



DURCHFÜHRUNGSVERORDNUNG (EU) 2024/949 DER KOMMISSION

vom 27. März 2024

zur Festlegung eines einheitlichen Formulars für Erstattungs- und Entschädigungsanträge von Fahrgästen im Eisenbahnverkehr bei Verspätungen, verpassten Anschlüssen und Ausfällen von Schienenverkehrsdiensten gemäß der Verordnung (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates

(Text von Bedeutung für den EWR)

DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION —

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union,

gestützt auf die Verordnung (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr ⁽¹⁾, insbesondere auf Artikel 18 Absatz 6 und Artikel 19 Absatz 5,

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Die Verordnung (EU) 2021/782 enthält Vorschriften für den Eisenbahnverkehr, damit die Fahrgäste wirksam geschützt sind und der Schienenverkehr gefördert wird.
- (2) Gemäß Artikel 18 Absatz 7 und Artikel 19 Absatz 6 der Verordnung (EU) 2021/782 haben Fahrgäste das Recht, ihre Erstattungs- und Entschädigungsanträge unter Verwendung eines einheitlichen Formulars einzureichen. Eisenbahnunternehmen dürfen Anträge auf Erstattung jedoch nicht allein aus dem Grund ablehnen, dass der Fahrgast dieses Formular nicht verwendet hat.
- (3) Die Verwendung des Formulars sollte es den Fahrgästen ermöglichen, den Eisenbahnunternehmen alle erforderlichen personenbezogenen Daten und Angaben zur Fahrt zur Verfügung zu stellen und so diesen Unternehmen die Bearbeitung von Erstattungs- und Entschädigungsanträgen zu erleichtern.
- (4) Im Interesse der Transparenz und zur Erleichterung der Anträge von Fahrgästen sollten Erstattungs- und Entschädigungsanträge in einem einzigen einheitlichen Formular zusammengefasst werden, in dem die Fahrgäste angeben, ob sie eine Erstattung, eine Entschädigung oder beides beantragen.
- (5) Um für die Fahrgäste das Verfahren zur Beantragung einer Entschädigung und/oder Erstattung zu vereinfachen und dessen Barrierefreiheit zu gewährleisten, sollten Fahrgäste die Möglichkeit haben, das einheitliche Formular für Erstattungs- und Entschädigungsanträge entweder als physisches Dokument oder auf elektronischem Wege einzureichen.
- (6) Um die Verwendung des einheitlichen Formulars für Erstattung und Entschädigung bei Fahrgästen zu fördern, sollte die Kommission das Formular auf ihrer Website in allen Amtssprachen der Union bereitstellen, auch in einer für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglichen Fassung.
- (7) Der Europäische Datenschutzbeauftragte wurde gemäß Artikel 42 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates ⁽²⁾ angehört und hat am 29. März 2023 eine Stellungnahme abgegeben.
- (8) Die in dieser Verordnung vorgesehenen Maßnahmen entsprechen der Stellungnahme des Ausschusses für Fahrgastrechte —

⁽¹⁾ ABl. L 172 vom 17.5.2021, S. 1.

⁽²⁾ Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2018 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 und des Beschlusses Nr. 1247/2002/EG (ABl. L 295 vom 21.11.2018, S. 39).

HAT FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

Artikel 1

Mit dieser Verordnung wird ein einheitliches Formular für Erstattungs- und Entschädigungsanträge gemäß Artikel 18 Absatz 6 und Artikel 19 Absatz 5 der Verordnung (EU) 2021/782 festgelegt.

Das einheitliche Formular kann als physisches Dokument oder auf elektronischem Wege eingereicht werden.

Artikel 2

Die Kommission stellt das einheitliche Formular in allen Amtssprachen der Union zusammen mit einer für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglichen Fassung auf ihrer Website bereit.

Artikel 3

Diese Verordnung tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.

Sie gilt ab dem 2. Juli 2024.

Diese Verordnung ist in allen ihren Teilen verbindlich und gilt unmittelbar in jedem Mitgliedstaat.

Brüssel, den 27. März 2024

Für die Kommission
Die Präsidentin
Ursula VON DER LEYEN

ANHANG

ANTRAGSFORMULAR FÜR ERSTATTUNGEN UND ENTSCHÄDIGUNGEN

gemäß der Verordnung (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates

Fahrgäste können dieses Formular verwenden, um bei Eisenbahnunternehmen eine Erstattung und/oder eine Entschädigung zu beantragen.

Die Fahrgäste haben das Recht, dieses Formular zu verwenden. Gleichzeitig sei darauf hingewiesen, dass die Verwendung dieses Formulars nicht verpflichtend ist. Eventuell bieten einige Eisenbahnunternehmen ein eigenes Online-Formular oder ein ähnliches System über ihre Website oder eine mobile Anwendung an, um Erstattungs- oder Entschädigungsanträge zu bearbeiten. Nach nationalem Recht gelten eventuell Fristen für die Einreichung von Anträgen.

Bitte beachten Sie, dass die Bedingungen für die Erstattung und Entschädigung bei einigen Eisenbahnunternehmen möglicherweise vorteilhafter sind als in der Verordnung (EU) 2021/782 ⁽¹⁾ vorgesehen. Daher wird empfohlen, die Geschäftsbedingungen des betreffenden Eisenbahnunternehmens zu überprüfen.

Füllen Sie die entsprechenden Teile des Formulars leserlich IN BLOCKSCHRIFT aus.

1. Grund/Gründe für Ihren Antrag

Bitte kreuzen Sie jeden Vorfall an [X], der auf Ihren Antrag zutrifft.

- ☐ Verspätung
☐ Ausfall
☐ Verpasster Anschluss aufgrund einer Verspätung oder eines Ausfalls

2. Vorheriger Antrag auf Erstattung/Entschädigung für Verspätung/Ausfall/verpassten Anschluss für dieselbe Bahnfahrt

Eventuell bieten einige Eisenbahnunternehmen ein eigenes Online-Formular oder ein ähnliches System über ihre Website oder eine mobile Anwendung an, um Erstattungs- oder Entschädigungsanträge zu bearbeiten.
Haben Sie bereits eine Erstattung und/oder Entschädigung für einen Ausfall, eine Verspätung oder einen verpassten Anschluss während derselben Bahnfahrt über einen oder mehrere Kanäle beantragt? Falls ja, füllen Sie bitte die untenstehenden Rubriken aus.

- 2.1. Datum des vorherigen Antrags auf Erstattung/Entschädigung für dieselbe Bahnfahrt (Tag/Monat/Jahr):
..../..../....
- 2.2. Der Antrag richtet sich an (bitte den Namen des Eisenbahnunternehmens angeben – falls mehrere Eisenbahnunternehmen beteiligt waren, bitte alle hier anführen):
.....
- 2.3. Für diesen vorherigen Antrag verwendete Mittel (z. B. Online-Formular oder mobile Anwendung — geben Sie bitte, sofern verfügbar, die Referenznummer dieses Antrags an):
.....

3. Angaben zu Ihrer Fahrt

3.1. Name des Eisenbahnunternehmens
.....

3.2. Fahrt laut Fahrplan

3.2.1. Abreisedatum (Tag/Monat/Jahr):/..../....

⁽¹⁾ Verordnung (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (ABl. L 172 vom 17.5.2021, S. 1).

3.2.2.	Abreisebahnhof:	
3.2.3.	Zielbahnhof:	
3.2.4.	Abfahrtszeit laut Fahrplan (Stunde/Minuten):	:.....
3.2.5.	Ankunftszeit am Zielort laut Fahrplan (Stunde/Minuten):	:.....
3.2.6.	Zugnummer/Zugkategorie:	
3.2.7.	Fahrkartennummer(n)/Buchungsnummer:	
3.2.8.	Fahrkartenpreis(e):	
3.3.	Tatsächliche Fahrt	
3.3.1.	Tatsächliches Ankunftsdatum (Tag/Monat/Jahr):	/..../....
3.3.2.	Tatsächliche Abfahrtszeit (Stunde/Minuten):	:.....
3.3.3.	Tatsächliche Ankunftszeit am Zielort (Stunde/Minuten):	:.....
3.3.4.	Zugnummer/Zugkategorie:	
3.3.5.	Verpasster Anschluss in (Bahnhof):	

4. Art Ihres Antrags an das Eisenbahnunternehmen

Bitte kreuzen Sie Ihre Forderung(en) an [X].

☐ **Erstattung der Fahrkarte(n) (*) (**) durch das Eisenbahnunternehmen** aufgrund eines ausgefallenen/ verspäteten Zuges oder eines verpassten Anschlusses, was zu einer voraussichtlichen Verspätung bei der Ankunft am Zielort von 60 Minuten oder mehr führen würde.

☐ **Entschädigung durch das Eisenbahnunternehmen (**) (bitte wählen Sie eine der folgenden Optionen aus)**

☐ für eine Verspätung bei der Ankunft am Zielort von 60 bis 119 Minuten (**).

☐ für eine Verspätung bei der Ankunft am Zielort von mindestens 120 Minuten.

☐ für wiederholte Verspätungen oder Ausfälle, die Fahrgäste betreffen, die Inhaber einer Zeitfahrkarte sind (****).

☐ **Erstattung der Kosten durch das Eisenbahnunternehmen für die Inanspruchnahme anderer Anbieter von Verkehrsdiensten oder sonstige Kosten** (Rechnungen für andere Eisenbahnunternehmen, Linienbus, Reisebus, Taxi, Hotel oder anderweitige Unterkunft, Mahlzeiten, Erfrischungen) (*****).

Bitte beachten Sie, dass Sie keine Entschädigung und Erstattung von Eisenbahnunternehmen beantragen können, wenn Sie einen oder mehrere Anschlüsse verpasst haben und alle folgenden Bedingungen zutreffen:

1. für eine Fahrt mit einem oder mehreren Anschlüssen haben Sie eine oder mehrere Fahrkarten im Rahmen einer einzigen geschäftlichen Transaktion gekauft;
2. auf den Fahrkarten oder einem anderen (elektronischen) Dokument ist angegeben, dass die Fahrkarten getrennte Beförderungsverträge darstellen;
3. dies wurde Ihnen vor dem Kauf mitgeteilt.

(*) Die Erstattung erfolgt innerhalb von 30 Tagen nach Eingang des Antrags. Sie haben keinen Anspruch auf Erstattung der Fahrkarte(n), wenn das Eisenbahnunternehmen eine Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder die Fortsetzung der Fahrt an den Zielort angeboten und die hierfür erforderlichen Vorkehrungen getroffen hat und Sie dieses Angebot angenommen haben.

(**) Die Zahlung der Entschädigung für den Fahrkartenpreis erfolgt innerhalb von einem Monat nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung. Bitte beachten Sie, dass Eisenbahnunternehmen einen Mindestbetrag festlegen dürfen, unterhalb dessen keine Entschädigungszahlungen vorgenommen werden. Dieser Mindestbetrag darf höchstens 4 EUR pro Fahrkarte betragen. Bitte beachten Sie außerdem, dass Sie entweder eine Entschädigung oder eine Erstattung der Fahrkarte(n) bei einem Eisenbahnunternehmen beantragen können, jedoch nicht beides für dieselbe Fahrt. (***) Bitte beachten Sie, dass einige Eisenbahnunternehmen Entschädigungen eventuell auch unterhalb der 60-Minuten-Grenze gewähren. (****) Bitte beachten Sie, dass die Kriterien zur Bestimmung der Verspätung und für die Berechnung der Entschädigung in den Entschädigungsbedingungen des Eisenbahnunternehmens gemäß Artikel 19 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2021/782 festgelegt sind. (*****) Nur Kosten, die gemäß Artikel 18 Absatz 3 und Artikel 20 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2021/782 angemessen sind, werden berücksichtigt. Bitte beachten Sie, dass Mahlzeiten und Erfrischungen von den Eisenbahnunternehmen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit zur Verfügung gestellt werden müssen, sofern sie im Zug oder im Bahnhof verfügbar sind oder unter Berücksichtigung von Kriterien wie der Entfernung vom Lieferanten, der erforderlichen Lieferzeit und der Kosten vernünftigerweise geliefert werden können. Die Erstattung der Kosten für die Inanspruchnahme anderer Anbieter von Verkehrsdiensten erfolgt innerhalb von 30 Tagen nach Eingang des Antrags. Die Einreichung entsprechender Belege wird dringend empfohlen.	Weitere Informationen zu Ihren Fahrgastrechten und zu den Möglichkeiten, Ihre Rechte geltend zu machen, finden Sie hier: — Website „Your Europe“: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/index_de.htm — Anwendung „Your Passenger Rights“ durch Scannen des QR-Codes — Europe Direct per Telefon 00 800 6 7 8 9 10 11
---	---



5. Angaben zur Person

5.1. Name 5.1.1. Vorname: 5.1.2. Familienname:
5.2. Anschrift 5.2.1. Straße: 5.2.2. Nr.: 5.2.3. Land: 5.2.4. Postleitzahl: 5.2.5. Ort:
5.3. Kontaktdaten 5.3.1. E-Mail-Adresse (ggf. bitte die zum Zeitpunkt der Buchung verwendete Adresse angeben): 5.3.2. Telefonnummer:
5.4. Bevorzugte Auszahlungsform der Erstattung/Entschädigung: (bitte nur ein Kästchen ankreuzen) ☐ Geld ☐ Gutscheine und/oder andere Dienstleistungen (falls angeboten)

5.5. Angaben zur Zahlung
(bei Bevorzugung der Erstattung/Entschädigung in Form eines Geldbetrags)

5.5.1. IBAN (Kontonummer):

5.5.2. SWIFT/BIC (Bankleitzahl):

5.5.3. Andere Zahlungsmethoden, die vom Fahrgast für den Kauf der Fahrkarte verwendet wurden (z. B. PayPal, Apple Pay usw.):

5.5.4. Name des Kontoinhabers (Vorname, Nachname):

6. Zusätzliche Angaben zu Ihrer Fahrkarte/Ihrer Fahrt

Wenn Sie möchten, können Sie hier zusätzliche Angaben zu Ihrer Fahrkarte/Ihrer Fahrt machen, einschließlich etwaiger zusätzlicher Kosten für andere Anbieter von Verkehrsdiensten oder anderer Kosten (Rechnungen für andere Eisenbahnunternehmen, Linienbus, Reisebus, Taxi, Hotel oder anderweitige Unterkunft, Mahlzeiten, Erfrischungen). Die Einreichung entsprechender Belege wird dringend empfohlen. Maximal 2 500 Zeichen.

BITTE FÜGEN SIE DIE ENTSPRECHENDEN BELEGE BEI

(z. B. Fahrkarte(n) oder Reservierung(en), einschließlich der Belege für zusätzlich entstandene Kosten; gegebenenfalls Bestätigung der Verspätung/des Ausfalls)

Für die Verarbeitung personenbezogener Daten mittels dieses Formulars gilt die Datenschutz-Grundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates ⁽²⁾). Weitere Informationen darüber, wie Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden, werden vom Empfänger dieses Formulars bereitgestellt. **Hiermit erkläre ich, dass der Empfänger dieses einheitlichen Erstattungs- und Entschädigungsformulars meine personenbezogenen Daten erforderlichenfalls zum Zwecke der Bearbeitung meines Antrags weitergeben darf.**

Bitte kreuzen Sie an [X]

⁽²⁾ Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 1).

JA ☐ NEIN ☐

Hiermit erkläre ich, dass alle in diesem Formular gemachten Angaben in jeder Hinsicht und für alle Fahrgäste der Wahrheit entsprechen und zutreffend sind.

Datum der Antragstellung (Tag/Monat/Jahr): / / Ort der Antragstellung:

Name des Fahrgastes oder seines Vertreters/seiner Vertreterin:
