blev anvendt på reservationstidspunktet):
5.3.2.	Tlf.:
5.4.	Foretrukken form for betaling ved refusion/kompensation: (sæt kun ét kryds): <input type="checkbox"/> Penge <input type="checkbox"/> Værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser (hvis de tilbydes)

5.5. Betalingsoplysninger
(ved refusion/kompensation i form af penge)

5.5.1. IBAN (kontonummer):

5.5.2. SWIFT/BIC (routing-nummer):

5.5.3. Andre betalingsmidler, som passageren brugte til at købe billetten (f.eks. PayPal, Apple pay osv.):

5.5.4. Kontohaverens navn (fornavn, efternavn):

6. Yderligere oplysninger om din billet/rejse

Hvis du vil, kan du tilføje yderligere oplysninger om din billet/rejse, herunder om eventuelle ekstraudgifter til andre udbydere af transporttjenester eller andre udgifter (udgifter til anden jernbanevirksomhed, bus, taxi, hotel eller anden form for indkvartering, måltider, forfriskninger). Det anbefales på det kraftigste at fremlægge relevant dokumentation. Højest 2 500 tegn.

VEDLÆG VENLIGST RELEVANT DOKUMENTATION

(f.eks. billet(er) eller reservation(er), herunder dokumentation for ekstraudgifter, bekræftelse af forsinkelse/aflysning, hvor det er relevant)

Den generelle forordning om databeskyttelse (Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 ⁽²⁾) finder anvendelse på behandling af personoplysninger i forbindelse med denne formular. Yderligere oplysninger om, hvordan dine personoplysninger vil blive behandlet, formidles af modtageren af denne formular. **Jeg er herved indforstået med, at modtageren af denne fælles refusions- og kompensationsformular kan dele mine personoplysninger med andre relevante parter, hvis det er nødvendigt for behandlingen af min anmodning.**

Sæt venligst kryds [X]

⁽²⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1).

JA NEJ

Jeg erklærer herved, at alle oplysninger i denne formular er korrekte og præcise i alle henseender og for alle passagerer

Dato (*dag/måned/år*):|....|....

Sted:

Passagerens eller dennes repræsentants navn:
