

Artikel 18

Refusion og omlegning 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 billettes fulde pris på de betingelser, som gælder 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 tjenet noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returnejse til afgangsstedet ved første lejlighed

b) videreførelse eller omlegning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først give lejlighed

c) videreførelse eller omlegning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

2. Når omlegningen af rejsen på tilsvarende vilkår med henblik på stk. 1, litra b) og c), udføres af den samme jernbanevirksomhed, eller en anden jernbanevirksomhed til at opgive at foretage omlegningen af rejsen, må dette ikke medføre yderligere omkostninger for passageren. Dette krav gælder også, når omlegningen af rejsen omfatter befording 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 befordsfaciliteter af en lavere kategori, medmindre sådanne faciliteter er eneste disponible mulighed for omlegning af en rejse.

3. Uden at det berører kravene i stk. 2 kan jernbanevirksomheden på passagers amodning indvillig i, at passageren indgår kontakter med andre leverandører af transporttjenester, som giver passageren mulighed for at få det endelige bestemmelsessted på tilsvarende vilkår, hvorefter jernbanevirksomheden refunder passageren de af vedkommende afholdte nødvendige, passende og rimelige omkostninger.

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

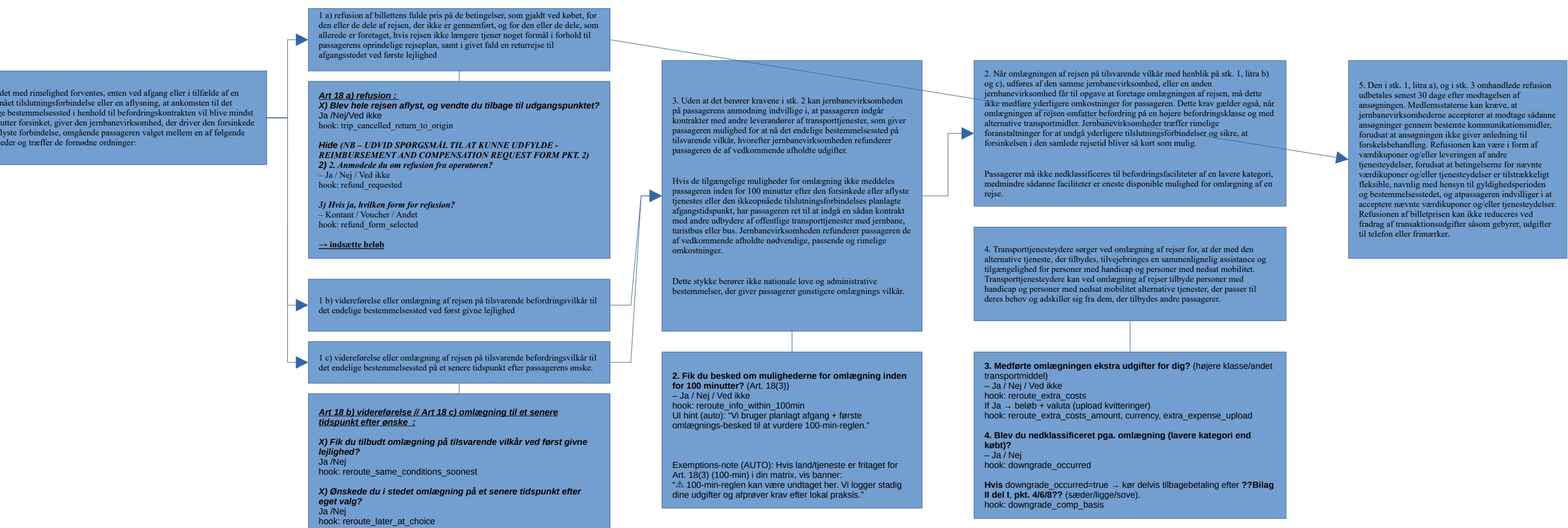
Dette stykke berører ikke nationale love og administrative bestemmelser, der giver passagerer gunstigere omlegnings vilkår.

4. Transporttjenesteydere sørger ved omlegning af rejsen for, at der med den alternative tjeneste, der tilbydes, tilvejbringes en sammenlignelig assistance og tilgengelighed for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Transporttjenesteydere kan ved omlegning af rejsen 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 leveringer af andre tjenesteydelser er tilstrækkeligt fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet, og atpassagen indviller i at acceptere nævnte værdikuponer og/eller tjenesteydelser. Refusionen af billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer, udgifter til telefon eller firmerker.

6. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsat, der fastlægger en felles formular for refusionsanmodninger i henhold til denne forordning den 7. juni 2023. Denne felles formular udarbejdes i et format, der er tilgengeligt for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte gennemførelsesretsat vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 38, stk. 2.

7. Passageren har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den felles formular, der er omhandlet i stk. 6. Jernbanevirksomheder må ikke afvise en anmodning om refusion alene med den begrundelse, at passagen ikke har anvendt denne formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkelig præcis, anmoder jernbanevirksomheden passagen om at præcise anmodningen og bistår passagen hermed.



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 leveringer af andre tjenesteydelser er tilstrækkeligt fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet, og atpassagen indviller i at acceptere nævnte værdikuponer og/eller tjenesteydelser. Refusionen af billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer, udgifter til telefon eller firmerker.