

FORMULAR TIL ANMODNING OM REFUSION OG KOMPENSATION

i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 ⁽¹⁾

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 forordning (EU) 2021/782. 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):

⁽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). Denne formular er den tilgængelige udgave, som Kommissionen stiller til rådighed i overensstemmelse med artikel 2 i 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 (EUT L 2024/949, 2.4.2024).

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*):

3.2.2. Afgangsstation:

3.2.3. Bestemmelsesstation:

3.2.4. Planlagt afgangstidspunkt (*time/minutter*):

3.2.5. Planlagt ankomsttidspunkt på bestemmelsessted (*time/minutter*):

3.2.6. Tognummer/-kategori:

3.2.7. Billet-/reservationsnummer:

3.2.8. Billetpri(s(er)):

3.3. Faktisk rejse

3.3.1. Faktisk ankomstdato (*dag/måned/år*):

3.3.2. Faktisk afgangstidspunkt (*time/minutter*):

3.3.3. Faktisk ankomsttidspunkt på endeligt bestemmelsessted (*time/minutter*):

3.3.4. Tognummer/-kategori:

3.3.5. Ikkeopnået tilslutningsforbindelse i (*station*):

4. Formålet med din anmodning til jernbanevirksomheden

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

Refusion fra jernbanevirksomheden af billetten/billetterne ⁽¹⁾, ⁽²⁾ 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 ⁽²⁾

(vælg én af følgende muligheder):

- Forsinkelse ved ankomsten til det endelige bestemmelsessted på 60-119 minutter. ⁽³⁾
- 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. ⁽⁴⁾

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). ⁽⁵⁾

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

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

⁽¹⁾ 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.

⁽²⁾ 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.

⁽³⁾ Bemærk, at nogle jernbanevirksomheder kan yde kompensation under tærsklen på 60 minutter.

⁽⁴⁾ 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.

⁽⁵⁾ 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.

Læs mere om dine passagerrettigheder og om, hvordan du kan gøre dine rettigheder gældende, på:

- Webstedet »Dit Europa«:
https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/index_da.htm
- Appen »Passagerrettigheder« 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)

Penge

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/afløsning, hvor det er relevant).

Den generelle forordning om databeskyttelse (forordning (EU) 2016/679) 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]

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: