KOMMISJONENS GJENNOMFØRINGSFORORDNING (EU) 2024/949

av 27. mars 2024

om opprettelse av et felles skjema for jernbanepassasjerers søknader om refusjon og erstatning ved forsinkelser, tapt korrespondanse og innstilte togruter i samsvar med europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2021/782

EUROPAKOMMISJONEN HAR

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte,

under henvisning til europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2021/782 av 29. april 2021 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser([[1]](#footnote-2)), særlig artikkel 18 nr. 6 og artikkel 19 nr. 5, og

ut fra følgende betraktninger:

1) I forordning (EU) 2021/782 er det fastsatt regler for jernbanetransport for å sikre effektivt vern av passasjerer og oppmuntre folk til å reise med tog.

2) I samsvar med artikkel 18 nr. 7 og artikkel 19 nr. 6 i forordning (EU) 2021/782 har passasjerer rett til å sende inn søknader om refusjon og erstatning ved hjelp av et felles skjema. Jernbaneforetak bør imidlertid ikke avvise en refusjonssøknad utelukkende med begrunnelse i at passasjeren ikke har benyttet dette skjemaet.

3) Bruken av skjemaet bør gjøre det mulig for passasjerer å gi jernbaneforetak alle nødvendige relevante personopplysninger og reiseopplysninger, slik at det blir lettere for disse foretakene å behandle søknader om refusjon og erstatning.

4) Av klarhetshensyn og for å gjøre det lettere for passasjerene å søke bør søknader om refusjon og erstatning integreres i ett felles skjema der passasjerer bør spesifisere om de søker om refusjon, erstatning eller begge deler.

5) For å forenkle prosedyren for å søke om erstatning og/eller refusjon, og for å sikre at den er lett tilgjengelig, bør passasjerene ha mulighet til å sende inn det felles skjemaet for søknader om refusjon og erstatning enten som et fysisk dokument eller elektronisk.

6) For å oppmuntre passasjerene til å bruke det felles skjemaet til å søke om refusjon og erstatning bør Kommisjonen stille skjemaet til rådighet på alle Unionens offisielle språk på Kommisjonens nettsted, herunder i en versjon som er tilgjengelig for personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelsesevne.

7) EUs datatilsyn er blitt rådspurt i samsvar med artikkel 42 i europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2018/1725([[2]](#footnote-3)) og avga uttalelse 29. mars 2023.

8) Tiltakene fastsatt i denne forordningen er i samsvar med uttalelse fra komiteen for passasjerrettigheter.

VEDTATT DENNE FORORDNINGEN:

Artikkel 1

Ved denne forordningen opprettes det et felles skjema for søknader om refusjon og erstatning, som omhandlet i artikkel 18 nr. 6 og artikkel 19 nr. 5 i forordning (EU) 2021/782.

Det felles skjemaet kan sendes inn som et fysisk dokument eller elektronisk.

Artikkel 2

Kommisjonen skal gjøre det felles skjemaet tilgjengelig på alle Unionens offisielle språk på sitt nettsted, sammen med en versjon som er tilgjengelig for personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelsesevne.

Artikkel 3

Denne forordningen trer i kraft den 20. dagen etter at den er kunngjort i *Den europeiske unions tidende*.

Den får anvendelse fra 2. juli 2024.

Denne forordningen er bindende i alle deler og kommer direkte til anvendelse i alle medlemsstater.

Utferdiget i Brussel 27. mars 2024.

|  |  |
| --- | --- |
|  | *For Kommisjonen*  Ursula von der Leyen  *President* |

VEDLEGG

SKJEMA FOR SØKNAD OM REFUSJON OG ERSTATNING

i henhold til europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2021/782

*Passasjerer kan bruke dette skjemaet til å søke om refusjon, erstatning eller begge deler fra jernbaneforetak.*

*Passasjerer har rett til å bruke dette skjemaet. Vær likevel oppmerksom på at det ikke er obligatorisk å bruke dette skjemaet. Noen jernbaneforetak kan ha et eget nettskjema eller lignende system for behandling av søknader om refusjon eller erstatning på foretakets nettsted eller via en mobilapplikasjon. Det kan være tidsfrister for innsending av søknader som gjelder i henhold til nasjonal rett.*

*Vær oppmerksom på at noen jernbaneforetak kan tilby gunstigere vilkår for refusjon og erstatning enn det som er fastsatt i europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2021/782*([[3]](#footnote-4))*. Det anbefales derfor å sjekke vilkårene hos det aktuelle jernbaneforetaket.*

*Fyll ut de relevante delene av skjemaet tydelig med STORE BOKSTAVER.*

1. **Årsaken(e) til søknaden**

|  |
| --- |
| *Sett kryss [X] ved hver hendelse som søknaden gjelder*  ☐ Forsinkelse  ☐ Innstilling  ☐ Tapt korrespondanse på grunn av forsinkelse eller innstilling |

2. **Tidligere søknad om refusjon/erstatning for forsinkelse / innstilling / tapt korrespondanse for samme togreise**

|  |
| --- |
| *Jernbaneforetak kan ha et eget nettskjema eller lignende system for behandling av søknader om refusjon eller erstatning på foretakets nettsted eller via en mobilapplikasjon.*  *Har du allerede søkt om refusjon og/eller erstatning for en innstilling, forsinkelse eller tapt korrespondanse under samme togreise via slike kanaler? Hvis ja, skriv inn informasjonen nedenfor.*  2.1. Dato for tidligere søknad om refusjon/erstatning for samme togreise *(dag/måned/år)*: …./…./….  2.2. Søknaden var adressert til *(oppgi navnet på jernbaneforetaket – dersom flere jernbaneforetak var involvert, oppgis alle foretakene her)*:    2.3. Metode brukt ved den tidligere søknaden *(f.eks. nettskjema eller mobilapp – oppgi referansen for denne søknaden dersom den er tilgjengelig)*: |

3. **Opplysninger om reisen**

|  |
| --- |
| 3.1. Navn på jernbaneforetak |
| 3.2. Planlagt reise  3.2.1. Avreisedato *(dag/måned/år)*: …./…./…. |
| 3.2.2. Avgangsstasjon:    3.2.3. Bestemmelsesstasjon:    3.2.4. Oppsatt avgangstid *(time/minutt)*: ....:....  3.2.5. Oppsatt ankomsttid på bestemmelsesstedet *(time/minutt)*: ....:....  3.2.6. Tognummer/togkategori:    3.2.7. Billettnummer/bestillingsreferanse:    3.2.8. Billettpris(er): |
| 3.3. Faktisk reise  3.3.1. Dato for faktisk ankomst *(dag/måned/år):* …./…./….  3.3.2. Faktisk avgangstid *(time/minutt)*: ....:....  3.3.3. Faktisk ankomsttid på bestemmelsesstedet *(time/minutt)*: ....:....  3.3.4. Tognummer/togkategori:    3.3.5. Tapt korrespondanse på (*stasjon*): |

4. **Type søknad til jernbaneforetaket**

|  |  |
| --- | --- |
| *Sett kryss [X] ved det som kravet/kravene gjelder.*  ☐ **Refusjon fra jernbaneforetak for billett(er)(\*)**,(\*\*) på grunn av innstilt eller forsinket tog eller tapt korrespondanse som ville ført til en forventet forsinkelse av ankomsten til det endelige bestemmelsesstedet på 60 minutter eller mer.  ☐ **Erstatning fra jernbaneforetak** (\*\*) *(velg ett alternativ)*  ☐ For en forsinkelse av ankomsten til det endelige bestemmelsesstedet på 60–119 minutter (\*\*\*).  ☐ For en forsinkelse av ankomsten til det endelige bestemmelsesstedet på 120 minutter eller mer.  ☐ For gjentatte forsinkelser eller innstillinger som en en passasjer med abonnementskort eller periodekort blir rammet av(\*\*\*\*).  ☐ **Refusjon fra jernbaneforetak av kostnader for bruk av andre leverandører av transporttjenester, eller andre kostnader** (utlegg for annen jernbanetransport, buss, taxi, hotell eller annen innkvartering, måltider, forfriskninger)(\*\*\*\*\*).  ***Vær oppmerksom på at du ikke kan søke om erstatning og refusjon fra jernbaneforetak dersom du har mistet en eller flere korresponderende avganger, når alle følgende vilkår gjelder:***  1) *Du har kjøpt en eller flere billetter i en enkelt kommersiell transaksjon til en reise som inkluderer en eller flere korresponderende avganger.*  2) *Det er angitt på billettene eller i et annet (elektronisk) dokument at billettene utgjør atskilte transportavtaler.*  3) *Du ble informert om dette før kjøpet.*  (\*) *Refusjonen skal utbetales innen 30 dager etter at søknaden er mottatt. Du har ikke rett til refusjon for billetten(e) dersom jernbaneforetaket tilbød og traff de nødvendige tiltakene for omlegging eller fortsettelse av reisen til det endelige bestemmelsesstedet, og du aksepterte dette tilbudet.* | |
| (\*\*) *Erstatningen av billettprisen skal utbetales innen en måned etter at søknaden om erstatning er sendt inn. Vær oppmerksom på at jernbaneforetak kan innføre en minste beløpsgrense for utbetaling av erstatning. Denne grensen skal ikke være over fire euro per billett. Det gjøres også oppmerksom på at du kan søke om enten erstatning eller om refusjon for billetten(e) fra et jernbaneforetak, men ikke om begge deler for samme reise*.  (\*\*\*) *Vær oppmerksom på at noen jernbaneforetak kan gi erstatning for kortere forsinkelser enn 60 minutter.*  (\*\*\*\*) *Vær oppmerksom på at kriteriene for bestemmelse av forsinkelser og for beregning av erstatning er angitt i jernbaneforetakets erstatningsordninger i samsvar med artikkel 19 nr. 2 i forordning (EU) 2021/782.*  (\*\*\*\*\*) *Bare kostnader som er rimelige i henhold til artikkel 18 nr. 3 og artikkel 20 nr. 2 i forordning (EU) 2021/782, tas i betraktning. Vær oppmerksom på at jernbaneforetak bør tilby måltider og forfriskninger som står i et rimelig forhold til ventetiden, dersom slikt finnes om bord på toget eller på stasjonen, eller dersom dette kan leveres på rimelige vilkår, idet det tas hensyn til kriterier som avstand fra leverandøren, leveringstid og kostnad. Refusjon av kostnadene for bruk av andre leverandører av transporttjenester skal utbetales innen 30 dager etter mottak av søknaden. Det anbefales sterkt å sende inn relevante underlagsdokumenter.* | |
| **Mer informasjon om passasjerrettigheter og måter å kreve rettighetene på, finner du her:**  — på nettstedet «Your Europe»: www.europa.eu/youreurope/citizens/travel  — i appen «Your Passenger Rights» ved å skanne QR-koden  — hos Europe Direct på telefonnummer:  00 800 6 7 8 9 10 11 | C:\euroscript\efta\workspace\TEST\32024R0949\Input\FMX\EN\L_202400949EN.000501.fmx.tif |

5. **Personopplysninger**

|  |
| --- |
| 5.1. Navn  5.1.1. Fornavn: 5.1.2. Etternavn: |
| 5.2. Adresse  5.2.1. Gatenavn: 5.2.2. Nr.:  5.2.3. Land: 5.2.4. Postnummer: 5.2.5. Poststed: |
| 5.3. Kontaktopplysninger  5.3.1. E-postadresse (*dersom det er relevant, oppgis adressen som ble brukt ved bestillingen*):    5.3.2. Telefonnummer: |
| 5.4. Foretrukket betalingsmåte for refusjon/erstatning *(kryss av i bare én rute):*  ☐ Penger ☐ Kuponger og/eller andre tjenester (dersom det tilbys) |
| 5.5. Betalingsopplysninger  *(dersom det foretrekkes refusjon/erstatning i penger)*  5.5.1. IBAN (kontonummer):    5.5.2. SWIFT/BIC (banknummer): …  5.5.3. Andre betalingsmåter som passasjeren har brukt til å kjøpe billetten (PayPal, Apple Pay o.l.):    5.5.4. Kontohaverens navn (*fornavn, etternavn):* |

6. **Ytterligere opplysninger om billetten/reisen**

|  |
| --- |
| *Om ønskelig kan du du legge til ytterligere opplysninger om billetten/reisen her, inkludert opplysninger om eventuelle ekstra kostnader for bruk av andre leverandører av transporttjenester, eller andre kostnader (utlegg for annen jernbanetransport, buss, taxi, hotell eller annen innkvartering, måltider, forfriskninger). Det anbefales sterkt å sende inn relevante underlagsdokumenter. Maksimalt 2500 tegn.* |

**LEGG VED RELEVANTE DOKUMENTER**

(f.eks. billett(er) eller reservasjon(er), inkludert dokumentasjon for ekstra kostnader som er påløpt og bekreftelse på forsinkelse/avbestilling der det er relevant)

Den generelle personvernforordningen (europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2016/679([[4]](#footnote-5))) får anvendelse på behandling av personopplysninger som gis i dette skjemaet. Ytterligere informasjon om hvordan personopplysningene dine vil bli behandlet, gis av mottakeren av dette skjemaet. **Jeg erkjenner herved at mottakeren av dette felles refusjons- og erstatningsskjemaet kan dele mine personopplysninger med andre relevante parter dersom det er er nødvendig for behandlingen av søknaden**

*Sett kryss [X]*

JA ☐ NEI ☐

**Jeg erklærer herved at alle opplysningene i dette skjemaet er sanne og korrekte i alle henseender og om alle passasjerene**

|  |  |
| --- | --- |
| Søknadsdato *(dag/måned/år):* …./…./…. | Sted: |

Navn på passasjeren eller dennes representant:

1. () EUT L 172 av 17.5.2021, s. 1. [↑](#footnote-ref-2)
2. () Europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2018/1725 av 23. oktober 2018 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger i Unionens institusjoner, organer, kontorer og byråer og om fri utveksling av slike opplysninger samt om oppheving av forordning (EF) nr. 45/2001 og beslutning nr. 1247/2002/EF (EUT L 295 av 21.11.2018, s. 39). [↑](#footnote-ref-3)
3. () Europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2021/782 av 29. april 2021 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser (EUT L 172 av 17.5.2021, s. 1). [↑](#footnote-ref-4)
4. () Europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2016/679 av 27. april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger samt om oppheving av direktiv 95/46/EF (generell personvernforordning) (EUT L 119 av 4.5.2016, s. 1). [↑](#footnote-ref-5)