Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

Handläggare
Erik Norling

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-09-28

Trafiknämnden
2022-10-20, punkt 8

Ärende
TN 2022-0753

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

# Yttrande över remiss – EU:s nya tågpassagerarförordning

## Ärendebeskrivning

Ärendet omfattar yttrande över Justitiedepartementets remiss ”EU:s nya tågpassagerarförordning Ds 2022:23 för (EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) 2021/782 av den 29 april 2021 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer) (2021/782). Region Stockholm (RS) är regional kollektivtrafikmyndighet för Stockholmsregionen och har därför en av staten tilldelad transportuppgift och är organisatör för pendeltågstrafiken i Stockholmsområdet genom Trafikförvaltningen (TF) för AB Storstockholms Lokaltrafik (SL) räkning.

## Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt nedanstående underlag.

- Remiss – EU:s nya tågpassagerarförordning (DS 2022:23)

## Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta

1. Föreliggande yttrande godkänns och översänds till Justitiedepartementet.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-09-28

Ärende
TN 2022-0753

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

## Förslag och motivering

### Sammanfattning

Trafikförvaltningen (TF) för Region Stockholm (RS) ställer sig positiva till EU:s nya tågpassagerarförordning. Efter genomgång av förändringsförslagen ser TF att AB Storstockholms Lokaltrafik (SL) redan idag har förordningens tillkommande punkter integrerade med SL:s resevillkor sedan tidigare. TF har tagit dela av förändringarna och har å SLs vägnar inga kommenterar till förordningen.

### Överväganden och motivering

2021/782 ersätter 2007 års tågpassagerarförordning 1371/2007 och innehåller förändrade/utökade regler om rätten till ersättning vid förseningar, vilken information resenärerna ska få, regler om assistans till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet samt cykel integration på regional trafik. TF ser positivt att den stärker tågresenärernas rättigheter genom att rätten till ombokning vid förseningar förbättras, den ställer större krav på järnvägsföretagens assistans till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet.

Efter genomgång av förändringsförslagen ser TF att SL redan idag har förordningens tillkommande punkter till stora delar integrerade med SL:s resevillkor sedan tidigare samt krav i interna styrande dokument såsom riktlinjer. TF anser å SLs vägnar inte ha fler kommenterar till förordningen i denna remissomgång och anser att de föreslagna punkterna förstärker tågpassagerares rättigheter där främst ersättning vid förseningar, information till resenärerna, assistens till personer med funktionsnedsättning samt cykel integration på regional trafik utgör förändringar i 2021/782 men utan påverkan på hur TF bedriver sin verksamhet.

*Ekonomiska konsekvenser*
Beslutsärendet har inga ekonomiska konsekvenser.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-09-28

Ärende
TN 2022-0753

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

## Expedieras till

Justitiedepartementet

David Lagneholm
Förvaltningschef
Trafikförvaltningen

Erik Norling
Avdelningschef
Trafikavdelningen

# Innehåll

**Promemorians huvudsakliga innehåll ..... 3**

**1 Författningsförslag ..... 5**

1.1 Förslag till lag om ändring i lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar ..... 5

1.2 Förslag till lag om ändring i lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter ..... 9

1.3 Förslag till lag om ändring i järnvägstrafiklagen (2018:181) ..... 11

1.4 Förslag till lag om ändring i paketreselagen (2018:1217) ..... 13

1.5 Förslag till förordning om ändring i förordningen (2014:1463) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar ..... 14

1.6 Förslag till förordning om ändring i förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden ..... 16

**2 Ärendet ..... 19**

**3 En ny tågpassagerarförordning ..... 21**

**4 Tillämpningen av den nya tågpassagerarförordningen ..... 25**

4.1 Undantag för lokala och regionala tågresor ..... 25

4.2 Force majeure i lokal och regional trafik ..... 29

4.3 Övriga möjligheter till undantag och särreglering ..... 32

**5 Tillsyn och sanktioner ..... 41**

**6 Följdändringar i upplysningsbestämmelser ..... 49**

**7 Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser ..... 51**

**8 Ekonomiska och andra konsekvenser ..... 53**

**9 Författningskommentar ..... 55**

9.1 Förslaget till lag om ändring i lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar ..... 55

9.2 Förslaget till lag om ändring i lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter ..... 60

9.3 Förslaget till lag om ändring i järnvägstrafiklagen (2018:181) ..... 63

9.4 Förslaget till lag om ändring i paketreselagen (2018:1217) ..... 66

Bilaga 1 Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782 av den 29 april 2021 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer ..... 67

# Promemorians huvudsakliga innehåll

I april 2021 antog Europaparlamentet och rådet en ny förordning om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer. Den nya förordningen ersätter 2007 års tågpassagerarförordning och innehåller regler om bland annat rätten till ersättning vid förseningar och vilken information resenärerna ska få. Den innehåller också regler om assistans till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet.

Genom den nya förordningen stärks tågresenärernas rättigheter i ett antal avseenden. Bland annat förbättras rätten till ombokning vid förseningar. Det ställs också större krav på järnvägsföretagens assistans till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet. Samtidigt införs det ett undantag från järnvägsföretagens skyldighet att betala ersättning vid förseningar om dessa beror på till exempel extrema väderleksförhållanden eller större folkhälsokriser.

Den nya förordningen ska börja tillämpas den 7 juni 2023. Den blir direkt tillämplig i Sverige men det behövs ändringar i kompletterande svenska bestämmelser. I promemorian lämnas de författningsförslag som är lämpliga med anledning av den nya förordningen. Det föreslås bland annat att lokal och regional trafik även i fortsättningen ska undantas från tågpassagerarförordningens tillämpningsområde. Det lämnas också förslag till ett undantag från transportörernas ersättningsskyldighet vid förseningar i lokal och regional kollektivtrafik som beror på extraordinära händelser. Förslaget i den delen motsvarar undantaget i den nya tågpassagerarförordningen.

Författningsändringarna föreslås träda i kraft den 7 juni 2023.

# 1 Författningsförslag

## 1.1 Förslag till lag om ändring i lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar

Härigenom föreskrivs att 1, 1 a, 4, 5 och 7 §§ lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg, fartygs- och busspassagerarförordningar ska ha följande lydelse.

| *Nuvarande lydelse* | *Föreslagen lydelse* |
|---|---|
| 1 § | |
| I denna lag finns bestämmelser som kompletterar | |
| 1. Europaparlamentets och rådets förordning *(EG) nr 1371/2007* av den *23 oktober 2007* om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen), | 1. Europaparlamentets och rådets förordning *(EU) 2021/782* av den *29 april 2021* om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen), |
| 2. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (fartygspassagerarförordningen), och | |
| 3. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (busspassagerarförordningen). | |

1 a §[1]

| | |
|---|---|
| Av 4 § lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter följer att artiklarna *7*, *8.1*, *10.1*, *10.2*, *10.4* och *15–18* i tågpassagerarförordningen inte ska tillämpas på vissa trafiktjänster som annars skulle falla in under förordningens tillämpningsområde. | Av 4 § lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter följer att artiklarna *8*, *9.1* och *17–20* i tågpassagerarförordningen inte ska tillämpas på vissa trafiktjänster som annars skulle falla in under förordningens tillämpningsområde. |
| | *Av 3 a § järnvägstrafiklagen (2018:181) följer att tågpassagerarförordningen inte ska tillämpas på järnvägstrafik som uteslutande bedrivs för historiska ändamål eller turiständamål.* |

4 §

Skyldighet att lämna information föreskrivs för järnvägsföretag, biljettutfärdare, stationsförvaltare, researrangörer, transportörer, resebyråer, terminaloperatörer och hamnmyndigheter i

| | |
|---|---|
| 1. artiklarna 4, *8*, *9.5*, *18.1*, *20*, *22.3*, *28.2* och *29* i tågpassagerarförordningen, | 1. artiklarna 4, *6.3*, *9*, *11.3*, *11.4*, *12.2*, *20.1*, *20.4*, *22*, *28.3* och *30* i tågpassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*, |
| 2. artiklarna 8.5, 9.2–9.4, 10, 12.3, 13.3, 16, 22 och 23 i fartygspassagerarförordningen, och | 2. artiklarna 8.5, 9.2–9.4, 10, 12.3, 13.3, 16, 22 och 23 i fartygspassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*, och |
| 3. artiklarna 10.2, 10.5, 11.2–11.5, 13.2, 14.5, 20, 24 och 25 i busspassagerarförordningen. | 3. artiklarna 10.2, 10.5, 11.2–11.5, 13.2, 14.5, 20, 24 och 25 i busspassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*. |

Om information inte lämnas enligt någon av de bestämmelser som anges i första stycket, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift.

[1] Senaste lydelse 2015:956.

Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

5 §[2]

Andra skyldigheter än att lämna information föreskrivs för järnvägsföretag, biljettutfärdare, stationsförvaltare, researrangörer, transportörer, resebyråer och terminaloperatörer i

| | |
|---|---|
| 1. artiklarna *9.1–9.4*, *18.3–18.5*, *19*, *22.1*, 23, 24, *27* och *28* i tågpassagerarförordningen, | 1. artiklarna *5*, *11.1*, *11.2*, *11.4*, *12.1*, *20.3*, *20.5*, *21*, 23, 24, *28.1*, *28.2*, *28.4* och *29* i tågpassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*, |
| 2. artiklarna 4, 7–8.4, 9.1, 10–13.2, 15.4 och 24 i fartygspassagerarförordningen, och | 2. artiklarna 4, 7–8.4, 9.1, 10–13.2, 15.4 och 24 i fartygspassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*, och |
| 3. artiklarna 4, 8, 9, 10.1, 10.3, 10.4, 11.1, 13–15, 17.3, 26 och 27 i busspassagerarförordningen. | 3. artiklarna 4, 8, 9, 10.1, 10.3, 10.4, 11.1, 13–15, 17.3, 26 och 27 i busspassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*. |

Den som inte fullgör en sådan skyldighet får åläggas att göra det. Åläggandet får förenas med vite. En talan om ett sådant åläggande väcks vid Patent- och marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen.

| | |
|---|---|
| I ett tillsynsärende om en skyldighet som avses i första stycket tillämpas 42–45 §§ marknadsföringslagen (2008:486) och det som i övrigt gäller enligt den lagen vid tillämpning av de bestämmelserna. | I ett tillsynsärende om en skyldighet som avses i första stycket tillämpas 42–*45 a* §§ marknadsföringslagen (2008:486) och det som i övrigt gäller enligt den lagen vid tillämpning av de bestämmelserna. |

7 §

| | |
|---|---|
| Den myndighet som utövar tillsyn över fullgörandet av de skyldigheter som anges i artiklarna *10.1*, *10.2*, *10.4*, *21* och 26 i | Den myndighet som utövar tillsyn över fullgörandet av de skyldigheter som anges i *följande artiklar* får meddela de föreläg- |

[2] Senaste lydelse 2016:231.

tågpassagerarförordningen, artikel 14 i fartygspassagerarförordningen och artikel 16.1 i busspassagerarförordningen får meddela de förelägganden som behövs för att bestämmelserna ska följas.

ganden som behövs för att bestämmelserna ska följas:

*1.* artiklarna *6.4*, *10*, 26 och *27* i tågpassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*,

*2.* artikel 14 i fartygspassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*, och

*3.* artikel 16.1 i busspassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen.*

Ett sådant föreläggande får förenas med vite.

---

Denna lag träder i kraft den 7 juni 2023.

## 1.2 Förslag till lag om ändring i lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter

Härigenom föreskrivs i fråga om lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter

*dels* att 2 och 4 §§ ska ha följande lydelse,

*dels* att det ska införas en ny paragraf, 15 a §, av följande lydelse.

| *Nuvarande lydelse* | *Föreslagen lydelse* |
|---|---|
| 2 § | |
| Vid resor med tåg tillämpas bestämmelserna om reseinformation och om ersättning och prisavdrag vid förseningar i 7–17 §§ i den utsträckning motsvarande bestämmelser i Europaparlamentets och rådets förordning *(EG) nr 1371/2007* av den *23 oktober 2007* om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen) inte är tillämpliga. | Vid resor med tåg tillämpas bestämmelserna om reseinformation och om ersättning och prisavdrag vid förseningar i 7–17 §§ i den utsträckning motsvarande bestämmelser i Europaparlamentets och rådets förordning *(EU) 2021/782* av den *29 april 2021* om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen) inte är tillämpliga. |

Av 4 § följer att bestämmelser i tågpassagerarförordningen om reseinformation och rättigheter vid förseningar inte är tillämpliga i vissa fall.

| | |
|---|---|
| 4 § | |
| Artiklarna *7*, *8.1*, *10.1*, *10.2*, *10.4* och *15–18* i tågpassagerarförordningen, i den ursprungliga lydelsen, ska inte tillämpas på inrikes trafiktjänster som har en sträckning som är kortare än 150 km. | Artiklarna *8*, *9.1* och *17–20* i tågpassagerarförordningen, i den ursprungliga lydelsen, ska inte tillämpas på inrikes trafiktjänster som har en sträckning som är kortare än 150 km. |

*15 a §*
*Resenären har inte rätt till prisavdrag enligt 15 § om förseningen har orsakats av omständigheter som inte kan hänföras till själva järnvägs-, tunnelbane-, spårvägs-, buss- eller personbilsdriften och som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna krävde.*

---

Denna lag träder i kraft den 7 juni 2023.

## 1.3 Förslag till lag om ändring i järnvägstrafiklagen (2018:181)

Härigenom föreskrivs i fråga om järnvägstrafiklagen (2018:181)
*dels* att 3–5 och 9 §§ ska ha följande lydelse,
*dels* att det ska införas en ny paragraf, 3 a §, av följande lydelse.

| *Nuvarande lydelse* | *Föreslagen lydelse* |
|---|---|
| | 3 § |
| Särskilda bestämmelser om transport av resenärer på järnväg finns i Europaparlamentets och rådets förordning *(EG) nr 1371/2007* av den *23 oktober 2007* om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (EU:s tågpassagerarförordning). | Särskilda bestämmelser om transport av resenärer på järnväg finns i Europaparlamentets och rådets förordning *(EU) 2021/782* av den *29 april 2021* om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (EU:s tågpassagerarförordning). |
| | *3 a §*<br>*EU:s tågpassagerarförordning ska inte tillämpas på järnvägstrafik som uteslutande bedrivs för historiska ändamål eller turiständamål. Artiklarna 13 och 14 (om skadeståndsansvar för resenärer och resgods samt försäkringsskyldighet) i förordningen, i den ursprungliga lydelsen, ska dock tillämpas på sådan trafik.* |
| | 4 § |
| På sådana avtal om inrikes transport av resenärer på järnväg som inte omfattas av tillämpningsområdet i artikel 2.1 i EU:s tåg- | På sådana avtal om inrikes transport av resenärer på järnväg som inte omfattas av tillämpningsområdet i artikel 2.1 i EU:s tåg- |

| | |
|---|---|
| passagerarförordning, i den ursprungliga lydelsen, ska det som föreskrivs i artikel *11* (om skadeståndsansvar för resenärer och resgods) i förordningen tillämpas. Detsamma gäller för avtal om transport av resenärer på tunnelbana eller spårväg. | passagerarförordning, i den ursprungliga lydelsen, ska det som föreskrivs i artikel *13* (om skadeståndsansvar för resenärer och resgods) i förordningen tillämpas. Detsamma gäller för avtal om transport av resenärer på tunnelbana eller spårväg. |
| 5 § | |
| En fordran som grundar sig på en skyldighet enligt artikel *15*, *16*, 17 eller 18 (om försening, utebliven anslutning och inställelse) i EU:s tågpassagerarförordning, i den ursprungliga lydelsen, upphör om resenären inte väcker talan inom tre år från det att fordran uppkom. | En fordran som grundar sig på en skyldighet enligt artikel 17, 18, *19* eller *20* (om försening, utebliven anslutning och inställelse) i EU:s tågpassagerarförordning, i den ursprungliga lydelsen, upphör om resenären inte väcker talan inom tre år från det att fordran uppkom. |
| 9 § | |
| Det ansvar för ekonomisk skada för infrastrukturförvaltaren som *föreligger* enligt 8 § ska också omfatta ekonomisk skada som uppkommer för transportören till följd av dennes skyldigheter enligt artiklarna *16–18* i EU:s tågpassagerarförordning, i den ursprungliga lydelsen, och enligt 14 och 15 §§ lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter. | Det ansvar för ekonomisk skada som infrastrukturförvaltaren *har* enligt 8 § ska också omfatta ekonomisk skada som uppkommer för transportören till följd av dennes skyldigheter enligt artiklarna *17–20* i EU:s tågpassagerarförordning, i den ursprungliga lydelsen, och enligt 14 och 15 §§ lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter. |

Avtalsvillkor som i jämförelse med denna paragraf inskränker infrastrukturförvaltarens ansvar är utan verkan mot transportören.

---

Denna lag träder i kraft den 7 juni 2023.

## 1.4 Förslag till lag om ändring i paketreselagen (2018:1217)

Härigenom föreskrivs att 4 kap. 10 § paketreselagen (2018:1217) ska ha följande lydelse.

| *Nuvarande lydelse* | *Föreslagen lydelse* |
|---|---|
| **4 kap.** | |
| 10 § | |
| I den utsträckning följande unionsrättsakter, internationella instrument och lagar begränsar en resenärs rätt till ersättning för en skada från en transportör, tillämpas samma begränsningar i fråga om resenärens rätt till ersättning för en skada från arrangören: | |
| 1. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 392/2009 av den 23 april 2009 om transportörens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss, i den ursprungliga lydelsen, | |
| 2. 2002 års Atenkonvention om befordran till sjöss av passagerare och deras resgods, | |
| 3. sjölagen (1994:1009), | |
| 4. rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage, i lydelsen enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 889/2002, | |
| 5. lagen (2010:510) om lufttransporter, | |
| 6. Europaparlamentets och rådets förordning *(EG) nr 1371/2007* av den *23 oktober 2007* om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer, i den ursprungliga lydelsen, och | 6. Europaparlamentets och rådets förordning *(EU) 2021/782* av den *29 april 2021* om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer, i den ursprungliga lydelsen, och |
| 7. järnvägstrafiklagen (2018:181). | |

---

Denna lag träder i kraft den 7 juni 2023.

## 1.5 Förslag till förordning om ändring i förordningen (2014:1463) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar

Härigenom föreskrivs att 1 och 2 §§ förordningen (2014:1463) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar ska ha följande lydelse.

| *Nuvarande lydelse* | *Föreslagen lydelse* |
|---|---|
| 1 § | |
| Konsumentverket är behörig myndighet och utövar tillsyn över att järnvägsföretag, biljettutfärdare, stationsförvaltare, researrangörer, transportörer, resebyråer, terminaloperatörer och hamnmyndigheter fullgör sina respektive skyldigheter enligt | |
| 1. artiklarna 4–*6*, *8*, 9, 11, *13–20*, *22.1*, *22.3–24* och *27–29* i Europaparlamentets och rådets förordning *(EG) nr 1371/2007* av den *23 oktober 2007* om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen), | 1. artiklarna 4–*6.1*, *6.3*, *7*, 9, 11–*13*, *15–25* och *28–30* i Europaparlamentets och rådets förordning *(EU) 2021/782* av den *29 april 2021* om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen), *i den ursprungliga lydelsen*, |
| 2. artiklarna 4–13, 15.4–20 och 22–24 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (fartygspassagerarförordningen), och | 2. artiklarna 4–13, 15.4–20 och 22–24 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (fartygspassagerarförordningen), *i den ursprungliga lydelsen*, och |

| | |
|---|---|
| 3. artiklarna 4–6, 8–11, 13–15, 17.3, 19–21 och 23–27 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (busspassagerarförordningen). | 3. artiklarna 4–6, 8–11, 13–15, 17.3, 19–21 och 23–27 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (busspassagerarförordningen), *i den ursprungliga lydelsen*. |

Konsumentverket får meddela närmare föreskrifter om de skyldigheter som avses i första stycket.

2 §

Transportstyrelsen är behörig myndighet och utövar tillsyn över att järnvägsföretag, biljettutfärdare, stationsförvaltare, infrastrukturförvaltare, transportörer och terminaloperatörer fullgör sina respektive skyldigheter enligt

| | |
|---|---|
| 1. artiklarna *10.1*, *10.2*, *10.4*, *12.1*, *21* och 26 i tågpassagerarförordningen, | 1. artiklarna *6.4*, *10*, *14*, 26 och *27* i tågpassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*, |
| 2. artikel 14 i fartygspassagerarförordningen, och | 2. artikel 14 i fartygspassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*, och |
| 3. artikel 16.1 i busspassagerarförordningen. | 3. artikel 16.1 i busspassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*. |

Transportstyrelsen får meddela närmare föreskrifter om de skyldigheter som avses i första stycket.

---

Denna förordning träder i kraft den 7 juni 2023.

## 1.6 Förslag till förordning om ändring i förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden

Härigenom föreskrivs att 8 § förordningen (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden ska ha följande lydelse.

| *Nuvarande lydelse* | *Föreslagen lydelse* |
|---|---|

8 §[1]

Myndigheten prövar inte tvister när

1. anmälan till myndigheten har gjorts av någon annan än konsumenten eller, när det gäller grupptalan enligt 9 §, någon annan än Konsumentombudsmannen eller en sammanslutning av konsumenter,

2. värdet av vad som yrkas understiger

a) 2 000 kronor för tvister som rör bank, försäkring, båt eller bostad,

b) 1 000 kronor för tvister som rör motor, resor, möbler, tvätt, spel eller lotterier,

c) 500 kronor för tvister enligt

– Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91,

| | |
|---|---|
| – Europaparlamentets och rådets förordning *(EG) nr 1371/2007* av den *23 oktober 2007* om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer, | – Europaparlamentets och rådets förordning *(EU) 2021/728* av den *29 april 2021* om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer, |

– Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004,

– Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004,

[1] Senaste lydelse 2019:545.

– lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter, samt

d) 500 kronor för tvister som rör elektronik, gas- och elavtal, skor eller textil och för övriga tvister, eller

3. anmälan har kommit in till myndigheten mer än ett år efter det att konsumenten gjort en reklamation till näringsidkaren.

I beloppen enligt första stycket 2 räknas inte in yrkanden om ersättning för annan skada än ekonomisk skada.

---

Denna förordning träder i kraft den 7 juni 2023.

# 2 Ärendet

Den 29 april 2021 antog Europaparlamentet och rådet förordning (EU) 2021/782 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (2021 års tågpassagerarförordning). Förordningen ersätter Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (2007 års tågpassagerarförordning).

Den nya förordningen ska börja tillämpas den 7 juni 2023. Kravet på cykelplatser i nya eller uppgraderade tåg börjar dock gälla först den 7 juni 2025. Förordningen finns som *bilaga*.

I promemorian behandlas frågan om tillämpningen av 2021 års tågpassagerarförordning i svensk rätt. Det övervägs vilka undantag som bör göras från förordningens bestämmelser och vilken särreglering som är lämplig. Det görs också en bedömning av behovet av kompletterande författningar och vilka ändringar i den svenska regleringen av persontransporter på järnväg som behövs eller framstår som lämpliga.

# 3 En ny tågpassagerarförordning

EU:s tågpassagerarförordning innehåller grundläggande regler om transportavtalet, information och biljetter. Dessa reglerar bland annat hur ett transportavtal ingås, hur biljetter ska utformas och tillhandahållas och vilken information resenärerna ska få. Förordningen innehåller också regler om rätt till skadestånd om resenären eller bagaget skadas och regler om ersättning och assistans om resan blir försenad. Den innehåller vidare bestämmelser om rätt till assistans för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet.

Den nya tågpassagerarförordningen syftar till att ge resenärerna ett bättre skydd och uppmuntra till ett ökat tågresande. Förordningen reglerar i stort sett samma områden som 2007 års tågpassagerarförordning men bestämmelserna i den nya förordningen är mer detaljerade och ger järnvägsföretagen och andra aktörer, såsom stationsförvaltare och biljettutfärdare, nya skyldigheter.

Bestämmelserna innebär att resenärernas rättigheter stärks i ett antal avseenden. Dessutom begränsas i viss mån utrymmet att ha en särskild reglering av den regionala järnvägstrafiken. Exempelvis ska personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet alltid ha rätt till assistans också i regional trafik. Samtidigt införs det en möjlighet att undanta trafik som bedrivs för historiska ändamål eller turism. Den nya förordningen tillåter också i flera fall medlemsstaterna att göra undantag från nya skyldigheter som införs genom förordningen eller att införa särreglering, se avsnitt 4.3. I det följande lämnas en kort översikt över de viktigaste nyheterna.

Ett av de områden där det ställs större krav på järnvägsföretagen i den nya förordningen är tillhandahållandet av direktbiljetter, det vill säga biljetter som gäller för en resa med byten. I vissa fall blir det obligatoriskt för järnvägsföretagen att utfärda direktbiljetter. Den nya regleringen kompletteras med en särskild bestämmelse när det gäller biljettutfärdares och researrangörers ansvar. Om en biljettut-

färdare eller en researrangör har kombinerat en direktbiljett med byten på eget initiativ, så är det utfärdaren eller arrangören – och inte järnvägsföretaget – som är ansvarig om resenären försenas eller missar en anslutning. Utöver att återbetala hela kostnaden för biljetten ska försäljaren i sådana fall betala en ersättning som motsvarar 75 procent av biljettpriset.

Kraven på information skärps också i den nya förordningen. Det införs en skyldighet för infrastrukturförvaltare att tillhandahålla realtidsinformation om tågens avgångar och ankomster. Järnvägsföretagen ska också dela med sig av information om biljettpriser och annan reseinformation. Det införs dessutom större krav på information om anläggningars och trafiktjänsters tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet.

Resenärens möjlighet till ombokning i samband med förseningar förbättras i den nya förordningen. Det blir bland annat möjligt att under vissa förutsättningar boka om resan med en annan leverantör av transporttjänster, till exempel ett bussföretag.

När det gäller rättigheter för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet, exempelvis personer vars rörlighet är nedsatt på grund av ålder, ska personliga assistenter i vissa fall få resa kostnadsfritt. Det ska alltid vara tillåtet att ta med en assistanshund på tåget. Vidare sänks kravet på föranmälan av assistansbehov från 48 timmar till 24 timmar. Det införs också regler om ansvar och ersättning för det fall ett järnvägsföretag eller en stationsförvaltare orsakar skada på ett hjälpmedel, till exempel en rullstol. Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska dessutom se till att personal får utbildning om behoven hos personer med funktionsnedsättning.

Det införs regler som syftar till att det ska bli lättare för resenären att ta med sig cykel ombord på tåget. Järnvägsföretagen ska bland annat se till att nya eller ombyggda tåg får tillräckligt med plats för cyklar.

Samtidigt som den nya förordningen innebär ökade krav på järnvägsföretagen i dessa och i några ytterligare avseenden så införs det ett undantag från företagens skyldighet att betala ersättning i form av prisavdrag vid förseningar om dessa beror på extraordinära omständigheter såsom extrema väderleksförhållanden eller om förseningen har orsakats av resenären själv eller av tredje man. Resenären har dock fortfarande rätt till återbetalning av biljettpriset eller

ombokning och assistans. I en sådan situation är järnvägsföretaget inte skyldigt att tillhandahålla hotellrum för längre tid än tre nätter.

# 4 Tillämpningen av den nya tågpassagerarförordningen

## 4.1 Undantag för lokala och regionala tågresor

**Förslag:** Regleringen av lokala och regionala tågresor i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter ska behållas. För att möjliggöra detta ska undantag göras från artiklarna 8, 9.1 och 17–20 i 2021 års tågpassagerarförordning, som reglerar bland annat reseinformation och ersättning vid förseningar.

### Skälen för förslaget

*Undantaget från 2007 års tågpassagerarförordning*

Tågpassagerarförordningen är, som andra EU-förordningar, direkt tillämplig i medlemsstaterna. Utgångspunkten är att förordningen gäller för alla tågresor och järnvägstjänster inom EU. Undantag görs för transporter som inte tillhandahålls med tillstånd att bedriva trafik enligt EU-direktivet om inrättande av ett gemensamt europeiskt järnvägsområde[1]. Det innebär bland annat att järnvägsföretag som enbart tillhandahåller trafik på fristående lokal och regional infrastruktur som inte har förbindelse med det allmänna järnvägsnätet inte omfattas av tågpassagerarförordningens tillämpningsområde, exempelvis Roslags- och Saltsjöbanan. Tågpassagerarförordningen är inte heller tillämplig på resor med tunnelbana eller spårväg.

Enligt den nuvarande förordningen får medlemsstaterna också undanta annan stads-, förorts- och regional trafik från förordningens tillämpningsområde (artikel 2.5 i 2007 års tågpassagerarförordning).

[1] Europaparlamentets och rådets direktiv 2012/34/EU av den 21 november 2012 om inrättande av ett gemensamt europeiskt järnvägsområde.

Sverige har utnyttjat den möjligheten och har infört en särskild reglering av lokal och regional trafik. Denna finns i lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter, som innehåller bestämmelser om reseinformation, ersättning vid försening och frånträdande av avtal om köp av periodbiljett. I lokal och regional trafik tillämpas dessa bestämmelser i stället för motsvarande bestämmelser i tågpassagerarförordningen.

Den viktigaste skillnaden mot regleringen i förordningen gäller resenärernas rättigheter i samband med förseningar. Både 2007 års tågpassagerarförordning och lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter ger resenären en rätt till ombokning med en alternativ avgång – eller såvitt avser lagen, ekonomisk ersättning för en alternativ transport – och en rätt till prisavdrag. Förutsättningarna för att få ersättning och storleken på ersättningen skiljer sig dock åt.

Om ankomsten till destinationsorten kan befaras bli försenad med mer än 60 minuter ger 2007 års tågpassagerarförordning resenären en möjlighet att omboka resan. Resenären kan också välja att avbryta resan och få tillbaka biljettpriset. Om resenären inte avbryter resan har denne en rätt till ett prisavdrag som motsvarar 25 procent av biljettpriset vid 60–119 minuters försening och 50 procent av biljettpriset vid 120 minuters försening eller mer. Vid en försening som är mer än 60 minuter ska järnvägsföretaget dessutom tillhandahålla assistans i form av bland annat de måltider och förfriskningar som rimligen kan erbjudas. Om resan inte kan fortsätta samma dag ska järnvägsföretaget kostnadsfritt erbjuda hotellrum och måltider.

Enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter har resenären en rätt till ersättning för alternativ transport eller prisavdrag redan vid 20 minuters försening. Prisavdraget ska vara 50 procent av biljettpriset vid 20 minuters försening och 75 procent vid 40 minuters försening. Om förseningen varar 60 minuter eller mer ska resenären ha rätt till full återbetalning. En förutsättning för prisavdrag enligt lagen är att resenären inte har utnyttjat rätten till ersättning för en alternativ transport till resmålet. Om det finns skälig anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad, har resenären rätt till ersättning av transportören för skäliga kostnader för annan transport för att nå resans slutdestination, dock högst 1/40 del av prisbasbeloppet (det vill säga drygt 1 200 kronor).

Som undantaget från tågpassagerarförordningen har formulerats tillämpas lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter på trafik-

tjänster som avser resor med tåg på sträckor som är kortare än 150 km. En trafiktjänst utgörs av hela den sträcka en resenär kan åka med ett tåg, det vill säga mellan tågets ursprungliga avgångsstation och dess slutliga ankomststation (se prop. 2015/16:13 s. 70). Hur långt resenären åker i det enskilda fallet saknar alltså betydelse. Lagen tillämpas dessutom på resor i kollektivtrafik med spårvagn, tunnelbanetåg, buss och personbil.

De bestämmelser i tågpassagerarförordningen som inte omfattas av undantaget tillämpas också på lokala och regionala tågresor. Det gäller bland annat järnvägsföretagens skadeståndsansvar om resenärer eller resgods skadas. För tågresor på sträckor som är längre än 150 km tillämpas tågpassagerarförordningen i dess helhet.

### *Möjligheten till undantag från 2021 års tågpassagerarförordning*

Även den nya tågpassagerarförordningen tillåter att medlemsstaterna undantar stads-, förorts- och regional trafik från tillämpningsområdet (artikel 2.6 a). Som nämns ovan är förordningen inte tillämplig på resor med tunnelbana och spårväg. Den är emellertid som utgångspunkt tillämplig på pendeltåg och annan lokal och regional järnvägstrafik.

Liksom i 2007 års tågpassagerarförordning får vissa bestämmelser överhuvudtaget inte undantas utan ska gälla också för lokal och regional trafik (se artikel 2.8). Det gäller reglerna om förbud mot diskriminerande avtalsvillkor, skyldighet att erbjuda biljetter och bokningar, järnvägsföretagens skadeståndsansvar för det fall resenärer eller resgods skadas och skyldighet att försäkra sig för detta ansvar, åtgärder för att säkerställa resenärernas personliga säkerhet och hantering av klagomål (artiklarna 5, 11, 13, 14, 27 och 28). Det gäller också reglerna om rätt till transport för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet och information till dessa personer (artiklarna 21 och 22).

Som nämns i avsnitt 3 har utrymmet för att ha särskilda bestämmelser för regional trafik begränsats i 2021 års tågpassagerarförordning. För regional trafik får inte undantag göras från rätten att ta med cykel på tåget (artikel 6), skyldigheten att erbjuda direktbiljetter (artikel 12) eller rätten till ombokning med andra leverantörer av transporttjänster vid förseningar (artikel 18.3). Undantag från rätt-

en till ombokning får dock göras under en övergångsperiod. Inga av bestämmelserna i femte kapitlet om rättigheter för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet får undantas för regional trafik (artiklarna 21–26).

*Fortsatt tillämpning av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter*

De begränsningar i medlemsstaternas rätt att göra undantag för regional trafik som har införts i 2021 års tågpassagerarförordning hindrar inte att lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter behålls. För den regionala trafiken får visserligen undantag inte göras från de nya bestämmelserna som ger resenären en rätt till ombokning med en alternativ transport, men det anges uttryckligen att förordningens bestämmelser inte hindrar en nationell reglering som är mer förmånlig för resenären (se artikel 18.3).

Möjligheten att få boka om resan med en alternativ transport i händelse av en försening har förbättrats i 2021 års tågpassagerarförordning. Enligt förordningen får järnvägsföretaget boka om resan med en annan leverantör av transporttjänster om resenären begär det, till exempel med ett bussföretag. Om resenären inte får information om tillgängliga ombokningsalternativ inom 100 minuter har resenären dessutom rätt att på järnvägsföretagets bekostnad själv ingå ett sådant avtal med en annan leverantör av kollektivtrafik via järnväg eller buss.

Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter ger emellertid alltjämt resenären en generösare möjlighet till ombokning. Rätten till ersättning för alternativ transport är inte begränsad till vissa transportmedel eller till att järnvägsföretaget ska ha möjlighet att hänvisa resenären till viss ersättningstrafik. Det innebär att resenären exempelvis har möjlighet att beställa en taxi om ett lokal- eller regionaltåg blir 20 minuter försenat.

Lagen ger också resenären rätt till ett högre prisavdrag. Förordningens rätt till prisavdrag är i huvudsak oförändrad (se dock i det följande om undantag från ersättningsskyldigheten i vissa fall). För de resor som omfattas av lagen ställs det också lägre krav på förseningens varaktighet för att resenären ska få ersättning. Den tidsgräns på 60 minuter som gäller i tågpassagerarförordningen framstår som en lång försening för korta resor.

Sammanfattningsvis ger lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter tågresenärerna en mer generös rätt till ersättning och en bättre möjlighet att få ersättning för alternativa resvägar till slutdestinationen än tågpassagerarförordningen. Eftersom lagen dessutom omfattar fler trafikslag än tåg gäller den oavsett vilket trafikslag som används och även om resenären har kombinerat olika trafikslag i en resa.

Det är inte bara när det gäller ersättningen vid förseningar som förordningen är mindre väl anpassad för lokala och regionala resor. Den innehåller också bestämmelser som inte är relevanta i den kortväga trafiken, såsom krav på att järnvägsföretagen i vissa fall ska tillhandahålla måltider och hotellrum.

Eftersom regleringen i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter är bättre anpassad till den lokala och regionala järnvägstrafiken och ger resenärerna ett bättre skydd bör den behållas. För att möjliggöra detta behöver denna trafik undantas från tillämpningen av de bestämmelser i 2021 års tågpassagerarförordning som har sin motsvarighet i lagen. Eftersom rätten till ersättning för annan transport i 14 § i lagen om kollektivtrafikresenärer är förmånligare finns det inget hinder mot att bestämmelsen behålls också för den regionala trafiken. Den möjlighet till tidsbegränsat undantag från tillämpningen av artikel 18.3 som 2021 års tågpassagerarförordning ger behöver därför inte heller utnyttjas.

Vid eventuella framtida ändringar av tågpassagerarförordningen behöver det övervägas om undantaget från förordningen också behöver ändras. På samma sätt som i dag bör därför hänvisningen till de artiklar som undantas vara statisk och avse förordningen i den ursprungliga lydelsen.

## 4.2 Force majeure i lokal och regional trafik

**Förslag:** Resenären ska inte ha rätt till prisavdrag om en försening har orsakats av extrema väderleksförhållanden eller andra omständigheter som inte kan hänföras till själva järnvägs-, tunnelbane-, spårvägs-, buss- eller personbilsdriften och som transportören inte kunnat undgå eller förebygga följderna av.

**Skälen för förslaget:** I 2021 års tågpassagerarförordning införs det en grund för ansvarsbefrielse för järnvägsföretagen när det gäller skyldigheten att betala ersättning vid försening i vissa fall (artikel 19.10).

Ansvarsbefrielsen gäller om en försening har orsakats av en extraordinär omständighet – såsom extrema väderleksförhållanden eller en större folkhälsokris – eller av tredje mans beteende, till exempel sabotage. En förutsättning är att järnvägsföretaget inte har kunnat undgå eller förebygga följderna av händelsen, även om företaget hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade. Ansvarsbefrielse inträder också om förseningen beror på fel eller försummelse av resenären själv. Extraordinära omständigheter som ligger utanför en parts kontroll och som medför ansvarsfrihet brukar kallas för force majeure.

Vissa omständigheter ska inte medföra ansvarsbefrielse. Det rör sig om strejker bland järnvägsföretagets personal, förseningar som orsakas av ett annat företag som använder samma järnvägsinfrastruktur samt åtgärder eller underlåtenheter från infrastrukturförvaltare. Det innebär exempelvis att bristande underhåll i infrastrukturen normalt sett inte är ansvarsbefriande.

Ansvarsbefrielsen avser endast skyldigheten att utge ersättning i form av prisavdrag (artikel 19). Resenären har alltså alltid rätt att avboka eller boka om resan (artikel 18). Resenären har också rätt till assistans i form av måltider och förfriskningar samt hotellrum eller annan inkvartering (artikel 20). Järnvägsföretaget är dock inte skyldigt att tillhandahålla hotellrum under en längre tid än tre nätter (artikel 20.2 b).

Liknande ansvarsfrihetsgrunder gäller för förseningar vid resor med flyg och fartyg (artikel 5.3 i EU:s flygpassagerarförordning[2] respektive artikel 20.4 i EU:s fartygspassagerarförordning[3]). I EU:s busspassagerarförordning[4] finns ett undantag från transportörens skyldighet att erbjuda hotellrum eller annan inkvartering om försen-

[2] Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91.
[3] Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004.
[4] Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004.

ingen har orsakats av svåra väderleksförhållanden eller en större naturkatastrof (artikel 23.2). I 19 § järnvägstrafiklagen (2018:181) finns också ett undantag för force majeure när det gäller infrastrukturförvaltarens grundläggande ansvar, det så kallade spårdriftsansvaret. En infrastrukturförvaltare kan alltså vara befriad från ansvar när en skada orsakats av en naturhändelse eller sabotage.

Vid tillkomsten av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter infördes det inte någon ansvarsbefrielse för transportörerna för force majeure. Skälet till detta var framför allt att 2007 års tågpassagerarförordning inte innehöll något sådant undantag. Införandet av ett undantag skulle ha inneburit att transportörens ansvar reglerades olika beroende på hur lång sträckning en trafiktjänst har (se prop. 2015/16:13 s. 48). Att busspassagerarförordningen inte heller innehöll något undantag från den ersättning som ett bussföretag i vissa fall kan behöva betala i samband med en försening framhölls också som ett skäl att inte införa ett force majeure-undantag i lagen.

När en ansvarsbefrielse nu införs i tågpassagerarförordningen framstår det som rimligt att överväga om inte järnvägsföretag och andra transportörer i den lokala och regionala trafiken bör få en motsvarande möjlighet att undgå skyldigheten att betala ersättning i vissa fall. Som framgår ovan har också liknande undantag gjorts från skyldigheten att betala ersättning när det gäller andra trafikslag.

Det bör därvid beaktas att det är fråga om händelser som transportörerna normalt sett inte kan råda över. Dessutom drabbar dessa händelser inte sällan både den långväga och kortväga trafiken. Införandet av ett undantag för force majeure i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter skulle innebära att järnvägsföretagen har möjlighet att undgå ersättningsskyldighet oavsett de olika tågsträckornas längd.

Samtidigt råder redan i dag andra skillnader i ersättningsskyldigheten beroende av trafiktjänstens längd. Det är också osäkert i vilken utsträckning transportörerna skulle se fördelar med ett sådant undantag. Det kan nämligen medföra en viss ökad administration när det gäller hanteringen av ersättningskraven. Införandet av ett undantag skulle emellertid endast innebära en möjlighet för transportörerna att undgå ersättningsskyldighet i vissa fall. Det finns inget som hindrar transportörerna att erbjuda resenärerna ersättning också i de fall som nu avses.

Sammantaget bedöms det finnas skäl att införa ett undantag motsvarande det som införts i 2021 års tågpassagerarförordning också i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Ett sådant undantag kan inte förutsättas komma att drabba resenärerna särskilt mycket. Det gäller åtminstone om undantaget – på samma sätt som i förordningen – begränsas till att endast avse resenärens rätt till prisavdrag i 15 §. Resenärens möjlighet till ersättning för alternativ transport, till exempel taxi, för att nå slutdestinationen påverkas därmed inte. Ett undantag från ersättningsskyldigheten som utformas på det sättet framstår som en rimlig avvägning mellan transportörernas ansvar och resenärernas intresse av att kompenseras för den försening de drabbats av.

I förhållande till tågpassagerarförordningen bör utformningen av undantagsbestämmelsen förenklas. Eftersom lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter är trafikslagsövergripande bör undantaget dessutom omfatta alla de trafikslag som omfattas av lagen, det vill säga även buss, tunnelbana, spårvagn och personbil som används i kollektivtrafik.

## 4.3 Övriga möjligheter till undantag och särreglering

**Förslag:** Järnvägstrafik som uteslutande bedrivs för historiska ändamål eller turiständamål ska undantas från 2021 års tågpassagerarförordning. Förordningen ska tillämpas utan andra undantag eller annan särreglering än detta och de undantag som är en följd av den särskilda regleringen av lokala och regionala tågresor (avsnitt 4.1).

### Skälen för förslaget

*Järnvägstrafik för historiska ändamål eller turiständamål*

Enligt den nya tågpassagerarförordningen får medlemsstaterna undanta trafik som uteslutande bedrivs för historiska ändamål eller turiständamål från förordningens tillämpningsområde. Undantag får dock inte göras från bestämmelserna om järnvägsföretagens ansvar för skador på resenärer och resgods eller skyldigheten att ha en ansvarsförsäkring (artikel 2.2).

Någon möjlighet till undantag för sådana järnvägstjänster finns inte i 2007 års tågpassagerarförordning. Som konstateras i avsnitt 4.1 är tågpassagerarförordningen emellertid inte tillämplig på järnvägstjänster som bedrivs på fristående infrastruktur och som bedrivs utan krav på tillstånd. Redan av det skälet torde de flesta museijärnvägar som finns i Sverige falla utanför tågpassagerarförordningens tillämpningsområde. Det förekommer dock att bland annat museitrafik bedrivs på det allmänna järnvägsnätet och som alltså tågpassagerarförordningen i princip ska tillämpas på.

Det kan konstateras att bestämmelserna i tågpassagerarförordningen inte är anpassade för resor som bedrivs av historiska ändamål eller för turism, där syftet med resan snarare är en upplevelse än en transport till en viss destination. För trafik som bedrivs med tåg av historiskt intresse kan bestämmelserna också i vissa delar vara svåra eller betungande att uppfylla. Mot den bakgrunden bör möjligheten till undantag för trafik som uteslutande bedrivs för historiska ändamål eller turiständamål utnyttjas. Ett motsvarande undantag har också gjorts i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter för trafik som huvudsakligen bedrivs på grund av sitt historiska intresse eller turistvärde (se prop. 2015/16:13 s. 21).

Undantaget bör lämpligen föras in i järnvägstrafiklagen och en upplysning lämnas i lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar. I enlighet med vad som föreskrivs i tågpassagerarförordningen ska undantaget inte omfatta bestämmelserna om järnvägsföretagens ansvar för skador på resenärer och resgods eller skyldigheten att ha en ansvarsförsäkring enligt artiklarna 13 och 14. Vid eventuella framtida ändringar av dessa artiklar behöver det övervägas om undantaget från förordningen också behöver ändras. Hänvisningen till artiklarna bör därför vara statisk och avse deras ursprungliga lydelse.

De hänvisningar till tågpassagerarförordningen som finns i järnvägstrafiklagens bestämmelser om avtal om transport av resenärer och nyttjande av infrastruktur i järnvägstrafik (4, 5 och 9 §§) behöver anpassas till den nya förordningen. Om förordningen ändras behöver det övervägas om hänvisningarna också ska ändras. Även dessa hänvisningar bör därför vara statiska.

*Cykelplatser på tågen*

I syfte att underlätta för resenärerna att ta med sig cykel har det införts nya skyldigheter för järnvägsföretagen (artikel 6). Utgångspunkten är att en resenär ska få ta med sig cykel ombord på tåget. Denna rätt får begränsas av operativa skäl eller säkerhetsskäl, exempelvis på grund av att det finns begränsat utrymme i rusningstrafik. När nya tåg köps in eller när befintliga tåg genomgår en större uppgradering ska järnvägsföretagen se till att dessa har tillräckligt med cykelplatser. Antalet platser får järnvägsföretagen bestämma själva inom ramen för planer för hur företagen ska öka och förbättra transporten av cyklar. Sådana planer tas fram av järnvägsföretagen efter samråd med allmänheten och relevanta organisationer. Om det inte finns några sådana planer som anger ett minsta antal cykelplatser, ska varje tågsammansättning ha minst fyra cykelplatser.

Medlemsstaterna får föreskriva att ett högre antal platser än fyra ska tillämpas för viss typ av trafik. De får också kräva att planer för att främja cykeltransport tas fram av järnvägsföretagen och även av behöriga myndigheter enligt EU:s kollektivtrafikförordning[5], det vill säga de regionala kollektivtrafikmyndigheterna.

Att den nya tågpassagerarförordningen skapar ökade förutsättningar för resenärerna att kunna ta med sig cykel ombord på tågen är välkommet. Inte minst ur miljösynpunkt är det en fördel om resenärer ges en möjlighet att kombinera tågresan med cykel. Samtidigt innebär ett ökat utrymme för cyklar att antalet platser för resenärer kan behöva minska. Detta skulle i förlängningen kunna medföra en risk för platsbrist, särskilt när det gäller tåg som används på sträckor med ett stort antal resande. Vid planeringen av cykelplatser behöver därför en avvägning ske där bland annat vilken typ av trafik som bedrivs och efterfrågan på cykelplatser beaktas. 2021 års tågpassagerarförordning lämnar utrymme för en sådan avvägning.

Efterfrågan på cykelplatser varierar mellan olika sträckor och kan också förändras med tiden. Även förutsättningarna för att bereda plats för cyklar varierar, inte bara med hänsyn till platstillgången för resenärer utan även sett till säkerhetsfrågor. Bedömningen av behovet av cykelplatser för järnvägslinjerna bör mot den bakgrunden i första hand göras av järnvägsföretagen själva. Det framstår därför

[5] Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1370/2007 av den 23 oktober 2007 om kollektivtrafik på järnväg och väg och om upphävande av rådets förordning (EEG) nr 1191/69 och (EEG) nr 1107/70.

inte som lämpligt att i lag föreskriva ett visst antal cykelplatser för viss trafik på det sätt som tågpassagerarförordningen tillåter.

Det kan förutsättas att järnvägsföretagen och de regionala kollektivtrafikmyndigheterna kommer att se över utrymmet för cyklar i ljuset av kraven i den nya förordningen. Det bedöms därför inte heller finnas skäl att i dagsläget införa en skyldighet för järnvägsföretagen eller kollektivtrafikmyndigheterna att upprätta planer för hur tågresandet med cykel ska främjas.

### *Distribution av realtidsinformation*

I den nya tågpassagerarförordningen införs det en skyldighet för infrastrukturförvaltare att distribuera realtidsinformation om tågens avgångar och ankomster till andra järnvägsföretag, biljettutfärdare, researrangörer och stationsförvaltare (artikel 10.1). Järnvägsföretagen får också en skyldighet att ge andra järnvägsföretag, biljettutfärdare och researrangörer som säljer deras tjänster tillgång till reseinformation, exempelvis information om biljettpriser, avgångstider och störningar i järnvägstrafiken (artikel 10.2).

Medlemsstaterna får under en övergångsperiod undanta infrastrukturförvaltare från skyldigheten att distribuera realtidsinformation. Detta gäller dock endast om det för tillfället saknas tekniska förutsättningar att distribuera sådan information. Om ett undantag införs ska en förnyad bedömning av förutsättningar göras vartannat år (artikel 2.5).

Informationsskyldigheten i 2021 års tågpassagerarförordning kan uppfyllas genom motsvarande informationskrav i andra unionsrättsakter, särskilt EU-kommissionens förordning om tillhandahållande av multimodala reseinformationstjänster inom EU[6] (artikel 10.5). Sverige har gjort anpassningar till följd av nämnda EU-förordning i förordningen (2016:383) om intelligenta transportsystem vid vägtransporter. Enligt dessa regler har Trafikverket fått uppgiften att inrätta en nationell åtkomstpunkt för trafikinformation, inklusive information om tågens avgångar och ankomster. Realtidsinformation om tågens avgångar och ankomster tillhandahålls också redan i dag av Trafikverket och andra infrastrukturförvaltare. Det saknas

[6] Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/1926 av den 31 maj 2017 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv 2010/40/EU vad gäller tillhandahållande av EU-omfattande multimodala reseinformationstjänster.

därför behov av att använda sig av förordningens möjlighet till undantag.

*Tillgång till biljetter och direktbiljetter*

Enligt den nya tågpassagerarförordningen ska det vara tillåtet för personer med funktionsnedsättning att utan extra kostnad köpa biljetter ombord på tåget, om det inte finns biljettkontor eller en biljettautomat på avgångsstationen eller något annat tillgängligt sätt att köpa en biljett i förväg (artikel 11.4). Järnvägsföretagen får begränsa denna rätt om det behövs av säkerhetsskäl eller krav på platsbokning. Medlemsstaterna har en möjlighet att utsträcka rätten till biljettköp ombord på tåget till att avse alla resenärer, och alltså inte bara personer med funktionsnedsättning.

Det finns i dag flera sätt för resenärer att köpa biljett i förväg. Förutom möjligheten att köpa biljett i biljettautomater, på internet, i mobilappar, över telefon, på biljettkontor där sådana finns och genom återförsäljare så förekommer det särskilda telefontjänster för biljettköp som riktar sig till personer med funktionsnedsättning.

Att införa krav på ombordförsäljning av biljetter för alla resenärer skulle innebära en omfattande omställning av utvecklingen och är förenat med betydande betänkligheter, inte minst när det gäller kostnader och säkerhetsfrågor. Det skulle bland annat riskera att göra det omöjligt att ha obemannade tåg. Möjligheten i den nya tågpassagerarförordning att utsträcka rätten till biljettköp ombord på tågen bör därför inte utnyttjas.

När det gäller tillgången till biljetter ställer den nya förordningen större krav på järnvägsföretagen att erbjuda direktbiljetter, det vill säga biljetter som gäller för en resa med byten (artikel 12). Om regional- eller fjärrtrafik tillhandahålls av ett och samma järnvägsföretag – eller av företag som har samma ägare eller är dotterföretag – måste resenärerna erbjudas direktbiljetter. I andra fall ska järnvägsföretagen vidta alla rimliga åtgärder för att kunna göra det och ska för detta syfte samarbeta med varandra. Kraven på tillhandahållandet av direktbiljetter är tvingande för fjärr- och regional trafik, men medlemsstaterna får undanta järnvägsföretagen från skyldigheten under en övergångsperiod (artikel 2.8).

En direktbiljett innebär att det järnvägsföretag som utfärdat biljetten tar ansvar för hela resan till slutdestinationen inklusive eventuella byten. Om det uppstår en försening på någon av delsträckorna så har en resenär med en direktbiljett således rätt till ersättning och assistans sett till resan som helhet. Om en resa däremot bokas med särskilda biljetter för olika delsträckor kan en försening på en av delsträckorna medföra att resenären inte har rätt till ersättning för en missad anslutning. En direktbiljett gör alltså att resenären hamnar i ett bättre läge om det skulle uppstå en försening. Erbjudandet av direktbiljetter kan också underlätta bokningen av längre resor eftersom resan kan köpas i en enda transaktion och resenären inte själv behöver ansvara för vilka anslutningar som är möjliga.

Samtidigt som direktbiljetter underlättar för resenärerna så ställer de större krav på järnvägsföretagen. Bakgrunden till att det genom 2021 års tågpassagerarförordning blir obligatoriskt för järnvägsföretagen att utställa direktbiljetter om de olika delsträckorna trafikeras av ett och samma företag eller av ett dotterföretag är att det i dessa fall inte krävs kommersiella avtal mellan företagen (se skäl 23 i 2021 års tågpassagerarförordning). Sett i det ljuset borde bestämmelserna få förstås så att avgörande för om det finns en skyldighet att tillhandahålla direktbiljetter är vilket eller vilka företag som tillhandahåller trafiktjänsten åt resenärerna på de olika delsträckorna – det vill säga vilket företag som resenärerna ingår avtal om transport med – snarare än vilket företag som faktiskt utför trafiken.

I praktiken tillhandahåller järnvägsföretagen redan i dag i stor utsträckning direktbiljetter för de sträckor de trafikerar. Genom olika nationella biljettsamarbeten i kollektivtrafikbranschen finns det också en strävan efter att underlätta resor med ett eller flera byten. Som exempel kan nämnas biljettsamarbetet Resplus, som drivs av samtliga regionala kollektivtrafikmyndigheter och flera kommersiella trafikoperatörer. Samarbetet möjliggör bokning och försäljning av biljetter för resor med byten, även om en resas delsträckor utförs av olika kollektivtrafikföretag eller med olika färdmedel. Resplus är i sin tur kopplat till försäljningskanaler hos transportörer, resebyråer och biljettombud.

Branschen har alltså redan tagit initiativ som medför en ökad tillgång till direktbiljetter för tågresenärerna och det kan förväntas att sådana samarbeten kommer att öka i framtiden. Mot den bakgrunden torde de krav på tillgång till direktbiljetter som 2021 års tågpassa-

gerarförordning ställer inte bli särskilt betungande för järnvägsföretagen. Det finns därför inte skäl använda den tidsbegränsade undantagsmöjligheten som ges i förordningen.

*Frågor om assistans till personer med funktionsnedsättning*

Tågpassagerarförordningen innehåller särskilda bestämmelser som rör personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet. Huvudregeln att ingen får nekas att boka eller köpa biljetter på grund av funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet kvarstår i den nya förordningen (artikel 21.2). Skyldigheten för järnvägsföretag, biljettutfärdare och researrangörer att lämna information om anläggningarnas och trafiktjänsternas tillgänglighet har gjorts mer omfattande och gäller i den nya förordningen även för stationsförvaltare (artikel 22).

Järnvägsföretag och stationsförvaltare är också enligt 2021 års tågpassagerarförordning skyldiga att tillhandahålla kostnadsfri assistans så att personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet ska kunna stiga av och på tåg och byta till anslutande tåg. Behovet ska anmälas 24 timmar i förväg i stället för 48 timmar som gäller enligt den nuvarande förordningen (artikel 24). Järnvägsföretagen är också skyldiga att lämna assistans ombord på tågen. I den nya förordningen har ansvaret att lämna assistans vid på- och avstigning på obemannade stationer ålagts järnvägsföretagen (artikel 23).

Medlemsstaterna ges en möjlighet att införa ett krav på att stationsförvaltare och järnvägsföretag ska samarbeta för att upprätta särskilda kontaktpunkter dit personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet kan vända sig och bland annat anmäla behov av assistans eller få information om tillgänglighet (artikel 24 f). Medlemsstaterna får också tillfälligt förlänga föranmälningskravet till 36 timmar (artikel 24 a).

Så kallad stationsledsagning, det vill säga hjälp till och från ett tåg, tillhandahålls i dag av Trafikverket. Transportören tillhandahåller ledsagning ombord på tåget. Ledsagningen beställs normalt hos den transportör som resenären ska resa med. Transportören kan i sin tur beställa ledsagning via en gemensam portal. Såväl Trafikverket som de regionala kollektivtrafikmyndigheterna och de kommersiella

transportörerna har i dag som villkor att ledsagningen ska beställas senast 24 timmar i förväg.

Den nya tågpassagerarförordningens bestämmelser om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet innebär vissa förbättringar i förhållande till 2007 års tågpassagerarförordning. Mot bakgrund av de befintliga samarbetena kring ledsagning i kollektivtrafikbranschen saknas det anledning att komplettera med lagstiftning om krav på sådana samarbeten. Möjligheten att tillfälligt förlänga föranmälningskravet behöver heller inte utnyttjas, då de berörda aktörerna redan lever upp till den nya förordningens krav.

# 5 Tillsyn och sanktioner

**Förslag:** Konsumentverket och Transportstyrelsen ska ansvara för tillsynen av 2021 års tågpassagerarförordning. Uppdelningen av ansvaret för tillsynen mellan Konsumentverket och Transportstyrelsen ska motsvara den som gäller enligt 2007 års tågpassagerarförordning. Det innebär att Konsumentverket ska utöva tillsyn över att den nya förordningens bestämmelser om information och konsumentskydd följs medan Transportstyrelsens tillsynsansvar ska omfatta de bestämmelser som är av mer teknisk karaktär.

Det nuvarande sanktionssystemet ska vara oförändrat men anpassas till innehållet i 2021 års tågpassagerarförordning.

**Bedömning:** Det finns inget behov av författningsändringar med anledning av de nya bestämmelserna om hur tillsynen ska utövas.

## Skälen för förslaget och bedömningen

*Nuvarande bestämmelser om tillsyn och sanktioner*

Enligt 2007 års tågpassagerarförordning är medlemsstaterna skyldiga att utse ett eller flera organ som ska utöva tillsyn över att förordningen följs och som ska kunna vidta åtgärder för att säkerställa detta. Resenärerna ska även kunna rikta klagomål till tillsynsorganet eller till ett annat lämpligt organ. Medlemsstaterna ska vidare se till att det finns sanktioner som kan tillgripas vid överträdelser av förordningens bestämmelser. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionerliga och avskräckande.

Bestämmelser om tillsyn och sanktioner har införts i lagen med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassa-

gerarförordningar och i en tillhörande förordning med samma namn. Konsumentverket och Transportstyrelsen har utsetts till tillsynsmyndigheter och har för ändamålet också fått vissa befogenheter.

Konsumentverket utövar tillsyn över tågpassagerarförordningens krav på information och andra konsumentskyddande bestämmelser. Det handlar till exempel om järnvägsföretagens skyldighet att informera resenärerna om vilka rättigheter de har och att utfärda biljetter utan diskriminering.

Vid överträdelser av informationsbestämmelserna är sanktionssystemet i marknadsföringslagen (2008:486) tillämpligt (4 § lagen med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar). Den ansvariga näringsidkaren kan åläggas att lämna information genom ett så kallat informationsföreläggande som också kan förenas med vite. Ett sådant föreläggande beslutas av Patent- och marknadsdomstolen efter talan som väcks av Konsumentombudsmannen. I fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen själv meddela ett informationsföreläggande.

Vid överträdelser av andra skyldigheter än att lämna information gäller en särskild marknadsrättslig sanktion (5 § lagen med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar). Den som underlåter att uppfylla sin skyldighet kan åläggas av Patent- och marknadsdomstolen att göra det. Liksom vid överträdelser av informationsbestämmelserna väcks talan av Konsumentombudsmannen och åläggandet får förenas med vite. Konsumentombudsmannen får även här själv meddela ett föreläggande i fall som inte är av större vikt.

För tillsynen har Konsumentombudsmannen vissa utrednings- och tillsynsbefogenheter som gäller med stöd av marknadsföringslagen. Även processuella bestämmelser i marknadsföringslagen om utdömande av vite, överklagande och rättens sammansättning är tillämpliga vid tillsynen.

När det gäller bestämmelser av mer teknisk karaktär är det i stället Transportstyrelsen som utövar tillsyn. Det handlar bland annat om skyldigheten att använda ett datoriserat informations- och bokningssystem, att se till att stationer och perronger är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet och att vidta åtgärder för att trygga resenärernas personliga säkerhet. Transportstyrelsens tillsynsansvar omfattar även tågpassagerarför-

ordningens krav på att järnvägsföretag ska ha tillräcklig försäkring för att kunna infria eventuella skadeståndskrav från resenärerna.

Transportstyrelsen får meddela de förelägganden som behövs för att bestämmelserna ska följas (7 § lagen med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, buss- och fartygspassagerarförordningar). Också ett sådant föreläggande får förenas med vite.

Konsumentverket och Transportstyrelsen får meddela närmare föreskrifter om de skyldigheter i tågpassagerarförordningen som de utövar tillsyn över. Transportstyrelsen får också meddela föreskrifter om avgifter för tillsynen.

### *Krav på tillsyn i 2021 års tågpassagerarförordning*

Kraven på tillsyn i den nya tågpassagerarförordningen är i huvudsak oförändrade. Det ska alltså finnas ett eller flera organ som har i uppdrag att utöva tillsyn över att förordningens bestämmelser följs. Det finns därmed inget behov av några större ändringar i de svenska bestämmelserna om tillsynen. Bestämmelserna behöver dock anpassas till den nya förordningens innehåll.

En utgångspunkt bör därvid vara att Konsumentverket och Transportstyrelsen även fortsättningsvis ska ansvara för tillsynen och att uppdelningen av ansvaret mellan myndigheterna ska kvarstå. Det innebär att Konsumentverket ska utöva tillsyn över att den nya förordningens bestämmelser om information och konsumentskydd följs medan Transportstyrelsens tillsynsansvar omfattar de bestämmelser som är av mer teknisk karaktär.

### *Konsumentverkets tillsyn enligt 2021 års tågpassagerarförordning*

Den nya tågpassagerarförordningens bestämmelser om krav på information överensstämmer i huvudsak med kraven i den nu gällande förordningen (artiklarna 4, 6.3, 8, 9, 11.3, 11.4, 12.2, 20.1, 20.4, 22, 28.3 och 30). Konsumentverkets tillsynsansvar i den delen blir därmed i huvudsak oförändrat. I några avseenden skärps emellertid kraven på vilken information som ska lämnas och även kraven på informationens tillgänglighet.

Enligt den nya förordningen gäller bland annat att järnvägsföretag, researrangörer och biljettutfärdare måste säkerställa att infor-

mationen lämnas i tillgängliga format i enlighet med de tekniska specifikationerna för driftskompatibilitet (TSD)[7] och kraven om tillgänglighet för produkter och tjänster i EU:s tillgänglighetsdirektiv (artiklarna 9 och 22)[8]. I tillgänglighetsdirektivet ställs det krav när det gäller bland annat järnvägsföretagens webbplatser, elektroniska biljettförsäljningstjänster och förmedling av reseinformation. Det finns en motsvarande skyldighet när det gäller information till resenärerna om deras rättigheter (artikel 30). Lagstiftning som genomför tillgänglighetsdirektivet bereds för närvarande inom Regeringskansliet. En lagrådsremiss beslutades den 25 augusti 2022.

2021 års tågpassagerarförordning medför också vissa skärpningar när det gäller förordningens konsumentskyddande bestämmelser. Det avser exempelvis möjligheten att ta med cykel ombord på tåget (artikel 6). Konsumentverket bör även i fortsättningen ha tillsynsansvar när det gäller järnvägsföretagens skyldighet att tillhandahålla cykelplatser. När det däremot gäller kraven om att utrusta nya eller ombyggda tåg med ett tillräckligt antal cykelplatser bör det i stället vara Transportsstyrelsen som utövar tillsynen.

Övriga konsumentskyddande bestämmelser om transportavtalet, avtalsvillkor, biljetter, skadestånd om en resenär eller resgods skadas och rättigheter vid förseningar bör även fortsättningsvis omfattas av Konsumentverkets tillsynsansvar (artiklarna 4, 5, 7, 11–13, 15–20). Det gäller även det nya förbudet mot diskriminering, det villa säga att resenärer måste behandlas lika oavsett nationalitet när det gäller exempelvis resevillkor och biljettpriser (artikel 5). Därtill bör tillsynsansvaret liksom tidigare omfatta även bestämmelserna med rättigheter för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet (artiklarna 21, 23–25), vilket inbegriper de nya bestämmelserna om ersättning vid förlust av eller skada på hjälpmedel (artikel 25).

Den nya förordningen innebär också vissa förändringar när det gäller järnvägsföretagens och stationsförvaltares hantering av klagomål och tjänstekvalitetsnormer (artiklarna 28 och 29). Konsumentverket bör även fortsättningsvis ha tillsynsansvar i dessa delar, vilket

[7] Kommissionens förordning (EU) nr 454/2011 av den 5 maj 2011 om teknisk specifikation för driftskompatibilitet avseende delsystemet ”Telematikapplikationer för persontrafik” i det transeuropeiska järnvägssystemet och Kommissionens förordning (EU) nr 1300/2014 av den 18 november 2014 om tekniska specifikationer för driftskompatibilitet avseende tillgängligheten till Europeiska unionens järnvägssystem för personer med funktionsnedsättningar och personer med nedsatt rörlighet.

[8] Europaparlamentets och rådets direktiv 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster. Direktivet ska tillämpas från och med den 28 juni 2025.

även avser de utökade kraven på bland annat järnvägsföretag när det gäller handläggningen av klagomål, se vidare nedan.

*Transportstyrelsens tillsyn enligt den nya förordningen*

Som nämns ovan bör Transportstyrelsen liksom i dag ha ansvar för tillsyn när det gäller bestämmelser som är av mer teknisk karaktär. Det gäller framför allt de nya skyldigheterna för infrastrukturförvaltare att tillhandahålla realtidsinformation om tågens avgång och ankomst (artikel 10). Det gäller också kravet på att nya eller ombyggda tåg ska utrustas med ett tillräckligt antal cykelplatser (artikel 6.4).

I den nya förordningen införs krav på utbildning för tågpersonal om bland annat behoven hos personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet (artikel 26). Tillsynsansvaret i detta avseende bör ligga på Transporsstyrelsen, som även har tilldelats tillsynsansvar över motsvarande bestämmelser om utbildning i EU:s fartygs- och busspassagerarförordningar.

Liksom enligt den nuvarande förordningen bör bestämmelserna om försäkring och resenärernas personliga säkerhet även i fortsättningen omfattas av Transportsstyrelsens tillsynsansvar (artiklarna 14 och 27).

*Krav på sanktioner i 2021 års tågpassagerarförordning*

Även kraven på sanktioner i 2021 års tågpassagerarförordning överensstämmer med kraven i den nuvarande förordningen. Några ändringar i det sanktionssystem som införts i svensk rätt bedöms därför inte behövas. Däremot behöver även dessa bestämmelser anpassas till den nya förordningens innehåll.

I enlighet med det anförda kommer alltså marknadsföringslagens sanktionsbestämmelser att kunna tillämpas vid överträdelser av den nya förordningens krav på information. Den särskilda marknadsrättsliga sanktionen ska gälla vid överträdelser av vissa andra skyldigheter än att lämna information. Vidare ska det vid överträdelser av den nya förordningens bestämmelser av mer teknisk karaktär vara möjligt att meddela de förelägganden som behövs och förena dem med vite.

Det bör i det här sammanhanget framhållas att när det gäller frågor om ekonomisk ersättning så kan resenären alltid vända sig till allmän domstol eller till Allmänna reklamationsnämnden för att få sin sak prövad. Det gäller exempelvis ersättning som grundar sig på bestämmelser om skadeståndsansvar vid personskada och förlorat eller skadat resgods, om ersättning och assistans vid förseningar och om ersättning för skada på rörlighetshjälpmedel eller annan utrustning. En transportör eller en researrangör som i sina avtalsvillkor inskränker de rättigheter som en resenär har enligt förordningen kan också med stöd av bland annat lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden förbjudas att i framtiden använda villkoren. Oskäliga avtalsvillkor kan jämkas eller lämnas utan avseende med stöd av 36 § lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område.

*Nya regler om utövande av tillsynen*

En nyhet i 2021 års tågpassagerarförordning är att det införs bestämmelser som tar sikte på utövandet av tillsynen och handläggningen av tillsynsärenden.

Det införs bland annat en skyldighet för järnvägsföretag att på begäran av tillsynsorganet tillhandahålla de handlingar och upplysningar som behövs för tillsynen (artikel 32.2). För detta föreskrivs en tidsfrist som kan förlängas i komplicerande ärenden. Några motsvarande tidsfrister finns inte i de bestämmelser som i dag styr Konsumentverkets och Transportstyrelsens tillsyn, exempelvis den generella upplysningsskyldigheten i marknadsföringslagen (42 §). Bestämmelserna i tågpassagerarförordningen – som blir direkt tillämpliga i svensk rätt – bedöms kunna tillämpas vid sidan av och komplettera det svenska regelverket. Det saknas därför skäl att ändra bestämmelserna om utövandet av tillsynen. Det bör dock förtydligas att Konsumentombudsmannen får bestämma att ett beslut om föreläggande avseende varningsmeddelande, upplysningar eller inspektion ska gälla omedelbart.

I förordningen införs det också vissa tidsfrister som anger när ett klagomål kan ges in till tillsynsmyndigheten (artikel 33.1) och vilka tidsfrister som ska gälla för tillsynsmyndighetens handläggning (artikel 33.3). Inte heller dessa bestämmelser föranleder någon änd-

ring av regleringen av tillsynen. Förordningens bestämmelser kommer även i dessa delar att komplettera bestämmelserna om tillsynen i svensk rätt.

*Hänvisningar i bestämmelser om tillsyn och sanktioner*

Vid eventuella framtida ändringar av tågpassagerarförordningen behöver det övervägas om bestämmelserna om tillsyn och sanktioner också bör ändras. Hänvisningarna till förordningen i bestämmelserna om tillsyn och sanktioner i lagen med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar och tillhörande förordning bör därför vara statiska och alltså avse en viss angiven lydelse av tågpassagerarförordningen. Detta bör förtydligas i författningstexten.

# 6 Följdändringar i upplysningsbestämmelser

**Förslag:** I ett antal upplysningsbestämmelser ska hänvisningar till 2007 års tågpassagerarförordning ersättas med hänvisningar till 2021 års tågpassagerarförordning.

**Skälen för förslaget:** Ett antal lagar och förordningar innehåller upplysningar om att särskilda bestämmelser finns i 2007 års tågpassagerarförordning. Dessa bör ersättas med hänvisningar till den nya tågpassagerarförordningen.

I avsnitten 4.1, 4.3 och 5 behandlas vissa frågor om hänvisningar till tågpassagerarförordningen i lagen med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar och tillhörande förordning, lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter och järnvägstrafiklagen särskilt.

# 7 Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser

**Förslag:** Författningsändringarna ska träda i kraft den 7 juni 2023.

**Bedömning:** Det behövs inte några övergångsbestämmelser.

**Skälen för förslaget och bedömningen**: Huvuddelen av 2021 års tågpassagerarförordning börjar tillämpas den 7 juni 2023. Samtidigt upphör 2007 års tågpassagerarförordning att gälla (artikel 40). Kraven i artikel 6.4 på cykelplatser i nya eller uppgraderade tåg ska dock börja tillämpas först den 7 juni 2025 (artikel 6.4). Den nya förordningen innehåller inga övergångsbestämmelser.

De författningsändringar som föreslås i denna promemoria bör träda i kraft samma dag som 2021 års tågpassagerarförordning ska börja tillämpas, det vill säga den 7 juni 2023. Bestämmelserna om tillsyn såvitt avser kraven på cykelplatser i nya eller uppgraderade tåg kommer dock att få en praktisk betydelse först när det kravet börjar gälla.

Den nya bestämmelsen om undantag för force majeure (15 a § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter) bör tillämpas på förseningar som sker från och med den dag ändringarna träder i kraft. Några övergångsbestämmelser behövs inte.

# 8 Ekonomiska och andra konsekvenser

**Bedömning:** Förslagen innebär att tågresenärer i lokal och regional trafik även fortsättningsvis får stärkta rättigheter i samband med förseningar i trafiken. Förslagen innebär också att en effektiv tillsyn kan bedrivas över att järnvägsföretag och andra aktörer uppfyller de krav som ställs i 2021 års tågpassagerarförordning. Förslagen innebär inga ökade kostnader för järnvägsföretagen. Eventuella kostnadsökningar för det allmänna bedöms bli så begränsade att de kan hanteras inom ramen för befintliga anslag.

**Skälen för bedömningen:** EU:s nya tågpassagerarförordning blir direkt tillämplig i Sverige och innebär att resenärernas rättigheter stärks på ett antal områden. Det medför att större krav ställs på järnvägsföretagen, samtidigt som de får en möjlighet att i vissa fall undgå ersättningsskyldighet i samband med förseningar.

De förslag som lämnas i denna promemoria innebär att den ordning som gäller i dag blir i huvudsak oförändrad när det gäller tågpassagerarförordningens tillämpning i Sverige och tillsynen över att den följs. De undantag från förordningen som föreslås syftar främst till att särregleringen i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter för den lokala och regionala tågtrafiken ska kunna behållas. Det innebär att dessa tågresenärer även fortsättningsvis kommer att kunna dra nytta av en reglering som är mer anpassad efter kortare tågresor och som vid inträffade förseningar ger resenärerna en högre ersättning och bättre möjligheter att finna alternativa resvägar till slutmålet. Förslaget att transportörerna vid exempelvis extrema väderleksförhållanden i vissa fall ska vara befriade från skyldigheten att betala ekonomisk ersättning i form av prisavdrag bedöms få mindre

betydelse för resenärerna, mot bakgrund av att rätten till ersättning för alternativ transport till slutmålet blir oförändrad.

Inte heller undantaget för järnvägar som bedrivs för historiska ändamål eller turism kan förväntas få någon större praktisk betydelse för tågresenärerna. Det torde endast finnas ett fåtal järnvägstjänster som bedriver sådan trafik som omfattas av undantaget. Mot bakgrund av att tågpassagerarförordningen inte är anpassad för den typen av trafik kan det också förutsättas att bestämmelserna inte kommer att få någon avgörande betydelse för de resenärer som använder den trafik som ändå förekommer.

Förslagen i promemorian förväntas inte påverka de ekonomiska förutsättningarna för järnvägsföretagen i någon större omfattning. Undantaget för force majeure kan visserligen leda till en minskning av den ersättning som betalas till resenärerna i samband med förseningar. Samtidigt kvarstår skyldigheten att betala ersättning för alternativa transporter. Redan i dag bortfaller rätten till prisavdrag om resenären får ersättning för alternativ transport.

Förslagen bedöms inte öka antalet mål eller ärenden i de allmänna domstolarna eller i Allmänna reklamationsnämnden. Förslagen om tillsyn och sanktioner kan i någon mån innebära ökade kostnader för Konsumentverket och Transportstyrelsen. Fördelningen av ansvaret för tillsynen föreslås vara oförändrat men de nya skyldigheterna i förordningen medför att det tillkommer vissa tillsynsuppgifter. De tillkommande uppgifterna är emellertid av begränsad art och eventuella kostnadsökningar bedöms rymmas inom ramen för befintliga anslag.

# 9 Författningskommentar

## 9.1 Förslaget till lag om ändring i lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar

### Tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna

**1 §** I denna lag finns bestämmelser som kompletterar

1. Europaparlamentets och rådets förordning *(EU) 2021/782* av den *29 april 2021* om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen),

2. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (fartygspassagerarförordningen), och

3. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (busspassagerarförordningen).

Paragrafen, som anger lagens innehåll, ändras så att hänvisningen i *första punkten* till 2007 års tågpassagerarförordning ersätts med en hänvisning till 2021 års tågpassagerarförordning. Övervägandena finns i avsnitt 6.

**1 a §** Av 4 § lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter följer att artiklarna *8*, *9.1* och *17–20* i tågpassagerarförordningen inte ska tillämpas på vissa trafiktjänster som annars skulle falla in under förordningens tillämpningsområde.

*Av 3 a § järnvägstrafiklagen (2018:181) följer att tågpassagerarförordningen inte ska tillämpas på järnvägstrafik som uteslutande bedrivs för historiska ändamål eller turiständamål.*

Paragrafen innehåller en upplysning om att tågpassagerarförordningen inte ska tillämpas i vissa fall. Övervägandena finns i avsnitt 4.3 och 6.

I *första stycket* ersätts hänvisningen till de artiklar i 2007 års tågpassagerarförordning som innehåller bestämmelser om bland annat reseinformation och ersättning vid försening med en hänvisning till de artiklar i 2021 års tågpassagerarförordning som innehåller motsvarande bestämmelser. Se också kommentaren till 4 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

I *andra stycket*, som är nytt, förs en upplysning in om att tågpassagerarförordningen inte ska tillämpas på järnvägstrafik som uteslutande bedrivs för historiska ändamål eller turiständamål. Av 3 a § järnvägstrafiklagen framgår att undantaget inte avser de bestämmelser i tågpassagerarförordningen som reglerar järnvägsföretagens skadeståndsansvar om en resenär eller resgods skadas och skyldighet att ha försäkring för detta ansvar (artiklarna 13 och 14 i 2021 års tågpassagerarförordning). Se vidare kommentaren till 3 a § järnvägstrafiklagen.

## Sanktioner

**4 §** Skyldighet att lämna information föreskrivs för järnvägsföretag, biljettutfärdare, stationsförvaltare, researrangörer, transportörer, resebyråer, terminaloperatörer och hamnmyndigheter i

1. artiklarna 4, *6.3*, *9*, *11.3*, *11.4*, *12.2*, *20.1*, *20.4*, *22*, *28.3* och *30* i tågpassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*,

2. artiklarna 8.5, 9.2–9.4, 10, 12.3, 13.3, 16, 22 och 23 i fartygspassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*, och

3. artiklarna 10.2, 10.5, 11.2–11.5, 13.2, 14.5, 20, 24 och 25 i busspassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*.

Om information inte lämnas enligt någon av de bestämmelser som anges i första stycket, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

Paragrafen anger att sanktionssystemet i marknadsföringslagen ska tillämpas om information inte lämnas enligt vissa artiklar i EU:s passagerarförordningar. Övervägandena finns i avsnitt 5.

I första stycket *första punkten* ersätts hänvisningen till de artiklar i 2007 års tågpassagerarförordning som innehåller bestämmelser om

informationsskyldighet med en hänvisning till de artiklar i 2021 års tågpassagerarförordning som innehåller motsvarande bestämmelser. Dessutom förtydligas att hänvisningen till artiklarna i tågpassagerarförordning är statisk och alltså avser en viss angiven lydelse av artiklarna i förordningen.

De berörda bestämmelserna avser en generell informationsskyldighet (artikel 4) samt skyldighet att informera om villkor för transport av cyklar (artikel 6.3), resan (artikel 9), tillgång till biljetter (artikel 11.3 och 11.4), direktbiljetter (artikel 12.2), förseningar och hur man begär intyg om att resan varit försenad (artikel 20.1 och 20.4), tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet (artikel 22), klagomålshantering (artikel 28.3) och de rättigheter resenärerna har enligt förordningen (artikel 30).

Bestämmelserna om skyldighet att lämna information om villkor för transport av cyklar, direktbiljetter, förseningsintyg och klagomålshantering är nya. En annan nyhet är att det förs in ett generellt krav på att informationen ska lämnas eller finnas tillgänglig i en form som är lämplig för personer med funktionsnedsättning i enlighet med de tekniska specifikationerna för driftskompatibilitet (TSD) i EU-förordningarna (EU) nr 454/2011 och (EU) nr 1300/2014 och kraven om tillgänglighet för produkter och tjänster i EU:s tillgänglighetsdirektiv (EU) 2019/882 (artiklarna 9.3 och 22 i 2021 års tågpassagerarförordning). I övrigt överensstämmer bestämmelserna om information i 2021 års tågpassagerarförordning i huvudsak med bestämmelserna i 2007 års förordning.

I *andra* och *tredje punkten* förtydligas att även hänvisningen till artiklarna i fartygs- respektive busspassagerarförordningen är statisk.

**5 §** Andra skyldigheter än att lämna information föreskrivs för järnvägsföretag, biljettutfärdare, stationsförvaltare, researrangörer, transportörer, resebyråer och terminaloperatörer i

1. artiklarna *5*, *11.1*, *11.2*, *11.4*, *12.1*, *20.3*, *20.5*, *21*, 23, 24, *28.1*, *28.2*, *28.4* och *29* i tågpassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*,

2. artiklarna 4, 7–8.4, 9.1, 10–13.2, 15.4 och 24 i fartygspassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*, och

3. artiklarna 4, 8, 9, 10.1, 10.3, 10.4, 11.1, 13–15, 17.3, 26 och 27 i busspassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*.

Den som inte fullgör en sådan skyldighet får åläggas att göra det. Åläggandet får förenas med vite. En talan om ett sådant åläggande väcks vid Patent- och marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen.

I ett tillsynsärende om en skyldighet som avses i första stycket tillämpas 42–*45 a* §§ marknadsföringslagen (2008:486) och det som i övrigt gäller enligt den lagen vid tillämpning av de bestämmelserna.

Paragrafen innehåller en särskild marknadsrättslig sanktion vid överträdelser av vissa konsumenträttsliga bestämmelser i EU:s passagerarförordningar. Övervägandena finns i avsnitt 5.

I första stycket *första punkten* ersätts hänvisningen till de artiklar i 2007 års tågpassagerarförordning som innehåller vissa konsumentskyddande bestämmelser med en hänvisning till de artiklar i 2021 års tågpassagerarförordning som innehåller motsvarande bestämmelser. Dessutom förtydligas att hänvisningen till artiklarna i tågpassagerarförordningen är statisk och alltså avser en viss angiven lydelse av artiklarna i förordningen.

De berörda bestämmelserna avser ett generellt förbud mot diskriminering (artikel 5) och regler om tillgång till biljetter och bokningar (artikel 11.1, 11.2 och 11.4) samt skyldigheten för järnvägsföretag m.fl. att erbjuda direktbiljetter (artikel 12.1), tillhandahålla assistans i samband med förseningar och därvid särskilt uppmärksamma behoven hos personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet (artikel 20.3 och 20.5), fastställa regler om tillgänglighet m.m. och lämna assistans till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet (artiklarna 21, 23 och 24), hantera klagomål från resenärerna och föra statistik över klagomålen (artikel 28.1, 28.2 och 28.4) och fastställa tjänstekvalitetsnormer (artikel 29).

Det generella diskrimineringsförbudet är nytt. Även bestämmelserna om direktbiljetter och bestämmelser om handläggningen av klagomål från resenärerna är nya. Bestämmelserna om rättigheter för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet ändras också.

I *andra* och *tredje punkten* förtydligas att även hänvisningen till artiklarna i fartygs- respektive busspassagerarförordningen är statiska.

I *tredje stycket* förtydligas att även 45 a § marknadsföringslagen är tillämplig i ett tillsynsärende som avses i första stycket. Enligt den paragrafen får Konsumentombudsmannen bestämma att ett beslut

om föreläggande avseende varningsmeddelande, upplysningar eller inspektion ska gälla omedelbart.

7 § Den myndighet som utövar tillsyn över fullgörandet av de skyldigheter som anges i *följande artiklar* får meddela de förelägganden som behövs för att bestämmelserna ska följas:

*1.* artiklarna *6.4*, *10*, 26 och *27* i tågpassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*,

*2.* artikel 14 i fartygspassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen*, och

*3.* artikel 16.1 i busspassagerarförordningen, *i den ursprungliga lydelsen.*

Ett sådant föreläggande får förenas med vite.

Paragrafen reglerar tillsynsmyndighetens befogenheter att meddela de förelägganden som behövs för att vissa bestämmelser i EU:s passagerarförordningar av bland annat teknisk karaktär ska följas. Övervägandena finns i avsnitt 5.

I *första stycket* ersätts hänvisningen till artiklarna i 2007 års tågpassagerarförordning med en hänvisning till de artiklar i 2021 års tågpassagerarförordning som innehåller motsvarande bestämmelser.

De berörda bestämmelserna avser bland annat skyldigheten för järnvägsföretag att utrusta nya eller uppgraderade tåg med cykelplatser (artikel 6.4), säkerställa att personal har utbildning om behoven hos personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet (artikel 26) och vidta åtgärder för att trygga resenärernas personliga säkerhet (artikel 27). Det handlar också om infrastrukturförvaltares skyldighet att distribuera realtidsinformation och järnvägsföretags skyldighet att ge andra järnvägsföretag, biljettutfärdare och researrangörer som säljer deras tjänster tillgång till viss reseinformation och bokningssystem (artikel 10).

Skyldigheten att utrusta tåg med cykelplatser och att personal ska ha utbildning om funktionsnedsättningar är ny. Även skyldigheten att infrastrukturförvaltare ska distribuera realtidsinformation är ny.

Dessutom förtydligas att hänvisningen till tågpassagerarförordningen är statisk och alltså avser en viss angiven lydelse av artiklarna i förordningen. Det förtydligas också att hänvisningen till artiklarna i fartygs- respektive busspassagerarförordningen är statisk.

Övriga ändringar i stycket är redaktionella.

## 9.2 Förslaget till lag om ändring i lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter

### Inledande bestämmelser

*Lagens tillämpningsområde*

**2 §** Vid resor med tåg tillämpas bestämmelserna om reseinformation och om ersättning och prisavdrag vid förseningar i 7–17 §§ i den utsträckning motsvarande bestämmelser i Europaparlamentets och rådets förordning (*EU*) *2021/782* av den *29 april 2021* om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen) inte är tillämpliga.

Av 4 § följer att bestämmelser i tågpassagerarförordningen om reseinformation och rättigheter vid förseningar inte är tillämpliga i vissa fall.

Paragrafen innehåller bestämmelser om lagens tillämpning i förhållande till tågpassagerarförordningen. I *första stycket* ersätts hänvisningen till 2007 års tågpassagerarförordning med en hänvisning till 2021 års tågpassagerarförordning. Övervägandena finns i avsnitt 6.

*Undantag från tillämpningsområdet*

**4 §** Artiklarna *8*, *9.1* och *17–20* i tågpassagerarförordningen, i den ursprungliga lydelsen, ska inte tillämpas på inrikes trafiktjänster som har en sträckning som är kortare än 150 km.

Paragrafen innehåller ett undantag från tillämpningen av tågpassagerarförordningen för vissa trafiktjänster. Övervägandena finns i avsnitt 4.1.

I paragrafen ersätts hänvisningen till artiklarna i 2007 års tågpassagerarförordning med en hänvisning till de artiklar i 2021 års tågpassagerarförordning som innehåller motsvarande bestämmelser. Undantaget från tågpassagerarförordningen kommer därmed även fortsättningsvis att avse bestämmelser om offentliggörande av beslut om att dra in trafiktjänster (artikel 8) och reseinformation som ska lämnas före en resa (artikel 9.1) samt bestämmelser om ersättning, assistans och reseinformation vid förseningar, uteblivna anslutningar och inställda avgångar (artiklarna 17–20).

Undantaget innebär att lagens bestämmelser om reseinformation och ersättning och prisavdrag vid förseningar (14–16 §§) tillämpas i stället för motsvarande bestämmelser i 2021 års tågpassagerarförordning på sträckor som är kortare än 150 km. När det gäller skyldigheten att offentliggöra beslut att dra in trafiktjänster (artikel 8) finns en motsvarande bestämmelse i 4 kap. 2 § lagen (2010:1065) om kollektivtrafik. De bestämmelser i tågpassagerarförordningen om reseinformation som inte har undantagits gäller också fortsättningsvis för samtliga trafiktjänster som omfattas av förordningen, exempelvis vilka uppgifter en biljett ska innehålla (artikel 4) och vilken information som ska lämnas under en resa (artikel 8.2). Även skyldigheten att informera om tillgången till biljetter, tillgänglighet till perronger och tåg m.m. för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet och hanteringen av klagomål (artiklarna 11.3, 11.4, 22 och 28.3) tillämpas på samtliga trafiktjänster.

Utöver ändringen av hänvisningen till artiklarna i 2021 års tågpassagerarförordning görs inga ändringar i sak. Om tillämpningen av undantaget från tågpassagerarförordningen, se vidare prop. 2015/16:13 s. 70 f.

Hänvisningen till tågpassagerarförordningen är fortsatt statisk och avser alltså en viss angiven lydelse av artikeln i förordningen.

## Ersättning och prisavdrag vid förseningar

*Prisavdrag vid försening*

***15 a §*** *Resenären har inte rätt till prisavdrag enligt 15 § om förseningen har orsakats av omständigheter som inte kan hänföras till själva järnvägs-, tunnelbane-, spårvägs-, buss- eller personbilsdriften och som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna krävde.*

Paragrafen, som är ny, innehåller en begränsning av resenärens rätt till prisavdrag enligt 15 § i vissa undantagsfall. Övervägandena finns i avsnitt 4.2.

Enligt paragrafen föreligger en begränsning av transportörens ansvar i vissa force majeure-liknande situationer. Resenären har således under vissa förutsättningar inte rätt till prisavdrag om en försening beror på omständigheter som inte är att hänföra till själva

driften av transportmedlet. Med driften avses framförandet av transportmedlet, exempelvis tågets förflyttning på spåret. Utöver förflyttningar inbegriper driften också uppehåll som sker i anslutning till transporten, exempelvis i samband med på- och avstigning (jfr prop. 1983/84:117 s. 318).

Att den omständighet som orsakat förseningen inte ska kunna hänföras till driften innebär att det inte ska finnas något samband mellan exempelvis järnvägsdriften och den inträffade händelsen. Det kan handla om extrema väderleksförhållanden eller andra extraordinära omständigheter, såsom naturkatastrofer och större folkhälsokriser. Även omständigheter som kan hänföras till tredje mans beteende, såsom personer på spåret, sabotage, kabelstöld, brottsbekämpande verksamhet eller nödfall ombord, kan omfattas.

Däremot omfattas som utgångspunkt inte tekniska fel på fordon eller fel i järnvägsinfrastrukturen, jfr artikel 19.10 andra stycket i 2021 års tågpassagerarförordning. Sådana omständigheter har normalt sett ett sådant samband med driften att de inte föranleder ansvarsbefrielse med stöd av denna paragraf. Om en försening beror på infrastrukturen kan infrastrukturförvaltaren vara skyldig att ersätta transportören för ekonomisk skada som uppkommer till följd av skyldigheterna enligt förevarande lag eller tågpassagerarförordningen. Det inbegriper prisavdrag och annan ersättning för försening som transportören betalar till resenären. Se 9 § järnvägstrafiklagen (2018:181).

Som framgår av lagtexten är det en förutsättning för att ansvarsbefrielse ska inträda att transportören inte har kunnat undgå eller förebygga följderna av händelsen även om transportören har iakttagit den omsorg som omständigheterna krävde. Det innebär att även om en försening har orsakats av till exempel ett oväder så föreligger en rätt till prisavdrag om det med hänsyn till omständigheterna har kunnat krävas att transportören vidtagit åtgärder för att förhindra att ovädret ledde till förseningar i trafiken, exempelvis genom en ökad beredskap under vintertid. Det ligger i sakens natur att händelsens allvar beaktas vid bedömningen av om omständigheterna borde ha föranlett förebyggande åtgärder. Det kan ofta krävas att transportören har att räkna med mer vanligt förekommande oväder eller exempelvis sjukdomsfall och då bör ha beredskap för att kunna hantera detta. Annat kan det vara när det gäller extrema och plötsliga väderomslag eller naturkatastrofer såsom jordskred eller liknande.

Ansvarsbefrielsen enligt paragrafen avser endast rätten till prisavdrag enligt 15 §. Det innebär att även om en försening har orsakats av en sådan händelse som avses i paragrafen så har resenären rätt till ersättning enligt 14 § för kostnader för annan transport för att nå slutdestinationen.

Paragrafen är utformad mot bakgrund av motsvarande bestämmelse i 2021 års tågpassagerarförordning (artikel 19.10). Någon skillnad i sak är inte avsedd. I förordningen anges uttryckligen att ansvarsbefrielse för transportören också inträder om förseningen har orsakats av fel eller försummelse av resenären själv. Att den skadelidandes medvållande kan påverka rätten till ersättning och ersättningens storlek får anses följa av allmänna skadeståndsrättsliga principer i svensk rätt.

## 9.3 Förslaget till lag om ändring i järnvägstrafiklagen (2018:181)

### Avtal om transport av resenärer

**3 §** Särskilda bestämmelser om transport av resenärer på järnväg finns i Europaparlamentets och rådets förordning *(EU) 2021/782* av den *29 april 2021* om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (EU:s tågpassagerarförordning).

Paragrafen, som innehåller en upplysning om att det finns EU-rättsliga bestämmelser om transport av resenärer på järnväg, ändras så att hänvisningen till 2007 års tågpassagerarförordning ersätts med en hänvisning till 2021 års tågpassagerarförordning. Övervägandena finns i avsnitt 6.

***3 a §*** *EU:s tågpassagerarförordning ska inte tillämpas på järnvägstrafik som uteslutande bedrivs för historiska ändamål eller turiständamål. Artiklarna 13 och 14 (om skadeståndsansvar för resenärer och resgods samt försäkringsskyldighet) i förordningen, i den ursprungliga lydelsen, ska dock tillämpas på sådan trafik.*

Genom paragrafen, som är ny, införs ett undantag från tillämpningen av EU:s tågpassagerarförordning för viss järnvägstrafik. Övervägandena finns i avsnitt 4.3.

Enligt paragrafen ska tågpassagerarförordningen inte tillämpas på järnvägstrafik som uteslutande bedrivs för historiska ändamål eller turiständamål. Undantaget tar sikte på trafik som inte tillgodoser normala transportbehov. Det avser bland annat trafik som bedrivs med järnvägsfordon som har ett historiskt intresse. Det kan också vara fråga om trafik som bedrivs för sightseeing eller liknande. Sådan trafik utmärks av bland annat låg turtäthet och är ofta säsongsbetonad.

Som framgår av lagtexten omfattar undantaget inte bestämmelserna om järnvägsföretags skadeståndsansvar för det fall en resenär eller dennes resgods skadas och att järnvägsföretag ska ha tillräcklig försäkring för detta ansvar (artiklarna 13 och 14 i 2021 års tågpassagerarförordning). Dessa artiklar gäller även för trafik som bedrivs av historiska ändamål eller turiständamål.

Hänvisningen till artiklarna 13 och 14 i tågpassagerarförordningen är statisk och avser alltså en viss angiven lydelse av artiklarna i förordningen.

**4 §** På sådana avtal om inrikes transport av resenärer på järnväg som inte omfattas av tillämpningsområdet i artikel 2.1 i EU:s tågpassagerarförordning, i den ursprungliga lydelsen, ska det som föreskrivs i artikel *13* (om skadeståndsansvar för resenärer och resgods) i förordningen tillämpas. Detsamma gäller för avtal om transport av resenärer på tunnelbana eller spårväg.

Paragrafen anger att bestämmelserna om skadeståndsansvar för resenärer och resgods i EU:s tågpassagerarförordning tillämpas på sådana transporter av resenärer på järnväg som inte omfattas av förordningen och på transporter i tunnelbana och på spårväg. Ändringen innebär att hänvisningen till artikel 11 i 2007 års tågpassagerarförordning ersätts med en hänvisning till artikel 13 i 2021 års tågpassagerarförordning. Den nya hänvisningen innebär ingen ändring i sak. Hänvisningen är fortsatt statisk och avser alltså en viss angiven lydelse av artikeln i förordningen. Övervägandena finns i avsnitt 4.3.

**5 §** En fordran som grundar sig på en skyldighet enligt artikel 17, 18, *19* eller *20* (om försening, utebliven anslutning och inställelse) i EU:s tåg-

passagerarförordning, i den ursprungliga lydelsen, upphör om resenären inte väcker talan inom tre år från det att fordran uppkom.

I paragrafen finns bestämmelser om preskription av fordringar som har uppkommit med anledning av transportörens förseningsansvar enligt EU:s tågpassagerarförordning. Ändringen innebär att hänvisningen till artiklarna i 2007 års tågpassagerarförordning ersätts med en hänvisning till de artiklar i 2021 års tågpassagerarförordning som innehåller motsvarande bestämmelser. Den nya hänvisningen innebär ingen ändring i sak. Hänvisningen är fortsatt statisk och avser alltså en viss angiven lydelse av artiklarna i förordningen. Övervägandena finns i avsnitt 4.3.

## Avtal om nyttjande av infrastruktur i järnvägstrafik

**9 §** Det ansvar för ekonomisk skada som infrastrukturförvaltaren *har* enligt 8 § ska också omfatta ekonomisk skada som uppkommer för transportören till följd av dennes skyldigheter enligt artiklarna *17–20* i EU:s tågpassagerarförordning, i den ursprungliga lydelsen, och enligt 14 och 15 §§ lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

Avtalsvillkor som i jämförelse med denna paragraf inskränker infrastrukturförvaltarens ansvar är utan verkan mot transportören.

Genom paragrafen utsträcks infrastrukturförvaltarens ansvar i fördraget om internationell järnvägstrafik (COTIF) av den 9 maj 1980, i dess lydelse enligt ändringsprotokollet av den 3 juni 1999, enligt de enhetliga rättsreglerna för avtal om nyttjande av infrastruktur i internationell järnvägstrafik (CUI, bihang E till fördraget), till att avse ytterligare fall av ekonomisk skada utöver vad som framgår i 8 § i förevarande lag.

Ändringen innebär att hänvisningen till de artiklar i 2007 års tågpassagerarförordning som reglerar järnvägsföretagets ansvar vid förseningar m.m. ersätts med en hänvisning till de artiklar i 2021 års tågpassagerarförordning som innehåller motsvarande bestämmelser. Det handlar exempelvis om järnvägsföretagets skyldighet att vid en försening betala ersättning i form av prisavdrag och tillhandahålla assistans i form av måltider, hotellrum och vissa transporter. Hänvisningen är fortsatt statisk och avser alltså en viss angiven lydelse av

artiklarna i förordningen. Ändringarna i övrigt är språkliga. Övervägandena finns i avsnitt 4.3.

## 9.4 Förslaget till lag om ändring i paketreselagen (2018:1217)

### 4 kap. Fullgörande av paketresan

#### Ansvar för att paketresan fullgörs

10 § I den utsträckning följande unionsrättsakter, internationella instrument och lagar begränsar en resenärs rätt till ersättning för en skada från en transportör, tillämpas samma begränsningar i fråga om resenärens rätt till ersättning för en skada från arrangören:

1. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 392/2009 av den 23 april 2009 om transportörens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss, i den ursprungliga lydelsen,
2. 2002 års Atenkonvention om befordran till sjöss av passagerare och deras resgods,
3. sjölagen (1994:1009),
4. rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage, i lydelsen enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 889/2002,
5. lagen (2010:510) om lufttransporter,
6. Europaparlamentets och rådets förordning *(EU) 2021/782* av den *29 april 2021* om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer, i den ursprungliga lydelsen, och
7. järnvägstrafiklagen (2018:181).

Paragrafen begränsar arrangörens skadeståndsskyldighet i förhållande till resenären i vissa fall. Genom ändringen i *sjätte punkten* ersätts hänvisningen till 2007 års tågpassagerarförordning med en hänvisning till 2021 års tågpassagerarförordning. Hänvisningen är fortsatt statisk och avser alltså en viss angiven lydelse av förordningen. Övervägandena finns i avsnitt 6.

17.5.2021 SV Europeiska unionens officiella tidning L 172/1

I

*(Lagstiftningsakter)*

# FÖRORDNINGAR

## EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) 2021/782

**av den 29 april 2021**

**om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer**

**(omarbetning)**

**(Text av betydelse för EES)**

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 91.1,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande ([1]),

efter att ha hört Regionkommittén,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet ([2]), och

av följande skäl:

(1) Flera ändringar ska göras i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 ([3]) för att ge resenärer ett bättre skydd och uppmuntra till ett ökat tågresande, samtidigt som artiklarna 11, 12 och 14 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) vederbörligt beaktas. Med anledning av dessa ändringar och av tydlighetsskäl bör förordning (EG) nr 1371/2007 därför omarbetas.

([1]) EUT C 197, 8.6.2018, s. 66.

([2]) Europaparlamentets ståndpunkt av den 15 november 2018 (EUT C 363, 28.10.2020, s. 296) och rådets ståndpunkt vid första behandlingen av den 25 januari 2021 (EUT C 68, 26.2.2021, s. 1). Europaparlamentets ståndpunkt av den 29 april 2021 (ännu inte offentliggjord i EUT).

([3]) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (EUT L 315, 3.12.2007, s. 14).

(2) Inom ramen för den gemensamma transportpolitiken är det viktigt att slå vakt om rättigheterna för tågresenärerna och att förbättra kvaliteten och effektiviteten hos persontrafiken på järnväg för att bidra till att öka järnvägstransportens andel i förhållande till andra transportsätt.

(3) Trots att betydande framsteg har gjorts när det gäller att skydda konsumenter i unionen, behöver ytterligare förbättringar av skyddet av tågresenärernas rättigheter fortfarande göras.

(4) Särskilt som tågresenären är transportavtalets svagare part, bör man slå vakt om tågresenärens rättigheter.

(5) Beviljandet av samma rättigheter för tågresenärer vid internationella och inrikes resor syftar till att höja nivån på konsumentskyddet i unionen, säkerställa lika villkor för järnvägsföretag och att garantera en enhetlig nivå avseende resenärers rättigheter. Resenärer bör få så precis information som möjligt om sina rättigheter. Eftersom det inte går att skriva ut information fysiskt på vissa moderna biljettformat, bör det vara möjligt att tillhandahålla den information som krävs enligt denna förordning på annat sätt.

(6) Järnvägstrafik som uteslutande bedrivs för historiska ändamål eller turiständamål tillgodoser vanligtvis inte normala transportbehov. Sådan trafik är isolerad från resten av unionens järnvägssystem och använder teknik som kan begränsa tillgängligheten. Med undantag av vissa bestämmelser som bör tillämpas på all persontrafik på järnväg inom hela unionen, bör medlemsstaterna kunna bevilja dispens från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning för järnvägstrafik som uteslutande bedrivs för historiska ändamål eller turiständamål.

(7) Stads-, förorts- och regionaltrafik som är persontrafik på järnväg skiljer sig från långväga persontrafik på järnväg. Medlemsstaterna bör därför tillåtas att bevilja dispens för sådan trafik från vissa bestämmelser i denna förordning om resenärers rättigheter. Sådana dispenser bör dock inte gälla väsentliga regler, särskilt inte de bestämmelser som avser icke-diskriminerande villkor i transportavtal, rätten att köpa tågbiljett utan otillbörlig svårighet, järnvägsföretagens skadeståndsansvar avseende resenärerna och deras resgods och kravet att järnvägsföretag måste vara tillräckligt försäkrade samt kravet att de ska vidta lämpliga åtgärder för att garantera resenärernas personliga säkerhet på tågstationer och på tåg. Regionaltrafik är i högre grad fullständigt integrerad i resten av unionens järnvägssystem och de berörda resorna är längre. För regional persontrafik på järnväg bör därför eventuella dispenser begränsas ännu mer. När det gäller regional persontrafik på järnväg bör dispenser från de bestämmelser i denna förordning som underlättar användningen av tågtrafik för personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet fasas ut helt, och dispenser bör inte vara tillämpliga på bestämmelser i denna förordning som främjar användningen av cyklar. Vidare bör möjligheten att ge dispens för regionaltrafik från vissa skyldigheter när det gäller tillhandahållandet av direktbiljetter och ombokning begränsas i tid.

(8) Ett syfte med denna förordning är att förbättra persontrafiken på järnväg inom unionen. Medlemsstaterna bör därför kunna bevilja dispenser för transporter i regioner där en betydande del av trafiken sker utanför unionen.

(9) För att möjliggöra en smidig övergång från den ram som upprättats enligt förordning (EG) nr 1371/2007 till den som föreskrivs i den här förordningen bör dessutom de tidigare nationella dispenserna gradvis fasas ut för att säkerställa nödvändig rättslig säkerhet och kontinuitet. Medlemsstater som för närvarande har dispenser enligt artikel 2.4 i förordning (EG) nr 1371/2007 bör endast tillåtas att bevilja dispenser från bestämmelser i denna förordning för inrikes persontrafik på järnväg som kräver betydande anpassningar och, under alla omständigheter, endast för en begränsad tidsperiod. Medlemsstaterna bör också tillåtas att under en övergångsperiod bevilja dispens

från skyldigheten att distribuera trafik- och reseinformation till operatörer, men endast där det inte är tekniskt genomförbart för infrastrukturförvaltaren att tillhandahålla informationen i realtid till järnvägsföretag, biljettutfärdare, researrangörer eller stationsförvaltare. En bedömning av vad som är tekniskt genomförbart bör göras minst vartannat år.

(10) Medlemsstaterna bör informera kommissionen när de beviljar dispens för persontrafik på järnväg från tillämpningen av vissa bestämmelser i denna förordning. Medlemsstaterna bör, när de informerar kommissionen, förklara varför de beviljar dessa dispenser och vilka åtgärder som vidtagits eller planeras för att uppfylla skyldigheterna enligt denna förordning när de berörda dispenserna löper ut.

(11) Om det finns flera stationsförvaltare som ansvarar för en station bör medlemsstater ha möjlighet att utse det organ som har ansvaret för de ansvarsområden som avses i denna förordning.

(12) Tillgång till reseinformation i realtid, inbegripet om tariffer, gör tågresor mer tillgängliga för nya kunder och ger dessa fler rese- och tariffalternativ att välja mellan. Järnvägsföretag bör ge andra järnvägsföretag, biljettutfärdare och researrangörer som säljer deras tjänster tillgång till sådan reseinformation och ge dem möjligheten att göra bokningar och avbokningar för att underlätta tågresor. Infrastrukturförvaltare bör distribuera realtidsinformation om tågens ankomst och avgång till järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer för att underlätta tågresor.

(13) Mer detaljerade krav på tillhandahållandet av reseinformation anges i de tekniska specifikationer för driftskompatibilitet som avses i kommissionens förordning (EU) nr 454/2011 ([4]).

(14) En förstärkning av rättigheterna för tågresenärer bör byggas på befintliga internationella rättenligt bihang A – enhetliga rättsregler för avtal om internationell transport av resande på järnväg (CIV) – till fördraget om internationell järnvägstrafik (Cotif) av den 9 maj 1980, ändrat genom protokollet om ändring av fördraget om internationell järnvägstrafik av den 3 juni 1999 (Vilniusprotokollet). Det är emellertid önskvärt att utvidga tillämpningsområdet för denna förordning till att skydda inte endast resenärer i internationell, utan också i inrikes, persontrafik på järnväg. Den 23 februari 2013 anslöt sig unionen till Cotif.

(15) Medlemsstaterna bör förbjuda diskriminering på grundval av resenärers nationalitet eller järnvägsföretagets, biljettutfärdarens eller researrangörens etableringsort inom unionen. Sociala tariffer och att uppmuntra ökad användning av kollektivtrafik bör dock inte förbjudas, förutsatt att sådana åtgärder är proportionella och oberoende av de berörda resenärernas nationalitet. Järnvägsföretag, biljettutfärdare och researrangörer kan fritt fastställa sina affärsmetoder, inbegripet användandet av särskilda erbjudanden och marknadsföring av vissa försäljningskanaler. Mot bakgrund av utvecklingen av onlineplattformar för försäljning av biljetter för persontrafik bör medlemsstaterna ägna särskild uppmärksamhet åt att säkerställa att det inte förekommer diskriminering i samband med användning av onlinegränssnitt eller inköp av biljetter. Dessutom bör nivån på skyddet av resenären vara detsamma oavsett hur köpet av en viss typ av biljett sker.

(16) Cyklingens ökande popularitet i hela unionen påverkar rörlighet och turism generellt. Ökad användning av både järnvägar och cykling i färdmedelsfördelningen minskar miljöpåverkan från transporter. Järnvägsföretag bör därför göra det lättare att kombinera cykel- och tågresor i så hög grad som möjligt. Vid förvärv av ny rullande materiel eller en större uppgradering av befintlig rullande materiel bör de framför allt tillhandahålla tillräckligt antal cykelplatser om inte förvärvet eller uppgraderingen avser restaurangvagnar, sovvagnar eller liggvagnar. För att undvika en negativ påverkan på den befintliga rullande materielens säkerhet bör den skyldigheten endast vara tillämplig vid en större uppgradering som kräver ett nytt godkännande av fordon för utsläppande på marknaden.

([4]) Kommissionens förordning (EU) nr 454/2011 av den 5 maj 2011 om teknisk specifikation för driftskompatibilitet avseende delsystemet ”Telematikapplikationer för persontrafik” i det transeuropeiska järnvägssystemet (EUT L 123, 12.5.2011, s. 11).

(17) Ett tillräckligt antal cykelplatser för en tågsammansättning bör fastställas med beaktande av tågsammansättningens storlek, vilken typ av trafik som bedrivs och efterfrågan på transport av cyklar. Järnvägsföretagen bör ha möjlighet att upprätta planer med konkreta antal cykelplatser för sina tåg efter samråd med allmänheten Om järnvägsföretagen väljer att inte upprätta planer bör dock det föreskrivna antalet vara tillämpligt. Det föreskrivna antalet bör också tjäna som vägledande för järnvägsföretag när de upprättar sina planer. Ett antal som ligger under det föreskrivna bör anses vara tillräckligt endast om det är motiverat av särskilda omständigheter såsom bedrivande av järnvägstrafik under vintertid då efterfrågan på transport av cyklar uppenbarligen är låg eller obefintlig. Dessutom är efterfrågan på transport av cyklar i vissa medlemsstater särskilt hög när det gäller vissa typer av trafik. Medlemsstaterna bör därför ha möjlighet att fastställa ett lämpligt lägsta antal cykelplatser för vissa typer av trafik. Dessa antal bör ha företräde framför de konkreta antal som anges i järnvägsföretagens planer. Detta bör inte hindra den fria rörligheten för rullande järnvägsmateriel inom unionen. Resenärerna bör informeras om antalet tillgängliga cykelplatser.

(18) Rättigheter och skyldigheter i samband med transport av cyklar på tåg bör gälla för cyklar som enkelt kan användas före och efter tågresan. Transport av cyklar i förpackningar och väskor, beroende på vad som är fallet, omfattas av bestämmelserna om resgods i denna förordning.

(19) Tågresenärernas rättigheter omfattar rätt till information om tjänsten före och under resan. Järnvägsföretag, biljettutfärdare och researrangörer bör lämna allmän information om järnvägstrafiken innan resan påbörjas. Informationen bör lämnas i format som är lättillgängliga för personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet. Järnvägsföretag och, där så är möjligt, biljettutfärdare och researrangörer, bör under resan lämna resenären ytterligare information som krävs enligt denna förordning. Om en stationsförvaltare har sådan information bör denne också lämna informationen till resenärerna.

(20) Biljettutfärdarnas storlek varierar avsevärt från mikroföretag till stora företag och vissa biljettutfärdare erbjuder sina tjänster endast offline eller endast online. Skyldigheten att tillhandahålla reseinformation till resenärerna bör därför stå i proportion till biljettutfärdarnas olika storlek och därigenom olika kapacitet.

(21) Denna förordning bör inte hindra järnvägsföretag, researrangörer eller biljettutfärdare från att erbjuda resenärer förmånligare villkor än de som anges i denna förordning. Denna förordning bör dock inte leda till att ett järnvägsföretag blir bundet av förmånligare avtalsvillkor som erbjuds av en researrangör eller biljettutfärdare, såvida inte något annat fastställs i en överenskommelse mellan järnvägsföretaget och researrangören eller biljettutfärdaren.

(22) Direktbiljetter möjliggör smidiga resor för resenärer och alla rimliga åtgärder bör därför vidtas för att erbjuda sådana biljetter för stads-, förorts- och regionaltrafik som är antingen nationell eller inrikes persontrafik på järnväg, inbegripet persontrafik på järnväg som är undantagen enligt denna förordning. Det bör, i syfte att fastställa den totala försening för vilken ersättning är tillgänglig, vara möjligt att undanta förseningstider som inträffat under delar av resan som avser järnvägstrafik som inte omfattas av denna förordning.

(23) När det gäller tjänster som tillhandahålls av samma järnvägsföretag bör tågresenärers övergång från en tjänst till en annan underlättas genom att en skyldighet att tillhandahålla direktbiljetter införs, eftersom det inte behövs kommersiella avtal mellan järnvägsföretag. Skyldigheten att tillhandahålla direktbiljetter bör också gälla för trafik som bedrivs av järnvägsföretag som tillhör samma ägare eller som är helägda dotterbolag till ett av de järnvägsföretag som bedriver järnvägstrafik som ingår i resan. Järnvägsföretaget bör ha möjlighet att på direktbiljetten ange avgångstiden för varje enskild järnvägsförbindelse, inbegripet regionaltrafik, som direktbiljetten är giltig för.

(24) Resenärer bör klart och tydligt informeras om huruvida biljetter som säljs av ett järnvägsföretag i en enda affärstransaktion utgör en direktbiljett. Om resenärerna inte får korrekt information bör järnvägsföretaget vara ansvarigt på samma sätt som om dessa biljetter var en direktbiljett.

(25) Erbjudandet av direktbiljetter bör främjas. Korrekt information om tågtrafiken är dock nödvändig även när resenärer köper biljetter från en biljettutfärdare eller researrangör. Om biljettutfärdare eller researrangörer säljer separata biljetter i ett paket bör de klart och tydligt informera resenären om att dessa biljetter inte erbjuder samma skyddsnivå som direktbiljetter och att dessa biljetter inte har utfärdats som direktbiljetter av det eller de järnvägsföretag som tillhandahåller trafiken. Om biljettutfärdaren eller researrangören inte uppfyller detta krav bör deras ansvar sträcka sig längre än ersättning av biljetterna.

(26) Det är viktigt att järnvägsföretag, när de erbjuder direktbiljetter, tar hänsyn till realistiska och tillämpliga minimitider för anslutning vid den ursprungliga bokningen samt alla relevanta faktorer såsom storleken på respektive stationer och plattformar och deras läge.

(27) Mot bakgrund av Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, och för att ge personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet möjligheter att resa med tåg som kan jämföras med andra medborgares, bör det fastställas regler om icke-diskriminering och assistans under resan. Personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet har samma rätt som alla andra medborgare till fri rörlighet och icke-diskriminering. Särskild uppmärksamhet bör ägnas bland annat åt att informera personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet om deras möjligheter att utnyttja järnvägsförbindelserna, förutsättningarna för att kunna ta sig in och ut ur vagnarna och om vilka hjälpmedel som finns ombord på tågen. För att ge resenärer med sensorisk funktionsnedsättning bästa möjliga information om förseningar bör visuella och hörbara system användas. Personer med funktionsnedsättning bör ges möjlighet att utan extra kostnad köpa biljett ombord på tåget om det inte finns något tillgängligt sätt att köpa en biljett före ombordstigningen på tåget. Det bör dock finnas en möjlighet att begränsa denna rättighet under omständigheter som rör säkerhet eller obligatorisk platsbokning. Personalen bör ha lämplig utbildning för att kunna möta behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, särskilt när personalen tillhandahåller assistans. För att säkerställa lika resevillkor bör assistans tillhandahållas sådana personer på stationer och ombord, eller så bör, om utbildad personal som kan fungera som ledsagare ombord på tågen och på stationerna saknas, alla rimliga åtgärder vidtas för att ge dem möjlighet att resa med tåg.

(28) Järnvägsföretag och stationsförvaltare bör aktivt samarbeta med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning i syfte att förbättra transporttjänsternas tillgänglighet.

(29) För att underlätta tillgången till persontrafik på järnväg för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör medlemsstaterna kunna kräva att järnvägsföretag och stationsförvaltare inrättar nationella gemensamma kontaktpunkter för att samordna information och assistans.

(30) För att säkerställa att assistans tillhandahålls till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet är det av praktiska skäl nödvändigt att i förväg underrätta järnvägsföretaget, stationsförvaltaren, biljettutfärdaren eller researrangören om behovet av assistans. I denna förordning fastställs en gemensam maximiperiod för sådana förhandsmeddelanden, men frivilliga arrangemang som tillhandahålls för kortare perioder är värdefulla för att förbättra rörligheten för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. För att garantera bredast möjliga spridning av information om sådana reducerade perioder är det viktigt att kommissionen i sin rapport om genomförandet och resultaten av denna förordning tar med information om utvecklingen när det gäller arrangemang med kortare tidsfrist för förhandsmeddelanden och spridning av information i samband därmed.

(31) Järnvägsföretag och stationsförvaltare bör ta hänsyn till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet genom att följa Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 ([5]) och kommissionens förordning (EU) nr 1300/2014 ([6]). När det i denna förordning hänvisas till bestämmelserna i direktiv (EU) 2019/882 bör de bestämmelserna tillämpas av medlemsstaterna från och med den 28 juni 2025 och i enlighet med övergångsbestämmelserna som fastställs i artikel 32 i det direktivet. När det gäller persontrafik på järnväg fastställs tillämpningsområdet för de bestämmelserna i artikel 2.2 c i det direktivet.

(32) Vissa djur är utbildade för att ge stöd till personer med funktionsnedsättning och göra det möjligt för dem att röra sig självständigt. För att de ska kunna åtnjuta sådan rörlighet är det är avgörande att dessa djur kan tas ombord på tågen. I denna förordning fastställs gemensamma rättigheter och skyldigheter vad gäller assistanshundar. Medlemsstaterna bör dock ha möjlighet att genomföra försök med andra assistansdjur för ökad rörlighet och att tillåta dem ombord på tåg i inrikes järnvägstrafik. Det är viktigt att kommissionen följer utvecklingen i denna fråga med tanke på det framtida arbetet med assistansdjur för ökad rörlighet.

(33) Det är önskvärt att denna förordning upprättar ett system för ersättning till resenärer vid förseningar, inbegripet när förseningen har orsakats av en inställd förbindelse eller missad anslutning. Vid förseningar i persontrafik på järnväg bör järnvägsföretag ge resenärer ersättning baserad på en procentandel av biljettpriset.

(34) Järnvägsföretag bör ha skyldighet att vara försäkrade eller ha tillräckliga garantier så att de vid en olyckshändelse kan infria sitt skadeståndsansvar gentemot tågresenärer.

(35) Förstärkt rätt till ersättning och assistans vid försening, missad anslutning eller inställd förbindelse torde medföra incitament för persontrafikmarknaden till gagn för resenärerna.

(36) Vid förseningar bör resenärer erbjudas möjligheter till fortsatt resa eller ombokning på likvärdiga transportvillkor. Behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör beaktas i sådana fall.

(37) Ett järnvägsföretag bör emellertid inte vara skyldigt att betala ersättning om det kan bevisa att förseningen har orsakats av extraordinära omständigheter, såsom extrema väderförhållanden eller större naturkatastrofer som äventyrar säker drift av tjänsten. Sådana händelser bör ha karaktär av en exceptionell naturkatastrof, till skillnad från normala årstidsbetingade väderförhållanden, t.ex. höststormar eller regelbundet förekommande översvämningar i tätortsområden som orsakas av tidvatten eller snösmältning. Därutöver bör ett järnvägsföretag inte vara skyldigt att betala ersättning om det kan visa att förseningen har orsakats av en större folkhälsokris, såsom en pandemi. Om förseningen har orsakats av resenären eller vissa handlingar av tredje part bör järnvägsföretaget inte vara skyldigt att tillhandahålla kompensation för förseningen. Järnvägsföretag bör styrka att de varken kunde förutse eller undvika sådana händelser, eller inte heller kunde förhindra förseningen även om alla rimliga åtgärder skulle ha vidtagits, inbegripet lämpligt förebyggande underhåll av deras rullande materiel. Strejker som genomförs av personal vid järnvägsföretaget och åtgärder eller underlåtenhet från andra järnvägsoperatörer som använder samma infrastruktur, infrastrukturförvaltare eller stationsförvaltare bör inte påverka ansvaret för förseningar. De

([5]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster (EUT L 151, 7.6.2019, s. 70).

([6]) Kommissionens förordning (EU) nr 1300/2014 av den 18 november 2014 om tekniska specifikationer för driftskompatibilitet avseende tillgängligheten till Europeiska unionens järnvägssystem för personer med funktionsnedsättningar och personer med nedsatt rörlighet (EUT L 356, 12.12.2014, s. 110).

omständigheter under vilka järnvägsföretag inte är skyldiga att betala ersättning bör vara objektivt motiverade. Om järnvägsföretagen har tillgång till ett meddelande eller en handling från järnvägsinfrastrukturförvaltaren, en offentlig myndighet eller ett annat organ som är självständigt i förhållande till järnvägsföretagen, som anger de omständigheter som järnvägsföretagen åberopar till stöd för att de ska befrias från ersättningsskyldigheten, bör de upplysa resenärerna och, i förekommande fall, de berörda myndigheterna, om dessa meddelanden eller handlingar.

(38) Järnvägsföretag bör uppmuntras att förenkla det förfarande som resenärer ska använda för att ansöka om ersättning eller återbetalning. Medlemsstaterna bör särskilt ha möjlighet att kräva att järnvägsföretag godtar ansökningar genom vissa kommunikationsmedel, t.ex. via webbplatser eller mobila applikationer, förutsatt att dessa krav inte är diskriminerande.

(39) För att underlätta för resenärerna att begära återbetalning eller ersättning i enlighet med denna förordning bör formulär som är giltiga i hela unionen fastställas för sådana begäranden. Resenärerna bör ha möjlighet att lämna in sina begäranden med hjälp av ett sådant formulär.

(40) I samarbete med infrastrukturförvaltare och stationsförvaltare bör järnvägsföretag utarbeta beredskapsplaner för att minimera effekten av allvarliga avbrott genom att ge strandsatta resenärer lämplig information och service.

(41) Det är också önskvärt att befria olycksoffer och deras anhöriga från omedelbara ekonomiska problem under perioden direkt efter en olycka.

(42) Det är av intresse för tågresenärer att lämpliga åtgärder vidtas med de offentliga myndigheternas samtycke för att garantera resenärernas personliga säkerhet på järnvägsstationerna och ombord på tågen.

(43) Tågresenärer bör kunna framföra klagomål mot ett järnvägsföretag som berörs, till vissa stationers stationsförvaltare eller, i förekommande fall, till biljettutfärdare och researrangörer när det gäller deras respektive ansvarsområden med avseende på rättigheter och skyldigheter enligt denna förordning. Tågresenärer bör ha rätt att få svar inom rimlig tid.

(44) För en effektiv hantering av klagomål bör järnvägsföretag och stationsförvaltare ha rätt att inrätta gemensamma kundtjänster och system för klagomålshantering. Information om klagomålshanteringen bör vara allmänt och lätt tillgänglig för alla resenärer.

(45) Denna förordning bör inte påverka resenärernas rätt att lämna in ett klagomål till ett nationellt organ eller att begära rättslig prövning genom nationella förfaranden.

(46) Järnvägsföretag och stationsförvaltare bör fastställa, förvalta och övervaka tjänstekvalitetsnormer för persontrafik på järnväg. Järnvägsföretag bör också offentliggöra information om kvaliteten på sina tjänster.

(47) För att upprätthålla en hög konsumentskyddsnivå avseende järnvägstransporter bör medlemsstaterna åläggas att utse nationella tillsynsorgan för att noggrant övervaka tillämpningen av denna förordning samt kontrollera efterlevnaden på nationell nivå. Dessa organ bör kunna vidta en rad olika tillsynsåtgärder. Resenärer bör ha möjlighet att inge klagomål till dessa organ om påstådda överträdelser av förordningen. För att säkerställa en tillfredsställande hantering av sådana klagomål bör organen också samarbeta med andra medlemsstaters nationella tillsynsorgan.

(48) De medlemsstater som inte har något järnvägssystem, och ingen omedelbar möjlighet att ha ett sådant, skulle bära en oproportionell och meningslös börda om de omfattades av de tillsynsskyldigheter avseende stationsförvaltare och infrastrukturförvaltare som föreskrivs i denna förordning. Detsamma gäller för tillsynsskyldigheter avseende järnvägsföretag så länge en medlemsstat inte har beviljat något järnvägsföretag tillstånd. Sådana medlemsstater bör därför undantas från dessa skyldigheter.

(49) Behandling av personuppgifter bör genomföras i enlighet med unionsrätten om skydd av personuppgifter, i synnerhet Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 ([7]).

(50) Medlemsstaterna bör fastställa sanktioner vid överträdelser av bestämmelserna i denna förordning samt se till att sanktionerna tillämpas. Sanktionerna, som bland annat kan innefatta ersättning till den berörda personen, bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.

(51) Eftersom målen för denna förordning, nämligen att utveckla unionens järnvägar och stärka rättigheter för tågresenärer, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna utan snarare kan uppnås bättre på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå dessa mål.

(52) För att säkerställa en hög skyddsnivå för resenärer bör befogenheten att anta akter i enlighet med artikel 290 i EUF-fördraget delegeras till kommissionen för att ändra bilaga I avseende de enhetliga rättsreglerna (CIV) och för att anpassa lägsta beloppet för förskottsutbetalningen i händelse av en resenärs död för att ta hänsyn till förändringar i det EU-omspännande harmoniserade indexet för konsumentpriser. Det är särskilt viktigt att kommissionen genomför lämpliga samråd under sitt förberedande arbete, inklusive på expertnivå, och att dessa samråd genomförs i enlighet med principerna i det interinstitutionella avtalet av den 13 april 2016 om bättre lagstiftning ([8]). För att säkerställa lika stor delaktighet i förberedelsen av delegerade akter erhåller Europaparlamentet och rådet alla handlingar samtidigt som medlemsstaternas experter, och deras experter ges systematiskt tillträde till möten i kommissionens expertgrupper som arbetar med förberedelse av delegerade akter.

(53) För att säkerställa enhetliga villkor för genomförandet av denna förordning, bör kommissionen tilldelas genomförandebefogenheter. Dessa befogenheter bör utövas i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011 ([9]).

([7]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1).
([8]) EUT L 123, 12.5.2016, s. 1.
([9]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011 av den 16 februari 2011 om fastställande av allmänna regler och principer för medlemsstaternas kontroll av kommissionens utövande av sina genomförandebefogenheter (EUT L 55, 28.2.2011, s. 13).

(54) Denna förordning är förenlig med grundläggande rättigheter och med de principer som erkänns i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, särskilt artiklarna 21, 26, 38 och 47 rörande förbud mot alla former av diskriminering, integrering av personer med funktionsnedsättning, tryggande av en hög nivå i fråga om konsumentskydd samt rätten till ett effektivt rättsmedel och till en opartisk domstol. Medlemsstaternas domstolar ska tillämpa denna förordning med respekt för dessa rättigheter och principer.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

**ALLMÄNNA BESTÄMMELSER**

*Artikel 1*

**Innehåll och mål**

I syfte att ge resenärer ett effektivt skydd och uppmuntra till tågresande fastställs i denna förordning regler för järnvägstransport på följande områden:

a) Icke-diskriminering mellan resenärer i fråga om transportvillkor och tillhandahållande av biljetter.

b) Järnvägsföretagens skadeståndsansvar och deras försäkringsskyldigheter för resenärerna och deras resgods.

c) Resenärers rättigheter i händelse av en olycka som inträffar till följd av användning av järnvägstjänster och som leder till dödsfall, personskada eller förlust av, eller skada på, deras bagage.

d) Resenärers rättigheter vid störning, såsom inställd resa eller försening, inbegripet deras rätt till ersättning.

e) Korrekt minimiinformation inbegripet om utfärdande av biljetter, i ett lättillgängligt format och i rätt tid till resenärer.

f) Icke-diskriminering av, och assistans till, personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

g) Fastställande och övervakning av tjänstekvalitetsnormer och hantering av risker för resenärernas personliga säkerhet.

h) Handläggning av klagomål.

i) Allmänna regler om kontroll av efterlevnaden.

*Artikel 2*

**Tillämpningsområde**

1. Denna förordning är tillämplig på internationella och inrikes tågresor och järnvägstjänster i hela unionen som tillhandahålls av ett eller flera järnvägsföretag med tillstånd i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2012/34/EU ([10]).

2. Medlemsstaterna får från denna förordnings tillämpningsområde undanta trafik som uteslutande bedrivs för historiska ändamål eller turiständamål. Detta undantag gäller inte med avseende på artiklarna 13 och 14.

([10]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2012/34/EU av den 21 november 2012 om inrättande av ett gemensamt europeiskt järnvägsområde (EUT L 343, 14.12.2012, s. 32).

3. Dispenser som beviljats i enlighet med artikel 2.4 och 2.6 i förordning (EG) nr 1371/2007 före den 6 juni 2021 ska fortsätta att gälla till och med den dag då dessa dispenser löper ut. Dispenser som beviljats i enlighet med artikel 2.5 i förordning (EG) nr 1371/2007 före den 6 juni 2021 ska fortsätta att gälla till och med den 7 juni 2023.

4. Medlemsstaterna får, innan en dispens som beviljats för inrikes persontrafik på järnväg i enlighet med artikel 2.4 i förordning (EG) nr 1371/2007 löpt ut, bevilja dispens för sådan inrikes persontrafik på järnväg från tillämpningen av artiklarna 15, 17, 19, 20.2 a och b samt 30.2 i den här förordningen för en ytterligare period på högst fem år.

5. Fram till den 7 juni 2030 får medlemsstaterna föreskriva att artikel 10 inte ska vara tillämplig om det inte är tekniskt möjligt för en infrastrukturförvaltare att distribuera realtidsinformation i den mening som avses i artikel 10.1 till järnvägsföretag, biljettutfärdare, researrangörer eller stationsförvaltare. Åtminstone vartannat år ska medlemsstaterna göra en ny bedömning av i vilken utsträckning det är tekniskt möjligt att distribuera sådan information.

6. Med förbehåll för punkt 8 får medlemsstaterna bevilja dispens för följande tjänster från tillämpningen av denna förordning:

a) Stads-, förorts- och regionaltrafik som är persontrafik på järnväg.

b) Internationell persontrafik på järnväg där en betydande del, inbegripet minst ett stationsuppehåll enligt tidtabell, tillhandahålls utanför unionen.

7. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om dispenser som beviljas enligt punkterna 2, 4, 5 och 6 och ska ange skälen för dessa dispenser.

8. Dispenser som beviljats i enlighet med punkt 6 a ska inte vara tillämpliga med avseende på artiklarna 5, 11, 13, 14, 21, 22, 27 och 28.

Om dispenserna avser regional persontrafik på järnväg ska de inte heller vara tillämpliga med avseende på artiklarna 6, 12, 18.3 och kapitel V.

Utan hinder av vad som anges i andra stycket i denna punkt får dispenser från tillämpningen av artiklarna 12.1 och 18.3 för regional persontrafik på järnväg tillämpas längst till och med den 7 juni 2028.

*Artikel 3*

**Definitioner**

I denna förordning gäller följande definitioner:

1. *järnvägsföretag*: järnvägsföretag enligt definitionen i artikel 3.1 i direktiv 2012/34/EU.

2. *infrastrukturförvaltare*: en infrastrukturförvaltare enligt definitionen i artikel 3.2 i direktiv 2012/34/EU.

3. *stationsförvaltare*: en organisatorisk enhet i en medlemsstat som har givits ansvaret för förvaltningen av en eller flera järnvägsstationer. Infrastrukturförvaltaren kan vara stationsförvaltare.

4. *researrangör*: en arrangör eller återförsäljare enligt definitionen i artikel 3.8 och 3.9 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 ([11]), annan än ett järnvägsföretag.

5. *biljettutfärdare*: varje återförsäljare av järnvägstransporter som säljer biljetter, inbegripet direktbiljetter, på grundval av ett avtal eller annat arrangemang mellan återförsäljaren och ett eller flera järnvägsföretag.

6. *transportavtal*: ett avtal om järnvägstransport mot ersättning eller kostnadsfritt mellan ett järnvägsföretag och en resenär om tillhandahållande av en eller flera transporttjänster.

7. *biljett*: giltigt bevis, oberoende av form, för att ett transportavtal har ingåtts.

8. *bokning*: ett tillstånd på papper eller i elektronisk form som berättigar till transport enligt i förväg bekräftade och personligt utformade transportarrangemang.

9. *direktbiljett*: en direktbiljett enligt definitionen i artikel 3.35 i direktiv 2012/34/EU.

10. *trafik*: persontrafik på järnväg som bedrivs mellan järnvägsstationer enligt en tidtabell, inklusive transporttjänster som erbjuds vid ombokning.

11. *resa*: transport av en resenär mellan en avgångsstation och en ankomststation.

12. *inrikes persontrafik på järnväg*: en tjänst för personbefordran med järnväg som inte korsar en medlemsstatsgräns.

13. *stads- och förortstrafik som är persontrafik på järnväg*: en tjänst för personbefordran med järnväg i den mening som avses i artikel 3.6 i direktiv 2012/34/EU.

14. *regional persontrafik på järnväg*: en tjänst för personbefordran med järnväg i den mening som avses i artikel 3.7 i direktiv 2012/34/EU.

15. *långväga persontrafik på järnväg*: persontrafik på järnväg som inte utgör stads-, förorts- eller regionaltrafik.

16. *internationell persontrafik på järnväg*: persontrafik på järnväg som passerar minst en medlemsstats gräns, vars främsta syfte är att befordra resenärer mellan stationer i skilda medlemsstater eller i en medlemsstat och ett tredjeland.

17. *försening*: tidsskillnaden mellan den tidpunkt då resenären planerades anlända enligt den offentliggjorda tidtabellen och tidpunkten för hans eller hennes verkliga eller förväntade ankomst till den slutliga bestämmelsestationen.

18. *ankomst*: den tidpunkt då tågets dörrar öppnas vid ankomststationens perrong och det är tillåtet att lämna tåget.

([11]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1).

19. *periodkort* eller *abonnemang*: en biljett för ett obegränsat antal resor som ger den behörige innehavaren rätt att resa med tåg på en särskild resrutt eller ett särskilt nätverk under en angiven period.

20. *utebliven anslutning*: en situation där en resenär missar en eller flera förbindelser under en tågresa som har sålts i form av en direktbiljett, till följd av försening eller inställelse av en eller flera tidigare förbindelser, eller till följd av att ett tåg avgått före den planerade avgångstiden.

21. *person med funktionsnedsättning* och *person med nedsatt rörlighet*: en person som har en bestående eller tillfällig fysisk, psykisk, intellektuell eller sensorisk funktionsnedsättning som, i samspel med olika hinder, kan göra det svårt för personen att fullt ut och effektivt använda transporter på samma villkor som andra resenärer eller vars rörlighet vid användning av transporter är nedsatt på grund av ålder.

22. *station*: en trafikplats på en järnväg, som utgör startpunkt, punkt för uppehåll eller slutpunkt för persontrafik på järnväg.

KAPITEL II

**TRANSPORTAVTAL, INFORMATION OCH BILJETTER**

*Artikel 4*

**Transportavtal**

Ingående och genomförande av transportavtal och tillhandahållande av information och biljetter ska ske enligt bestämmelserna i avdelningarna II och III i bilaga I, varvid bestämmelserna i detta kapitel ska iakttas.

*Artikel 5*

**Icke-diskriminerande avtalsvillkor och tariffer**

Utan att det påverkar sociala tariffer ska järnvägsföretag, biljettutfärdare eller researrangörer erbjuda allmänheten avtalsvillkor och tariffer utan direkt eller indirekt diskriminering på grundval av resenärens nationalitet eller järnvägsföretagets, biljettutfärdarens eller researrangörens etableringsort inom unionen.

Första stycket i denna artikel är också tillämpligt på järnvägsföretag och biljettutfärdare när de godtar bokningar från resenärer i enlighet med artikel 11.

*Artikel 6*

**Cyklar**

1. Med förbehåll för de begränsningar som anges i punkt 3, och när så är lämplig mot en rimlig avgift, ska resenärerna ha rätt att ta cyklar ombord på tåget.

För tåg där det krävs en bokning ska det vara möjligt att boka transport av en cykel.

Om en resenär har gjort en bokning för en cykel och transporten av cykeln vägras utan vederbörligen motiverat skäl ska resenären ha rätt till ombokning eller återbetalning i enlighet med artikel 18, ersättning i enlighet med artikel 19 och assistans i enlighet med artikel 20.2.

2. Om det finns särskilda platser för cyklar ombord på tåget ska resenärerna förvara sina cyklar på sådana platser. Om det inte finns sådana platser ska resenärerna hålla uppsikt över sina cyklar och ska vidta alla rimliga åtgärder för att säkerställa att deras cyklar inte orsakar andra resenärer, rörlighetshjälpmedel, bagage eller järnvägsverksamheten skada.

3. Järnvägsföretag får begränsa passagerares rätt att ta med cyklar ombord på tåget av säkerhetsskäl eller operativa skäl, i synnerhet på grund av kapacitetsbegränsningar som är tillämpliga under rusningstid eller om den rullande materielen inte medger det. Järnvägsföretag får också begränsa transporten av cyklar på grund av de berörda cyklarnas vikt och dimensioner. De ska offentliggöra sina villkor för transport av cyklar, inklusive uppdaterad information om tillgänglig kapacitet, genom att använda de telematikapplikationer som avses i förordning (EU) nr 454/2011 på sina officiella webbplatser.

4. När järnvägsföretag som inleder upphandlingsförfaranden för ny rullande materiel eller utför en större uppgradering av befintlig rullande materiel som leder till ett behov av ett nytt godkännande av fordon för utsläppande på marknaden enligt artikel 21.12 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/797 ([12]) säkerställa att den tågsammansättning där den rullande materielen används är utrustad med ett tillräckligt antal cykelplatser. Detta stycke ska inte vara tillämpligt på restaurangvagnar, sovvagnar eller liggvagnar.

Järnvägsföretagen ska fastställa ett tillräckligt antal cykelplatser med beaktande av tågsammansättningens storlek, vilken typ av trafik som bedrivs och efterfrågan på transport av cyklar. Tillräckligt antal cykelplatser ska fastställas i de planer som avses i punkt 5. Om sådana planer inte finns eller om antalet inte fastställs i planerna, ska varje tågsammansättning ha minst fyra cykelplatser.

Medlemsstaterna får fastställa ett högre antal än fyra som lämpligt lägsta antal för vissa typer av trafik, och det antalet ska i så fall vara tillämpligt i stället för det antal som fastställs i enlighet med andra stycket.

5. Järnvägsföretagen får upprätta och uppdatera planer för hur man ska öka och förbättra transporten av cyklar, och för andra lösningar som uppmuntrar till kombinerad användning av järnväg och cykel.

De behöriga myndigheterna enligt definitionen i artikel 2 b i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1370/2007 ([13]) får upprätta sådana planer för tjänster som tillhandahålls enligt avtal om offentliga tjänster. Medlemsstaterna får kräva att sådana planer upprättas av dessa behöriga myndigheter eller av järnvägsföretag som är verksamma på deras territorium.

6. De planer som avses i punkt 5 ska upprättas efter samråd med allmänheten och relevanta representantorganisationer. Planerna ska offentliggöras på järnvägsföretagets eller den behöriga myndighetens webbplats, beroende på vad som är lämpligt.

([12]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/797 av den 11 maj 2016 om driftskompatibiliteten hos järnvägssystemet inom Europeiska unionen (EUT L 138, 26.5.2016, s. 44).

([13]) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1370/2007 av den 23 oktober 2007 om kollektivtrafik på järnväg och väg och om upphävande av rådets förordning (EEG) nr 1191/69 och (EEG) nr 1107/70 (EUT L 315, 3.12.2007, s. 1).

*Artikel 7*

**Förbud mot att frångå och begränsa förpliktelserna**

1. Förpliktelser gentemot resenärerna enligt denna förordning får inte begränsas eller frångås, till exempel genom ett undantag eller en begränsande klausul i transportavtalet. Avtalsvillkor som direkt eller indirekt syftar till att upphäva, göra undantag från eller begränsa de rättigheter som följer av denna förordning ska inte vara bindande för resenären.

2. Järnvägsföretag, researrangörer eller biljettutfärdare får erbjuda avtalsvillkor som är förmånligare för resenären än de villkor som fastställs i denna förordning.

*Artikel 8*

**Skyldighet att informera om att en trafiktjänst upphör**

Järnvägsföretag eller, i tillämpliga fall, behöriga myndigheter som är ansvariga för kontrakt om allmän järnvägstrafik, ska på lämpligt sätt, inbegripet i format som är lättillgängliga i enlighet med bestämmelserna i direktiv (EU) 2019/882 och i förordningarna (EU) nr 454/2011 och (EU) nr 1300/2014, och innan besluten genomförs, offentliggöra beslut om att dra in trafiktjänster antingen permanent eller tillfälligt.

*Artikel 9*

**Reseinformation**

1. Järnvägsföretag, researrangörer och biljettutfärdare som erbjuder transportavtal för ett eller flera järnvägsföretags räkning ska på begäran ge resenären åtminstone den information som avses i del I i bilaga II om de resor för vilka ett transportavtal erbjuds av det berörda järnvägsföretaget.

2. Järnvägsföretagen och, där så är möjligt, biljettutfärdare och researrangörer ska under resan lämna resenären åtminstone den information som avses i del II i bilaga II. Om en stationsförvaltare har sådan information ska denne också lämna informationen till resenärerna.

3. Den information som avses i punkterna 1 och 2 ska lämnas i den mest lämpliga formen, när så är möjligt baserat på reseinformation i realtid, inbegripet genom användning av lämplig kommunikationsteknik. Särskild uppmärksamhet ska ägnas åt att säkerställa att denna information är tillgänglig i enlighet med bestämmelserna i direktiv (EU) 2019/882 och i förordningarna (EU) nr 454/2011 och (EU) nr 1300/2014.

*Artikel 10*

**Tillgång till trafik- och reseinformation**

1. Infrastrukturförvaltare ska distribuera realtidsinformation om tågens ankomst och avgång till järnvägsföretag, biljettutfärdare, researrangörer och stationsförvaltare.

2. Järnvägsföretag ska ge andra järnvägsföretag, biljettutfärdare och researrangörer som säljer deras tjänster tillgång till det minimum av reseinformation som anges i delarna I och II i bilaga II, och till de förfaranden i bokningssystem som avses i del III i bilaga II.

3. Information ska distribueras och tillgång ska ges på ett icke-diskriminerande sätt och utan onödigt dröjsmål. Det ska räcka med en engångsbegäran för att få kontinuerlig tillgång till information. Den infrastrukturförvaltare och det järnvägsföretag som är skyldiga att tillhandahålla information i enlighet med punkterna 1 och 2 får begära att ett avtal eller annat arrangemang ingås som grund för distribuering av eller tillgång till information.

Villkoren i ett avtal eller arrangemang för användning av informationen ska inte i onödan begränsa möjligheterna att återanvända informationen eller användas för konkurrensbegränsning.

Järnvägsföretag får kräva en rättvis, rimlig och proportionell ekonomisk ersättning från andra järnvägsföretag, researrangörer och biljettutfärdare för kostnaderna för att ge tillgång till informationen, och infrastrukturförvaltare får kräva ersättning i enlighet med tillämpliga regler.

4. Informationen ska distribueras och tillgång ska ges med hjälp av lämpliga tekniska hjälpmedel, såsom programmeringsgränssnitt.

5. I den mån den information som omfattas av punkt 1 eller 2 tillhandahålls i enlighet med andra unionsrättsakter, särskilt kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/1926 ([14]), ska motsvarande skyldigheter enligt denna artikel anses vara uppfyllda.

*Artikel 11*

**Tillgång till biljetter och bokningar**

1. Järnvägsföretag, biljettutfärdare och researrangörer ska erbjuda biljetter och, när sådana finns att tillgå, direktbiljetter samt bokningar.

2. Utan att tillämpningen av punkterna 3 och 4 påverkas ska järnvägsföretag sälja, antingen direkt eller genom biljettutfärdare eller researrangörer, biljetter till resenärerna via åtminstone ett av följande försäljningssätt:

a) Biljettkontor, andra försäljningsställen eller biljettautomater.

b) Telefon, internet eller annan allmänt tillgänglig informationsteknik.

c) Ombord på tågen.

De behöriga myndigheterna, enligt definitionen i artikel 2 b i förordning (EG) nr 1370/2007, får kräva att järnvägsföretagen erbjuder biljetter för tjänster som tillhandahålls enligt avtal om offentliga tjänster via mer än ett försäljningssätt.

3. Om det inte finns något biljettkontor eller någon biljettautomat på avgångsstationen ska resenärerna på järnvägsstationen informeras om

a) möjligheten att köpa biljett per telefon, via internet eller ombord på tåget samt hur detta ska göras,

b) den närmaste järnvägsstation eller plats där det finns biljettkontor eller biljettautomater.

([14]) Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/1926 av den 31 maj 2017 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv 2010/40/EU vad gäller tillhandahållande av EU-omfattande multimodala reseinformationstjänster (EUT L 272, 21.10.2017, s. 1).

4. Om det inte finns något biljettkontor eller någon tillgänglig biljettautomat på avgångsstationen eller något annat tillgängligt sätt att köpa en biljett i förväg ska personer med funktionsnedsättning tillåtas att köpa biljetter ombord på tåget utan extra kostnad. Järnvägsföretagen får begränsa eller vägra denna rättighet av motiverade skäl som rör säkerhet eller obligatorisk platsbokning.

Om det inte finns personal ombord på tåget ska järnvägsföretaget informera personer med funktionsnedsättning om huruvida och hur de kan köpa biljett.

Medlemsstaterna får tillåta att järnvägsföretag kräver att personer med funktionsnedsättning erkänns som sådana i enlighet med nationell rätt och praxis i deras hemvistland.

Medlemsstaterna får utvidga den rätt som avses i första stycket till att omfatta alla resenärer. Om medlemsstaterna tillämpar detta alternativ ska de underrätta kommissionen om detta. Europeiska unionens järnvägsbyrå ska offentliggöra information på sin webbplats om tillämpningen av förordningarna (EU) nr 454/2011 och (EU) nr 1300/2014.

*Artikel 12*

**Direktbiljetter**

1. Om långväga persontrafik eller regional persontrafik på järnväg tillhandahålls av ett enda järnvägsföretag ska det företaget erbjuda direktbiljetter för dessa tjänster. För annan persontrafik på järnväg ska järnvägsföretagen vidta alla rimliga åtgärder för att erbjuda direktbiljetter och ska i detta syfte samarbeta med varandra.

Vid tillämpning av första stycket ska begreppet *enda järnvägsföretag* också innefatta alla järnvägsföretag som antingen är helägda av samma ägare eller helägda dotterföretag till ett av de berörda järnvägsföretagen.

2. För resor med en eller flera anslutningar ska resenären före biljettköpet informeras om huruvida biljetten eller biljetterna utgör en direktbiljett.

3. För resor med en eller flera anslutningar ska en eller flera biljetter som köpts i en enda affärstransaktion från ett järnvägsföretag utgöra en direktbiljett och järnvägsföretaget ska vara ansvarigt i enlighet med artiklarna 18, 19 och 20 om resenären missar en eller flera anslutningar.

4. Om en eller flera biljetter köps i en enda affärstransaktion och biljettutfärdaren eller researrangören på eget initiativ har kombinerat biljetterna ska den biljettutfärdare eller researrangör som sålde biljetten eller biljetterna ansvara för att återbetala det totala belopp som betalats för den transaktionen för biljetten eller biljetterna och dessutom betala ersättning som motsvarar 75 % av det beloppet om resenären missar en eller flera anslutningar.

Den rätt till återbetalning eller till ersättning som avses i första stycket påverkar inte tillämplig nationell rätt som ger resenärer ytterligare ersättning för skador.

5. Den ansvarsskyldighet som fastställs i punkterna 3 och 4 ska inte gälla om det på biljetterna eller i en annan handling eller på elektronisk väg, på ett sådant sätt att resenären kan återge informationen för framtida bruk, anges att biljetterna utgör separata transportavtal och om resenären informerades om detta före köpet.

6. Bevisbördan för att passageraren tillhandahölls den information som avses i denna artikel ska ligga hos det järnvägsföretag, den researrangör eller den biljettutfärdare som sålde biljetten eller biljetterna.

7. Biljettutfärdarna eller researrangörerna ska ansvara för hantering av begäranden och eventuella klagomål från resenärer enligt punkt 4. Den återbetalning och den ersättning som avses i punkt 4 ska betalas ut inom 30 dagar från mottagandet av begäran.

KAPITEL III

## JÄRNVÄGSFÖRETAGENS SKADESTÅNDSANSVAR AVSEENDE RESENÄRER OCH DERAS RESGODS

*Artikel 13*

### Skadeståndsansvar avseende resenärer och resgods

Utan att tillämplig nationell rätt som ger resenärerna ytterligare ersättning för skador påverkas ska järnvägsföretagens skadeståndsansvar avseende resenärer och deras resgods regleras genom kapitel I, III och IV i avdelning IV, VI och VII i bilaga I, varvid bestämmelserna i detta kapitel ska följas.

*Artikel 14*

### Försäkring och skadeståndsansvar

Järnvägsföretag ska vara tillräckligt försäkrade eller ha tillräckliga garantier på marknadsvillkor för att täcka dess skadeståndsansvar, i enlighet med artikel 22 i direktiv 2012/34/EU.

*Artikel 15*

### Förskottsutbetalningar

1. Om en resenär omkommer eller skadas ska det järnvägsföretag som avses i artikel 26.5 i bilaga I omgående, och under inga omständigheter senare än 15 dagar efter det att den ersättningsberättigade fysiska personens identitet har fastställts, göra de förskottsutbetalningar som behövs för att täcka omedelbara ekonomiska behov, i proportion till den skada som lidits.

2. Vid dödsfall ska förskottsutbetalningen uppgå till minst 21 000 EUR, utan att tillämpningen av punkt 1 påverkas.

3. En förskottsutbetalning ska inte innebära ett erkännande av skadeståndsansvar och får kvittas mot eventuella senare belopp som utbetalas enligt denna förordning, men kan inte återkrävas annat än om skadan uppstått genom resenärens försumlighet eller vållande, eller när en annan person än den ersättningsberättigade personen har mottagit förskottsutbetalningen.

*Artikel 16*

### Bestridande av skadeståndsansvar

Även om järnvägsföretaget bestrider att det har skadeståndsansvar för kroppsskada som en resenär som färdas med företagets tåg har åsamkats, ska det göra varje rimlig ansträngning för att hjälpa resenären med dennes krav på skadestånd från tredje part.

KAPITEL IV

**FÖRSENING, UTEBLIVEN ANSLUTNING OCH INSTÄLLELSE**

*Artikel 17*

**Skadeståndsansvar vid förseningar, utebliven anslutning och inställelse**

Järnvägsföretagens skadeståndsansvar när det gäller försening, utebliven anslutning och inställelse ska regleras genom kapitel II i avdelning IV i bilaga I, varvid bestämmelserna i detta kapitel ska iakttas.

*Artikel 18*

**Återbetalning och ombokning**

1. Om det rimligen kan förväntas, antingen vid avgång eller i händelse av en utebliven anslutning eller inställelse, att ankomsten till den slutliga bestämmelseorten enligt transportavtalet kommer att försenas med 60 minuter eller mer ska det järnvägsföretag som tillhandahåller den försenade eller inställda tågresan omedelbart erbjuda resenären att välja något av följande valmöjligheter samt ska vidta nödvändiga åtgärder:

a) Återbetalning motsvarande hela biljettpriset, enligt samma villkor som vid köpet, för den eller de delar av resan som inte fullföljts och för den eller de delar som fullföljts, om resan blivit meningslös med avseende på resenärens ursprungliga resplan, med en returresa till den första avreseorten snarast möjligt om detta är relevant.

b) Fortsatt resa eller ombokning till den slutliga bestämmelseorten snarast möjligt och på likvärdiga transportvillkor.

c) Fortsatt resa eller ombokning till den slutliga bestämmelseorten en senare dag som resenären finner lämplig och på likvärdiga transportvillkor.

2. Om likvärdiga ombokningsalternativ vid tillämpningen av punkt 1 b och c tillhandahålls av samma järnvägsföretag, eller ett annat företag får i uppdrag att genomföra ombokningen, ska detta inte medföra extra kostnader för resenären. Denna bestämmelse gäller även om ombokningen omfattar användning av transport i högre tjänsteklass och alternativa transportsätt. Järnvägsföretagen ska vidta rimliga åtgärder för att undvika extra byten och för att säkerställa att förseningen med avseende på den totala restiden blir så kort som möjligt. Resenärer ska inte nedgraderas till transportmedel i en lägre klass såvida inte sådana transportmedel är de enda tillgängliga ombokningsalternativen.

3. Utan att det påverkar tillämpningen av punkt 2 får järnvägsföretaget tillåta resenären, på dennes begäran, att ingå avtal med andra leverantörer av transporttjänster som gör det möjligt för resenären att nå slutdestinationen på jämförbara villkor, i vilket fall, järnvägsföretaget ska återbetala resenären de kostnader som har uppkommit för denne.

Om de tillgängliga ombokningsalternativen inte meddelas resenären inom 100 minuter från den planerade avgångstiden för den försenade eller inställda tågresan eller den uteblivna anslutningen ska resenären ha rätt att ingå ett sådant avtal med andra leverantörer av kollektivtrafik via järnväg eller buss. Järnvägsföretaget ska återbetala resenären för nödvändiga, lämpliga och rimliga kostnader som uppkommit för denne.

Denna punkt ska inte påverka nationella lagar och andra författningar som ger resenärerna förmånligare ombokningsvillkor.

4. Transporttjänstleverantörer som gör ombokningar ska ge personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet en likvärdig assistans och tillgänglighet när de erbjuder en alternativ tjänst. Tranporttjänstleverantörer som gör ombokningar får erbjuda personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet alternativa tjänster som är anpassade till deras behov och som skiljer sig från dem som erbjuds andra resenärer.

5. De återbetalningar som avses i punkterna 1 a och 3 ska betalas ut inom 30 dagar från mottagandet av begäran. Medlemsstaterna får kräva att järnvägsföretagen godtar sådana begäranden genom särskilda kommunikationsmedel, förutsatt att begäran inte ger upphov till diskriminering. Återbetalningen får erläggas i form av värdebevis och/eller tillhandahållandet av andra tjänster under förutsättning att villkoren för dessa värdebevis och/eller tjänster är tillräckligt flexibla (särskilt vad gäller giltighetstid och bestämmelseort) och att resenären samtycker till att godta dessa värdebevis och/eller tjänster. Återbetalningen av biljettpriset får inte minskas genom avdrag för transaktionskostnader, till exempel avgifter, telefon- eller portokostnader.

6. Kommissionen ska anta en genomförandeakt som fastställer ett gemensamt formulär för begäranden om återbetalning enligt denna förordning senast den 7 juni 2023. Det gemensamma formuläret ska fastställas i ett format som är tillgängligt för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Denna genomförandeakt ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 38.2.

7. Resenären ska ha rätt att lämna in sin begäran med hjälp av det gemensamma formulär som avses i punkt 6. Järnvägsföretagen får inte avvisa en begäran om återbetalning enbart på grund av att resenären inte har använt det formuläret. Om en begäran inte är tillräckligt precis ska järnvägsföretaget be resenären att förtydliga sin begäran och ska därvid bistå resenären.

*Artikel 19*

**Ersättning**

1. Resenärer som drabbas av en försening mellan den avreseort och den slutliga bestämmelseort som anges på biljetten eller direktbiljetten för vilken kostnaden inte har återbetalats i enlighet med artikel 18, har rätt till ersättning för en sådan försening från järnvägsföretaget, utan att därmed avsäga sig rätten till transport. Den lägsta ersättningen vid förseningar ska vara

a) 25 % av biljettpriset vid 60–119 minuters försening,

b) 50 % av biljettpriset vid 120 minuters försening eller mer.

2. Punkt 1 ska också gälla för resenärer som har ett periodkort eller abonnemang. Om dessa resenärer under periodkortets eller abonnemangets giltighetstid upprepade gånger har drabbats av förseningar eller inställd trafik ska de ha rätt till lämplig ersättning i enlighet med järnvägsföretagets ersättningsbestämmelser. Dessa bestämmelser ska ange kriterierna för att definiera förseningar och för att beräkna ersättningen. Om förseningar på mindre än 60 minuter inträffar upprepade gånger under periodkortets eller abonnemangets giltighetstid får förseningarna räknas kumulativt, och resenärer kan få ersättning i enlighet med järnvägsföretagets ersättningsbestämmelser.

3. Utan att det påverkar tillämpningen av punkt 2 ska ersättningen för förseningar beräknas i proportion till det totala pris som resenären faktiskt erlagt för den förseningade tjänsten. När transportavtalet avser en ut- och återresa ska ersättningen för försening under antingen ut- eller återresan beräknas i proportion till det pris som anges för den delen av resan på biljetten. Om det inte finns någon sådan uppgift om priset för de enskilda delarna av resan ska ersättningen beräknas i förhållande till halva det pris som erlagts för biljetten. Priset för en försenad förbindelse som föreskrivs enligt varje annan form av transportavtal som ger resenären rätt att resa två eller flera påföljande delsträckor ska på samma sätt beräknas i proportion till hela priset.

4. Vid beräkning av förseningstiden ska hänsyn inte tas till en försening om järnvägsföretaget kan ge belägg för att denna har inträffat utanför unionen.

5. Kommissionen ska anta en genomförandeakt som fastställer ett gemensamt formulär för begäranden om ersättning enligt denna förordning senast den 7 juni 2023. Det gemensamma formuläret ska fastställas i ett format som är tillgängligt för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Denna genomförandeakt ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 38.2.

6. Medlemsstaterna får kräva att järnvägsföretagen godtar sådana begäranden om ersättning genom särskilda kommunikationsmedel, förutsatt att begäran inte ger upphov till diskriminering. Resenären ska ha rätt att lämna in sin begäran med hjälp av det gemensamma formulär som avses i punkt 5. Järnvägsföretagen får inte avslå en begäran om ersättning enbart på grund av att resenären inte har använt det formuläret. Om en begäran inte är tillräckligt precis ska järnvägsföretaget be resenären att förtydliga sin begäran och ska därvid bistå resenären.

7. Ersättningen av biljettpriset ska erläggas inom en månad från begäran om ersättning. Ersättningen får erläggas i form av värdebevis och/eller andra tjänster om villkoren är flexibla, särskilt vad gäller giltighetstid och bestämmelseort. Ersättningen ska på resenärens begäran betalas kontant.

8. Ersättningen av biljettpriset får inte minskas genom avdrag för transaktionskostnader, till exempel avgifter, telefon- eller portokostnader. Järnvägsföretagen får fastställa en lägsta gräns under vilken ingen ersättning ska utgå. Denna gräns får inte överskrida 4 EUR per biljett.

9. Resenärerna ska inte vara berättigade till ersättning om de har informerats om en försening före inköp av biljetten eller om ankomsttiden har försenats med mindre än 60 minuter genom fortsatt resa med en annan trafiktjänst eller ombokning.

10. Ett järnvägsföretag ska inte vara skyldigt att betala ut ersättning om det kan bevisa att förseningen, den uteblivna anslutningen eller den inställda resan orsakades direkt av eller till sin natur var förknippade med följande:

a) Extraordinära omständigheter som inte är förbundna med järnvägsdriften, såsom extrema väderförhållanden, större naturkatastrofer eller större folkhälsokriser, som järnvägsföretaget inte hade kunnat undvika eller förebygga följderna av, även om järnvägsföretaget hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade.

b) Fel eller försummelse av resenären.

c) Tredje mans beteende, såsom personer på spåret, kabelstöld, nödfall ombord, brottsbekämpande verksamhet, sabotage eller terrorism, som järnvägsföretaget inte hade kunnat undvika eller förebygga följderna av, även om järnvägsföretaget hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade.

Strejker som genomförs av personal vid järnvägsföretaget, åtgärder eller underlåtenheter från andra företag som använder samma järnvägsinfrastruktur och åtgärder eller underlåtenheter från infrastrukturförvaltare och stationsförvaltare omfattas inte av det undantag som avses i punkt c i första stycket.

*Artikel 20*

**Assistans**

1. Vid försenad ankomst eller avgång eller vid en inställd förbindelse ska järnvägsföretaget eller stationsförvaltaren hålla resenärerna informerade om situationen och om förväntad avgångs- och ankomsttid för förbindelsen eller ersättningsförbindelsen, så snart dessa uppgifter finns att tillgå. Om biljettutfärdare och researrangörer har sådana uppgifter ska de också tillhandahålla dem till resenärerna.

2. Om den försening som avses i punkt 1 uppgår till 60 minuter eller mer, eller om förbindelsen ställs in, ska det järnvägsföretag som tillhandahåller den försenade eller inställda förbindelsen kostnadsfritt erbjuda resenärerna följande:

a) Måltider och förfriskningar, om dessa finns att tillgå ombord på tåget eller på stationen eller rimligen kan erbjudas, som står i skälig proportion till väntetiden, med beaktande av kriterier såsom avståndet från leverantören, den tid som krävs för leverans och kostnaden.

b) Hotellrum eller annan inkvartering, samt transport mellan järnvägsstationen och inkvarteringsplatsen, när ett uppehåll på en eller fler nätter, eller ett ytterligare uppehåll blir nödvändigt, där och om detta är fysiskt möjligt. När ett sådant uppehåll blir nödvändigt på grund av de omständigheter som avses i artikel 19.10 får järnvägsföretaget begränsa inkvarteringen till högst tre nätter. Tillgänglighetskraven för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet samt behoven för assistanshundar ska beaktas i möjligaste mån.

c) Transport från tåget till järnvägsstationen, till en alternativ avgångspunkt eller till den slutliga bestämmelseorten för förbindelsen om tåget har blivit stående på linjen, där och om detta är fysiskt möjligt.

3. Om förbindelsen avbryts och inte kan slutföras alls eller inte kan fortsätta inom en rimlig period ska järnvägsföretagen så snart som möjligt tillhandahålla resenärer alternativa transporttjänster och vidta nödvändiga åtgärder.

4. Järnvägsföretagen ska informera de drabbade resenärerna om hur de kan begära intyg om att tågtrafiken varit försenad, att förseningen lett till en utebliven anslutning eller att förbindelsen har ställts in. Detta intyg ska också gälla i samband med bestämmelserna i artikel 19.

5. Det järnvägsföretag som genomför trafiken ska vid tillämpningen av punkterna 1–4 särskilt uppmärksamma behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet samt eventuella medföljande personer och assistanshundar.

6. Om beredskapsplaner har upprättats i enlighet med artikel 13a.3 i direktiv 2012/34/EU ska järnvägsföretaget samarbeta med stationsförvaltaren och infrastrukturförvaltaren så att de kan förbereda sig för eventuella allvarliga avbrott och stora förseningar som leder till att ett betydande antal resenärer blir strandsatta på stationen. Sådana beredskapsplaner ska innehålla tillgänglighetskrav för varnings- och informationssystem.

KAPITEL V

**PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING OCH PERSONER MED NEDSATT RÖRLIGHET**

*Artikel 21*

**Rätten till transport**

1. Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska, med aktivt deltagande av representantorganisationer och, där så är relevant, företrädare för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, ha eller fastställa icke-diskriminerande regler om tillgänglighet för befordran av personer med funktionsnedsättning, inbegripet deras personliga assistenter som erkänts som sådana i enlighet med nationell praxis, och personer med nedsatt rörlighet. Dessa regler ska beakta de överenskommelser som avses i punkt 4.4.3 i bilagan till förordning (EU) nr 1300/2014, särskilt vad gäller vilken enhet som ansvarar för att tillhandahålla assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

2. Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ska utan extra kostnad erbjudas bokningar och biljetter. Järnvägsföretag, biljettutfärdare eller researrangörer får inte vägra att godta en bokning av eller att utfärda en biljett till en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet, eller kräva att en sådan person åtföljs av en annan person, utom när detta är strikt nödvändigt för att uppfylla de regler om tillgång som avses i punkt 1.

*Artikel 22*

**Information till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet**

1. Stationsförvaltaren, järnvägsföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören ska på begäran informera personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, inbegripet i lättillgängliga format i enlighet med bestämmelserna i förordningarna (EU) nr 454/2011 och (EU) nr 1300/2014 och i direktiv (EU) 2019/882, om stationens, de tillhörande anläggningarnas och om tågtrafiktjänsternas tillgänglighet och om förutsättningarna för att kunna ta sig in i och ut ur vagnarna i enlighet med reglerna om tillgång i artikel 21.1 samt informera personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet om vilka hjälpmedel som finns ombord på tågen.

2. Ett järnvägsföretag, en biljettutfärdare eller en researrangör som använder sig av undantaget enligt artikel 21.2 ska på begäran skriftligt informera den berörda personen med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet om sina skäl härtill inom fem arbetsdagar från det att bokning eller utfärdande av biljett nekats eller krav om medföljande person framförts. Järnvägsföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören ska göra rimliga ansträngningar för att föreslå en acceptabel alternativ transport för den berörda personen, med beaktande av hans eller hennes tillgänglighetsbehov.

3. När det gäller obemannade stationer ska järnvägsföretaget och stationsförvaltaren säkerställa att lättillgänglig information, inbegripet i lättillgängliga format i enlighet med bestämmelserna i kommissionens förordningar (EU) nr 454/2011 och (EU) nr 1300/2014 samt i direktiv (EU) 2019/882, finns lätt tillgänglig, och särskilt att den visas i enlighet med reglerna om tillgång i artikel 21.1 beträffande närbelägna, bemannade stationer och omedelbart tillgänglig assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

*Artikel 23*

**Assistans på järnvägsstationer och ombord**

1. Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ska få assistans enligt följande:

a) Den personliga assistenten, som erkänts som sådan i enlighet med nationell praxis, får resa med en särskild tariff och, om så är tillämpligt, kostnadsfritt och med sittplats, om det är praktiskt möjligt, bredvid personen med funktionsnedsättning.

b) Om ett järnvägsföretag kräver att en resenär ledsagas ombord på tåget i enlighet med artikel 21.2 ska den medföljande personen ha rätt att resa kostnadsfritt och med sittplats, om det är praktiskt möjligt, bredvid personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet.

c) Det ska vara tillåtet att ledsagas av en assistanshund i enlighet med eventuell relevant nationell rätt.

d) För obemannade tåg ska stationsförvaltare eller järnvägsföretag tillhandahålla kostnadsfri assistans, i enlighet med reglerna om tillgång i artikel 21.1, vid på- och avstigning från ett tåg när det finns utbildad personal i tjänst på stationen.

e) Vid avresa från, tågbyte vid eller ankomst till en bemannad järnvägsstation ska stationsförvaltaren eller järnvägsföretaget tillhandahålla assistans kostnadsfritt på ett sådant sätt att personen kan gå ombord på tåget, byta till anslutande tåg för vilket han eller hon har en biljett eller stiga av tåget, under förutsättning att det finns utbildad personal i tjänst. Om behovet av assistans har meddelats i förväg i enlighet med artikel 24 a ska stationsförvaltaren eller järnvägsföretaget säkerställa att assistans tillhandahålls enligt begäran.

f) På obemannade stationer ska järnvägsföretagen tillhandahålla assistans kostnadsfritt ombord på tåget och under på- och avstigning från ett tåg, om det finns utbildad personal på tåget.

g) Om det saknas utbildad personal som kan fungera som ledsagare ombord på tågen och på stationerna ska stationsförvaltarna eller järnvägsföretagen vidta alla rimliga åtgärder för att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ska ha möjlighet att resa med tåg.

h) Järnvägsföretag ska vidta alla rimliga åtgärder för att ge personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet tillgång till samma tjänster ombord på tåget som för andra resenärer, i de fall dessa personer inte kan få tillgång till dessa tjänster på ett oberoende och säkert sätt.

2. Formerna för att utöva de rättigheter som avses i punkt 1 i denna artikel ska fastställas i de regler som avses i artikel 21.1.

*Artikel 24*

**Villkor för assistans**

Järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer ska samarbeta för att kostnadsfritt lämna assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet på det sätt som anges i artiklarna 21 och 23 och erbjuda en enda mekanism för underrättelse i enlighet med följande:

a) Assistans ska lämnas under förutsättning att det järnvägsföretag, den stationsförvaltare, den biljettutfärdare eller den researrangör biljetten köpts hos eller, när så är tillämpligt, den gemensamma kontaktpunkt som avses i led f, underrättas om resenärens behov av sådan assistans minst 24 timmar innan assistansen erfordras. Det ska vara tillräckligt med ett enda meddelande per resa. Sådana meddelanden ska skickas vidare till alla järnvägsföretag och stationsförvaltare som är delaktiga i resan.

Sådana meddelanden ska godtas utan extra kostnader, oberoende av vilket kommunikationsmedel som används.

Om en biljett eller ett abonnemang medger flera resor ska ett meddelande vara tillräckligt, under förutsättning att tillräcklig information lämnas om tidpunkten för påföljande resor och att meddelandet skickas minst 24 timmar innan assistans erfordras för första gången. Resenären eller dennes företrädare ska vidta alla rimliga åtgärder för att minst 12 timmar i förväg meddela om en sådan påföljande resa ställs in.

Medlemsstaterna får tillåta att den 24-timmarsperiod för meddelanden som avses i de första, andra och tredje styckena förlängs upp till 36 timmar, men inte efter den 30 juni 2026. Medlemsstaterna ska i sådana fall informera kommissionen om att de har tillåtit detta och lämna information om de åtgärder som vidtagits för att förkorta perioden.

b) Järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer ska vidta de åtgärder som erfordras för att ta emot dessa meddelanden. Om biljettutfärdare inte kan behandla sådana meddelanden ska de ange alternativa inköpsställen eller alternativa sätt att skicka dessa meddelanden.

c) Om inget meddelande i enlighet med led a lämnas, ska järnvägsföretaget och stationsförvaltaren i all rimlig utsträckning lämna den assistans som erfordras för att personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet ska kunna företa resan.

d) Utan att det påverkar tillämpningen av led f i denna artikel ska stationsförvaltaren eller någon annan behörig person utse platser där personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet kan anmäla sin ankomst till järnvägsstationen och begära assistans. Ansvaret för att utse sådana platser och tillhandahålla information om dem ska fastställas i de tillgänglighetsregler som avses i artikel 21.1.

e) Assistansen ska lämnas under förutsättning att personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet infinner sig på utsedd plats vid den tidpunkt som avtalats med det järnvägsföretag eller den stationsförvaltare som lämnar assistansen. Den avtalade tidpunkten får ligga högst 60 minuter före offentliggjord avgångstid, eller före den tidpunkt då samtliga resenärer uppmanats att checka in. Om det inte finns någon föreskriven tidpunkt vid vilken personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet ska infinna sig, ska personen i fråga infinna sig på den utsedda platsen senast 30 minuter före offentliggjord avgångstid, eller före den tidpunkt då samtliga resenärer uppmanats att checka in.

f) Medlemsstaterna får kräva att stationsförvaltare och järnvägsföretag på deras territorium samarbetar för att upprätta och driva gemensamma kontaktpunkter för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Villkoren för driften av de gemensamma kontaktpunkterna ska fastställas i de regler om tillgänglighet som avses i artikel 21.1. Dessa gemensamma kontaktpunkter ska ansvara för att

i) acceptera förfrågningar om assistans på stationer,

ii) informera stationsförvaltare och järnvägsföretag om enskilda förfrågningar om assistans, och

iii) tillhandahålla information om tillgänglighet.

*Artikel 25*

**Ersättning för rörlighetshjälpmedel, andra hjälpmedel och assistanshundar**

1. Om järnvägsföretag och stationsförvaltare orsakar förlust av eller skada på rörlighetshjälpmedel inbegripet rullstolar och andra hjälpmedel eller förlust av eller skada på assistanshundar som används av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, ska de vara ansvariga för denna skada eller förlust, och ska tillhandahålla ersättning utan onödigt dröjsmål. Den ersättningen ska omfatta

a) kostnaden för att ersätta eller reparera det rörlighetshjälpmedel eller de andra hjälpmedel som förlorats eller skadats,

b) kostnaden för att ersätta eller för att behandla skadan på en assistanshund som förlorats eller skadats, och

c) rimlig kostnad för tillfälliga ersättningshjälpmedel för rörlighetshjälpmedel, andra hjälpmedel eller assistanshundar om järnvägsföretaget eller stationsförvaltaren inte tillhandahåller sådana ersättningar i enlighet med punkt 2.

2. Om punkt 1 är tillämplig ska järnvägsföretag och stationsförvaltare snabbt vidta alla rimliga åtgärder för att tillhandahålla tillfälliga ersättningar för rörlighetshjälpmedel eller andra hjälpmedel när de behövs omedelbart. Personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet ska tillåtas att behålla det tillfälliga ersättningshjälpmedlet till dess att den ersättning som avses i punkt 1 har betalats.

*Artikel 26*

**Personalutbildning**

1. Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska säkerställa att all personal, inbegripet nyrekryterad personal, som i utförandet av sina ordinarie arbetsuppgifter ger direkt assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, får utbildning om funktionsnedsättningar så att de vet hur man ska tillgodose behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

De ska också tillhandahålla all personal som arbetar vid stationen eller ombord på tågen, och som har direkt kontakt med resenärerna, utbildning och regelbunden fortbildning för att öka medvetenheten om behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

2. Järnvägsföretag och stationsförvaltare får låta personal med funktionsnedsättning delta i utbildning som avses i punkt 1, och får överväga att låta resenärer med funktionsnedsättning och resenärer med nedsatt rörlighet och/eller organisationer som företräder dem delta i utbildningen.

KAPITEL VI

**SÄKERHET, KLAGOMÅL OCH TJÄNSTEKVALITET**

*Artikel 27*

**Resenärernas personliga säkerhet**

Järnvägsföretag, infrastrukturförvaltare och stationsförvaltare ska i samförstånd med de offentliga myndigheterna vidta lämpliga åtgärder inom sina respektive ansvarsområden, och anpassa åtgärderna till den säkerhetsnivå som fastställs av dessa myndigheter, för att säkerställa resenärernas personliga säkerhet på järnvägsstationer och ombord på tågen och för att hantera risker. De ska samarbeta och utbyta information om de bästa metoderna för att förebygga handlingar som sannolikt kan försämra säkerhetsnivån.

*Artikel 28*

**Klagomål**

1. Varje järnvägsföretag och stationsförvaltare vid en station som i genomsnitt hanterar fler än 10 000 resenärer per dag under ett år ska inrätta ett system för att hantera klagomål i samband med de rättigheter och skyldigheter som omfattas av denna förordning inom sitt respektive ansvarsområde. De ska se till att resenärerna får god information om deras kontaktuppgifter och arbetsspråk. Detta system ska inte vara tillämpligt med avseende på kapitel III.

2. Resenärer får lämna in ett klagomål till ett järnvägsföretag eller en stationsförvaltare gällande deras respektive ansvarsområden via de system som avses i punkt 1. Ett sådant klagomål ska framföras inom tre månader från den incident som klagomålet gäller. Mottagaren ska inom en månad efter att ha mottagit klagomålet antingen avge ett motiverat svar eller, när så är berättigat, informera resenären om att denne kommer att mottaga ett svar inom mindre än tre månader från det att klagomålet mottogs. Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska bevara de uppgifter som krävs

för bedömning av klagomålet under hela förfarandet för hantering av klagomål, inbegripet de förfaranden för hantering av klagomål som avses i artiklarna 33 och 34, och ska på begäran göra de uppgifterna tillgängliga för nationella tillsynsorgan.

3. Närmare uppgifter om förfarandet för handläggning av klagomål ska vara tillgängliga för allmänheten, inbegripet för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Denna information ska på begäran göras tillgänglig på åtminstone det eller de officiella språken i den medlemsstat där järnvägsföretaget verkar.

4. Järnvägsföretaget ska i den rapport som avses i artikel 29.2 ange hur många och vilka typer av klagomål som har mottagits och som har handlagts, den genomsnittliga handläggningstiden och eventuella förbättringsåtgärder som har vidtagits.

*Artikel 29*

**Tjänstekvalitetsnormer**

1. Järnvägsföretagen ska fastställa tjänstekvalitetsnormer och införa ett system för kvalitetsstyrning för att upprätthålla tjänstekvaliteten. Tjänstekvalitetsnormerna ska åtminstone omfatta de punkter som anges i bilaga III.

2. Järnvägsföretagen ska övervaka sin verksamhet mot bakgrund av tjänstekvalitetsnormerna. Senast den 30 juni 2023, och därefter vartannat år, ska de offentliggöra en rapport om kvaliteten på sina tjänster på sin webbplats. Sådana rapporter ska även offentliggöras på Europeiska unionens järnvägsbyrås webbplats.

3. Stationsförvaltare ska fastställa tjänstekvalitetsnormer på grundval av de relevanta punkter som anges i bilaga III. De ska övervaka sina resultat i enlighet med dessa normer och på begäran ge de nationella offentliga myndigheterna tillgång till information om hur de har presterat.

KAPITEL VII

**INFORMATION OCH KONTROLL AV EFTERLEVNAD**

*Artikel 30*

**Information till resenärerna om deras rättigheter**

1. Järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer ska, när de säljer tågbiljetter, informera resenärerna om de rättigheter och skyldigheter som de har enligt denna förordning. För att uppfylla denna informationsskyldighet får de använda en sammanfattning av bestämmelserna i denna förordning, som ställs till deras förfogande och som utarbetas av kommissionen på samtliga officiella språk i unionen. De ska tillhandahålla den informationen, antingen i pappersformat eller i elektroniskt format eller på något annat sätt, inbegripet i lättillgängliga format i enlighet med bestämmelserna i direktiv (EU) 2019/882 och i förordning (EU) nr 1300/2014. De ska ange var sådan information, i händelse av inställelse, utebliven anslutning eller stor försening, kan hämtas.

2. Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska på lämpligt sätt informera resenärerna, inbegripet i lättillgängliga format i enlighet med bestämmelserna i direktiv (EU) 2019/882 och i förordning (EU) nr 1300/2014, på stationen, på tåget och på sin webbplats om de rättigheter och skyldigheter som de har enligt denna förordning, och om kontaktuppgifterna för det organ som medlemsstaterna utsett enligt artikel 31.

*Artikel 31*

**Utnämning av nationella tillsynsorgan**

1. Varje medlemsstat ska utse ett eller flera tillsynsorgan som ska ansvara för att denna förordning efterlevs. Varje organ ska vidta de åtgärder som behövs för att säkerställa att resenärernas rättigheter respekteras.

2. Varje organ ska i fråga om sin organisation, sina finansieringsbeslut, sin rättsliga struktur och sitt beslutsfattande vara oberoende av infrastrukturförvaltare, tilldelningsorgan och järnvägsföretag.

3. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om vilket eller vilka organ som har utsetts enligt denna artikel och om deras respektive uppgifter. Kommissionen och de utsedda organen ska offentliggöra denna information på sina webbplatser.

4. De tillsynsskyldigheter avseende stationsförvaltare och infrastrukturförvaltare som föreskrivs i detta kapitel ska inte gälla Cypern och Malta, så länge inget järnvägsnät upprättats på deras respektive territorier, och avseende järnvägsföretag så länge inget järnvägsföretag har beviljats tillstånd av en tillståndsmyndighet som är utsedd av Cypern eller Malta i enlighet med artikel 2.1.

*Artikel 32*

**Tillsynsuppgifter**

1. De nationella tillsynsorganen ska noga övervaka efterlevnaden av denna förordning, inbegripet av förordningarna (EU) nr 454/2011 och (EU) nr 1300/2014 i den mån det hänvisas till dessa förordningar i den här förordningen, och ska vidta de åtgärder som är nödvändiga för att säkerställa att resenärernas rättigheter respekteras.

2. Vid tillämpningen av punkt 1 ska järnvägsföretag, stationsförvaltare, infrastrukturförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer utan onödigt dröjsmål och i vilket fall som helst inom en månad från mottagandet av begäran förse de nationella tillsynsorganen med relevanta handlingar och relevant information på deras begäran. I komplicerade fall får det nationella tillsynsorganet förlänga denna period till högst tre månader från mottagandet av begäran. Vid fullgörandet av sina uppgifter ska de nationella tillsynsorganen ta hänsyn till den information som lämnats till dem av det organ som utsetts enligt artikel 33 för att hantera klagomål, om det är ett annat organ. De får också besluta om tillsynsåtgärder på grundval av enskilda klagomål som framförts av ett sådant organ.

3. Vartannat år ska de nationella tillsynsorganen offentliggöra rapporter med statistik om sin verksamhet, inbegripet sanktioner som tillämpats, senast den 30 juni det påföljande kalenderåret. Dessa rapporter ska offentliggöras på Europeiska unionens järnvägsbyrås webbplats.

4. Järnvägsföretagen ska lämna sina kontaktuppgifter till de nationella tillsynsorganen i de medlemsstater där de bedriver verksamhet.

*Artikel 33*

**Nationella tillsynsorgans och andra organs hantering av klagomål**

1. Utan att det påverkar konsumenternas rätt att ansöka om alternativ tvistlösning enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU ([15]), efter att utan framgång ha ingett klagomål till järnvägsföretaget eller stationsförvaltaren enligt artikel 28, får resenären inge klagomål till det nationella tillsynsorgan eller annat organ som utses enligt punkt 2 i den här artikeln inom tre månader efter det att denne mottagit information om att det ursprungliga klagomålet har avslagits. Om inget svar har mottagits inom tre månader från det att det ursprungliga klagomålet lämnades har resenären rätt att klaga hos det nationella tillsynsorgan eller annat organ som utses enligt punkt 2. Om så krävs ska det organet informera den klagande om dennes rätt att inge klagomål till organ för alternativ tvistlösning för att ansöka om individuell gottgörelse.

([15]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63).

2. En resenär kan lämna klagomål om påstådda överträdelser av denna förordning antingen till det nationella tillsynsorganet eller till något annat organ som utsetts av en medlemsstat för detta ändamål.

3. Det nationella tillsynsorgan eller annat organ som utsetts enligt punkt 2 ska bekräfta mottagandet av klagomålet inom två veckor efter att ha mottagit det. Förfarandet för klagomålshantering får ta högst tre månader från den dag då klagomålsärendet upprättades. I komplicerade fall får det organet förlänga den perioden till sex månader. I ett sådant fall ska det informera resenären om skälen för förlängningen och den förväntade tid som behövs för att avsluta förfarandet. Endast de ärenden som omfattar rättsliga förfaranden får ta längre tid än sex månader. Om det organet också är ett organ för alternativ tvistlösning i den mening som avses i direktiv 2013/11/EU ska de tidsfrister som fastställs i det direktivet ha företräde.

Förfarandet för hantering av klagomål ska göras tillgängligt för personer med funktionsnedsättning och för personer med nedsatt rörlighet.

4. Resenärers klagomål om incidenter som inbegriper ett järnvägsföretag ska hanteras av det nationella tillsynsorgan eller annat organ som utsetts enligt punkt 2 i den medlemsstat som beviljade det företagets tillstånd.

5. När ett klagomål gäller påstådda överträdelser begångna av stationsförvaltare eller infrastrukturförvaltare ska klagomålet hanteras av det nationella tillsynsorgan eller annat organ som utsetts enligt punkt 2 i den medlemsstat på vars territorium incidenten inträffat.

6. Inom ramen för samarbete enligt artikel 34 får de nationella tillsynsorganen göra undantag från punkterna 4 eller 5 i den här artikeln, eller båda, om detta, av motiverade skäl, i synnerhet sådana som rör språk eller hemvist, är i resenärens intresse.

*Artikel 34*

**Utbyte av information och gränsöverskridande samarbete mellan nationella tillsynsorgan**

1. Om olika organ utses enligt artiklarna 31 och 33 ska rapporteringsmekanismer inrättas för att säkerställa informationsutbyte mellan dem, i enlighet med förordning (EU) 2016/679, i syfte att hjälpa det nationella tillsynsorganet att utföra sina övervaknings- och tillsynsuppgifter, och så att det organ för klagomålshantering som utses enligt artikel 33 kan samla in den information som är nödvändig för granskning av enskilda klagomål.

2. I samordningssyfte ska nationella tillsynsorgan utbyta information om sitt arbete, sina beslutsprinciper och sin beslutspraxis. Kommissionen ska stödja tillsynsorganen i det arbetet.

3. I komplicerade fall, exempelvis sådana som rör flera klagomål eller ett antal operatörer, gränsöverskridande resor eller olyckor på territoriet i en annan medlemsstat än den som beviljat företagets tillstånd, och i synnerhet när det är oklart vilket nationellt tillsynsorgan som är behörigt, eller där det skulle underlätta eller påskynda åtgärdandet av klagomålet, ska nationella tillsynsorgan samarbeta för att utse ett ledande organ, som ska fungera som en enda kontaktpunkt för resenärer. Alla inblandade nationella tillsynsorgan ska samarbeta för att underlätta åtgärdandet av klagomålet (inbegripet genom att utbyta information, bistå med översättning av handlingar och tillhandahålla information om omständigheterna vid incidenter). Resenärerna ska informeras om vilket organ som är ledande organ.

KAPITEL VIII

**SLUTBESTÄMMELSER**

*Artikel 35*

**Sanktioner**

1. Medlemsstaterna ska fastställa regler om sanktioner för överträdelse av bestämmelserna i denna förordning och vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande. Medlemsstaterna ska anmäla dessa regler och åtgärder till kommissionen och ska utan dröjsmål anmäla varje senare ändring av dem.

2. Inom ramen för samarbete som avses i artikel 34 ska det nationella tillsynsorgan som är behörigt enligt artikel 33.4 eller 33.5, på begäran av det nationella tillsynsorgan som behandlar klagomålet, granska den överträdelse av denna förordning som konstaterats av det organet och, om nödvändigt, påföra sanktioner.

*Artikel 36*

**Delegerade akter**

Kommissionen ges befogenhet att anta delegerade akter i enlighet med artikel 37 om ändring av denna förordning för att

a) anpassa de finansiella belopp som anges i artikel 15.2 för att ta hänsyn till förändringar i det EU-omspännande harmoniserade indexet för konsumentpriser exklusive energi och obearbetade livsmedel som offentliggörs av kommissionen (Eurostat),

b) ändra bilaga I i syfte att ta hänsyn till ändringar av de enhetliga rättsreglerna för avtalet om internationell transport av resande på järnväg (CIV), enligt bihang A till fördraget om internationell järnvägstrafik (Cotif).

*Artikel 37*

**Utövande av delegeringen**

1. Befogenheten att anta delegerade akter ges till kommissionen med förbehåll för de villkor som anges i denna artikel.

2. Den befogenhet att anta delegerade akter som avses i artikel 36 ska ges till kommissionen för en period på fem år från och med den 6 juni 2021. Kommissionen ska utarbeta en rapport om delegeringen av befogenhet senast nio månader före utgången av perioden på fem år. Delegeringen av befogenhet ska genom tyst medgivande förlängas med perioder av samma längd, såvida inte Europaparlamentet eller rådet motsätter sig en sådan förlängning senast tre månader före utgången av perioden i fråga.

3. Den delegering av befogenhet som avses i artikel 36 får när som helst återkallas av Europaparlamentet eller rådet. Ett beslut om återkallelse innebär att delegeringen av den befogenhet som anges i beslutet upphör att gälla. Beslutet får verkan dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*, eller vid ett senare i beslutet angivet datum. Det påverkar inte giltigheten av delegerade akter som redan har trätt i kraft.

4. Innan kommissionen antar en delegerad akt ska den samråda med experter som utsetts av varje medlemsstat i enlighet med principerna i det interinstitutionella avtalet av den 13 april 2016 om bättre lagstiftning.

5. Så snart kommissionen antar en delegerad akt ska den samtidigt delge Europaparlamentet och rådet denna.

6. En delegerad akt som antas enligt artikel 36 ska träda i kraft endast om varken Europaparlamentet eller rådet har gjort invändningar mot den delegerade akten inom en period på två månader från den dag då akten delgavs Europaparlamentet och rådet, eller om både Europaparlamentet och rådet, före utgången av den perioden, har underrättat kommissionen om att de inte kommer att invända. Denna period ska förlängas med två månader på Europaparlamentets eller rådets initiativ.

*Artikel 38*

**Kommittéförfarande**

1. Kommissionen ska biträdas av en kommitté. Denna kommitté ska vara en kommitté i den mening som avses i förordning (EU) nr 182/2011.

2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas.

*Artikel 39*

**Rapport**

Senast den 7 juni 2026 ska kommissionen överlämna en rapport till Europaparlamentet och rådet om genomförandet och resultaten av denna förordning.

Rapporten ska grunda sig på den information som ska lämnas enligt denna förordning. Rapporten ska vid behov åtföljas av lämpliga förslag.

*Artikel 40*

**Upphävande**

Förordning (EG) nr 1371/2007 ska upphöra att gälla med verkan från och med den 7 juni 2023.

Hänvisningar till den upphävda förordningen ska anses som hänvisningar till den här förordningen och läsas i enlighet med jämförelsetabellen i bilaga IV.

*Artikel 41*

**Ikraftträdande**

Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Den ska tillämpas från och med den 7 juni 2023.

Artikel 6.4 ska dock tillämpas från och med den 7 juni 2025.

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Bryssel den 29 april 2021.

| *På Europaparlamentets vägnar* | *På rådets vägnar* |
|---|---|
| D.M. SASSOLI | A.P. ZACARIAS |
| *Ordförande* | *Ordförande* |

*BILAGA I*

UTDRAG UR ENHETLIGA RÄTTSREGLER FÖR AVTAL OM INTERNATIONELL TRANSPORT AV RESANDE PÅ JÄRNVÄG (CIV)

Bihang A till fördraget om internationell järnvägstrafik (Cotif) av den 9 maj 1980, ändrat genom protokollet om ändring av fördraget om internationell järnvägstrafik av den 3 juni 1999

AVDELNING I

**ALLMÄNNA BESTÄMMELSER**

*Artikel 3*

**Definitioner**

I dessa enhetliga rättsregler avses med

a) *transportör*: den avtalsenliga transportör med vilken den resande slutit transportavtal enligt dessa enhetliga rättsregler eller den efterföljande transportör som är ansvarig på grundval av detta avtal,

b) *faktisk transportör*: en transportör som inte har slutit transportavtal med den resande, men som den transportör som avses i a helt eller delvis har anförtrott utförandet av järnvägstransporten,

c) *allmänna transportvillkor*: de villkor som gäller för transportören i form av allmänna villkor eller tariffer vilka har laga kraft i alla medlemsstater och blev en integrerad del av transportavtalet när detta ingicks,

d) *fordon*: ett motorfordon eller släpfordon som transporteras i samband med transport av resande.

AVDELNING II

**INGÅENDE OCH FULLGÖRANDE AV TRANSPORTAVTALET**

*Artikel 6*

**Transportavtal**

1. Genom transportavtalet förbinder sig transportören att transportera resande och i förekommande fall resgods och fordon till bestämmelseorten och att lämna ut resgodset och fordonen på bestämmelsestationen.

2. Transportavtalet ska bekräftas genom en eller flera biljetter utfärdade till den resande. Om biljetten saknas, är felaktig eller har gått förlorad ska detta, om inte annat följer av artikel 9, dock inte påverka avtalets bestånd eller giltighet, utan det ska fortfarande lyda under dessa enhetliga rättsregler.

3. Biljetten ska tills motsatsen bevisats gälla som bevis för ingåendet av och innehållet i transportavtalet.

*Artikel 7*

**Biljett**

1. De allmänna transportvillkoren ska avgöra biljetternas form och innehåll samt det språk och de skrivtecken som ska användas när de trycks och fylls i.

2. Biljetten ska innehålla åtminstone följande uppgifter:

a) Transportören eller transportörerna.

b) En uppgift om att dessa enhetliga rättsregler ska tillämpas på transporten, utan hinder av eventuella klausuler med motsatt innebörd. Detta får anges genom förkortningen CIV.

c) Alla andra nödvändiga uppgifter som styrker ingåendet av och innehållet i transportavtalet och som gör det möjligt för den resande att hävda sina rättigheter enligt avtalet.

3. När den resande tar emot biljetten ska han förvissa sig om att den stämmer med de uppgifter som han har lämnat.

4. Biljetten ska kunna överlåtas om den inte är utställd på en namngiven person och resan inte har börjat.

5. Biljetten får upprättas i elektronisk form som kan omvandlas till läsbara skrivtecken. Förfarandena för registrering och behandling av uppgifterna ska vara likvärdiga i funktionshänseende, i synnerhet i fråga om bevisvärdet hos den biljett som dessa uppgifter utgör.

*Artikel 8*

**Betalning och återbetalning av transportavgift**

1. Om inte annat överenskommits mellan den resande och transportören ska transportavgiften betalas i förväg.

2. De allmänna transportvillkoren ska avgöra under vilka omständigheter transportavgiften ska återbetalas.

*Artikel 9*

**Rätt till transport – Förlust av rätten till transport**

1. Den resande ska från resans början vara försedd med en giltig biljett och visa upp den vid biljettkontrollen. I de allmänna transportvillkoren får föreskrivas

a) att en resande som inte visar upp en giltig biljett ska betala en tilläggsavgift utöver transportavgiften,

b) att en resande som vägrar att genast betala transportavgiften eller tilläggsavgiften kan förlora rätten till transport,

c) om och under vilka omständigheter tilläggsavgiften ska återbetalas.

2. I de allmänna transportvillkoren får föreskrivas att resande som

a) utgör en fara för tågtrafikens säkerhet och funktion eller för andra resandes säkerhet,

b) stör andra resande på ett sätt som inte kan godtas,

ska förlora rätten till transport eller tvingas avbryta sin resa, och att sådana personer inte har rätt att få tillbaka vare sig transportavgiften eller den avgift de har betalat för transporten av inskrivet resgods.

*Artikel 10*

**Fullgörande av förvaltningsmyndigheters föreskrifter**

Den resande är skyldig att följa de föreskrifter som meddelas av tullmyndigheter eller andra förvaltningsmyndigheter.

*Artikel 11*

**Tåginställelse och tågförsening – Utebliven tåganslutning**

Transportören ska i förekommande fall på biljetten intyga att tåget har ställts in eller tåganslutningen uteblivit.

AVDELNING III

**TRANSPORT AV HANDRESGODS, DJUR, INSKRIVET RESGODS OCH FORDON**

*KAPITEL I*

***Allmänna bestämmelser***

*Artikel 12*

**Rätt att medföra föremål och djur**

1. Den resande får medföra föremål som lätt kan bäras (handresgods) samt levande djur i enlighet med de allmänna transportvillkoren. Dessutom får den resande medföra skrymmande föremål i enlighet med de särskilda bestämmelserna i de allmänna transportvillkoren. Föremål och djur som kan medföra obehag eller besvär för de resande eller orsaka skada får inte medföras som handresgods.

2. Den resande får sända föremål och djur som inskrivet resgods i enlighet med de allmänna transportvillkoren.

3. Transportören får tillåta transport av fordon i samband med transport av resande i enlighet med de särskilda bestämmelserna i de allmänna transportvillkoren.

4. Transport av farligt gods som handresgods, inskrivet resgods samt i eller på fordon som enligt denna avdelning transporteras på järnväg ska ske i enlighet med Reglementet om internationell järnvägstransport av farligt gods (RID).

*Artikel 13*

**Undersökning**

1. Om det finns grundad anledning att misstänka att villkoren för transporten inte är uppfyllda ska transportören ha rätt att undersöka om de föremål (handresgods, inskrivet resgods, fordon och deras last) och djur som medförs uppfyller transportvillkoren, såvida inte lagar och bestämmelser i den stat där undersökningen ska utföras förbjuder detta. Den resande ska erbjudas att närvara vid undersökningen. Om denne inte infinner sig eller inte kan nås ska transportören tillkalla två oberoende vittnen.

2. Om det fastställs att villkoren för transporten inte är uppfyllda kan transportören kräva att den resande betalar kostnaderna för undersökningen.

*Artikel 14*

**Fullgörande av förvaltningsmyndigheters föreskrifter**

Den resande är skyldig att följa de föreskrifter som meddelas av tullmyndigheter eller andra förvaltningsmyndigheter när han under transport medför föremål (handresgods, inskrivet resgods, fordon och deras last) och djur. Han ska vara närvarande vid undersökningen av dessa föremål om inte undantag medges i tillämpliga nationella bestämmelser.

*KAPITEL II*

***Handresgods och djur***

*Artikel 15*

**Uppsikt**

Den resande ska ha ansvaret för att hålla uppsikt över det handresgods och de djur han medför.

*KAPITEL III*

***Inskrivet resgods***

*Artikel 16*

**Inlämning av inskrivet resgods**

1. De avtalsenliga skyldigheterna i fråga om transport av inskrivet resgods ska bekräftas genom ett resgodsbevis som utfärdas till den resande.

2. Om resgodsbeviset saknas, är felaktigt eller har gått förlorat ska detta, om inte annat följer av artikel 22, dock inte påverka bestånd eller giltighet i fråga om de avtal som rör transport av det inskrivna resgodset, utan de ska fortfarande omfattas av dessa enhetliga rättsregler.

3. Resgodsbeviset ska tills motsatsen bevisats gälla som bevis för inskrivningen av resgodset och villkoren för dess transport.

4. Tills motsatsen bevisats ska det antas att det inskrivna resgodset var i gott yttre skick när transportören övertog det och att antalet kollin och deras vikt stämmer med uppgifterna på resgodsbeviset.

*Artikel 17*

**Resgodsbevis**

1. De allmänna transportvillkoren ska avgöra resgodsbevisets form och innehåll samt det språk och de skrivtecken som ska användas när de trycks och fylls i. Artikel 7.5 ska också tillämpas här.

2. Resgodsbeviset ska innehålla åtminstone följande uppgifter:

a) Transportören eller transportörerna.

b) En uppgift om att dessa enhetliga rättsregler ska tillämpas på transporten, utan hinder av eventuella klausuler med motsatt innebörd. Detta får anges genom förkortningen CIV.

c) Alla andra nödvändiga uppgifter som styrker ingåendet av och innehållet i transportavtalet och som gör det möjligt för den resande att hävda sina rättigheter enligt avtalet.

3. När den resande tar emot resgodsbeviset ska han förvissa sig om att det stämmer med de uppgifter som han har lämnat.

*Artikel 18*

**Inskrivning och transport**

1. Om inte undantag medges i de allmänna transportvillkoren, ska resgods endast skrivas in mot uppvisande av en biljett som gäller minst till resgodsets bestämmelseort. I övrigt ska inskrivningen ske i enlighet med de föreskrifter som gäller på inlämningsplatsen.

2. När det i de allmänna transportvillkoren anges att resgods får tas emot för transport utan att biljett visas upp, ska dessa enhetliga rättsregler i den del som avser den resandes rättigheter och skyldigheter i fråga om inskrivet resgods också gälla för den som lämnat in resgodset.

3. Transportören kan sända inskrivet resgods med ett annat tåg eller ett annat transportmedel och via en annan befordringsväg än den som den resande tagit.

*Artikel 19*

**Betalning av transportavgift för inskrivet resgods**

Om inte annat överenskommits mellan den resande och transportören ska transportkostnaden för inskrivet resgods betalas vid inskrivningen.

*Artikel 20*

**Märkning av inskrivet resgods**

Den resande ska märka varje kolli på väl synlig plats och på ett tillräckligt hållbart och läsbart sätt ange

a) namn och adress,

b) bestämmelseorten.

*Artikel 21*

**Rätt att förfoga över inskrivet resgods**

1. Om omständigheterna medger och om det inte strider mot de föreskrifter som meddelats av tullmyndigheter eller andra förvaltningsmyndigheter kan den resande begära att återfå sitt inskrivna resgods på inlämningsplatsen mot överlämnande av resgodsbeviset och, om det krävs i de allmänna transportvillkoren, mot uppvisande av biljetten.

2. De allmänna transportvillkoren får innehålla andra bestämmelser om rätten att förfoga över inskrivet resgods, särskilt om ändring av bestämmelseorten och de eventuella kostnaderna för den resande.

*Artikel 22*

**Utlämning**

1. Inskrivet resgods ska lämnas ut mot att resgodsbeviset lämnas tillbaka och att eventuella kostnader för sändningen betalas.

Transportören ska ha rätt men inte skyldighet att undersöka om innehavaren av resgodsbeviset har rätt att få ut resgodset.

2. Med utlämning till resgodsbevisets innehavare jämställs följande åtgärder, om de är i enlighet med de föreskrifter som gäller på bestämmelseorten:

a) Överlämnande av resgodset till en tull- eller skattemyndighet i en tjänste- eller lagerlokal som används av myndigheten och som inte står under transportörens uppsikt.

b) Överlämnande av levande djur till tredje man för förvaring.

3. Innehavaren av resgodsbeviset får begära att resgodset lämnas ut på bestämmelseorten så snart den överenskomna tiden, och i förekommande fall den tid som krävs för tullmyndigheters och andra förvaltningsmyndigheters behandling av resgodset, har löpt ut.

4. Om resgodsbeviset inte lämnas tillbaka behöver transportören inte lämna ut resgodset till någon annan än den som styrker sin rätt till godset. Vid otillräckliga bevis får transportören fordra att säkerhet ställs.

5. Resgodset ska lämnas ut på den bestämmelseort som angivits vid inskrivningen.

6. Om innehavaren av resgodsbeviset inte får resgodset utlämnat har han rätt att få ett intygande på resgodsbeviset om den dag och det klockslag då han begärde utlämning enligt punkt 3.

7. Den som har rätt till resgodset får vägra att ta emot detta om transportören inte uppfyller hans begäran om att det ska undersökas för att fastställa om en påstådd skada föreligger.

8. I övrigt ska utlämningen av resgodset ske enligt de bestämmelser som gäller på bestämmelseorten.

*KAPITEL IV*

***Fordon***

*Artikel 23*

**Villkor för transport**

I de särskilda bestämmelser om transport av fordon som ingår i de allmänna transportvillkoren ska särskilt anges vilka villkor som gäller vid mottagande för transport, inskrivning, lastning, transport, lossning och utlämning samt den resandes skyldigheter.

*Artikel 24*

**Transportdokument**

1. De avtalsenliga skyldigheterna i fråga om transport av fordon ska bekräftas genom ett transportdokument som utfärdas till den resande. Transportdokumentet kan utgöra en del av den resandes biljett.

2. De särskilda bestämmelser om transport av fordon som ingår i de allmänna transportvillkoren ska avgöra transportdokumentets form och innehåll samt det språk och de skrivtecken som ska användas när det trycks och fylls i. Artikel 7.5 ska också tillämpas här.

3. Transportdokumentet ska innehålla åtminstone följande uppgifter:

a) Transportören eller transportörerna.

b) En uppgift om att dessa enhetliga rättsregler ska tillämpas på transporten, utan hinder av eventuella klausuler med motsatt innebörd. Detta får anges genom förkortningen CIV.

c) Alla andra nödvändiga uppgifter som styrker de avtalsenliga skyldigheterna enligt transportavtalet och som gör det möjligt för den resande att hävda sina rättigheter enligt avtalet.

4. När den resande tar emot transportdokumentet ska han förvissa sig om att det stämmer med de uppgifter som han har lämnat.

*Artikel 25*

**Tillämplig rätt**

Om inte annat följer av bestämmelserna i detta kapitel ska bestämmelserna i kapitel III om transport av inskrivet resgods vara tillämpliga på fordon.

AVDELNING IV

**TRANSPORTÖRENS ANSVAR**

*KAPITEL I*

***Ansvar i fall då resande dödas eller skadas***

*Artikel 26*

**Förutsättningar för ansvar**

1. Transportören ska vara ansvarig för skada som uppkommer till följd av att resande dödas eller tillfogas personskada eller annan fysisk eller psykisk skada genom en olyckshändelse som har samband med järnvägsdriften och som inträffar medan den resande uppehåller sig i ett järnvägsfordon eller stiger på eller av ett sådant fordon, oavsett vilken järnvägsinfrastruktur som använts.

2. Transportören ska vara fri från detta ansvar

a) om olyckshändelsen har orsakats av omständigheter som inte kan hänföras till själva järnvägsdriften och som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade,

b) i den utsträckning som olyckshändelsen beror på fel eller försummelse av den resande,

c) om olyckshändelsen beror på ett sådant beteende av tredje man som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade. Ett annat företag som använder samma infrastruktur ska inte anses som tredje man. Rätten till återkrav mot tredje man ska inte påverkas.

3. Om olyckshändelsen beror på ett beteende från tredje man och om transportören trots detta inte helt befrias från ansvar enligt punkt 2 c, ska transportören svara för hela skadan inom de gränser som anges i dessa enhetliga rättsregler men utan inskränkning av den rätt till återkrav som transportören kan ha mot tredje man.

4. Dessa enhetliga rättsregler ska inte inverka på det ansvar som kan åvila transportören i andra fall än dem som avses i punkt 1.

5. Om en transport som omfattas av ett enda transportavtal utförs av efterföljande transportörer ska den transportör som det enligt transportavtalet åligger att utföra transporten på den del där olyckshändelsen inträffade vara ansvarig om en resande dödas eller skadas. Om denna transport inte har utförts av transportören utan av en faktisk transportör ska bägge transportörerna vara solidariskt ansvariga i enlighet med dessa enhetliga rättsregler.

*Artikel 27*

**Ersättning vid dödsfall**

1. Om en resande dödas ska ersättningen omfatta

a) de nödvändiga kostnader som föranleds av dödsfallet, särskilt kostnaderna för transport av liket och begravningskostnaderna,

b) om döden inte har inträffat omedelbart, de ersättningsposter som anges i artikel 28.

2. Om den resandes död medför att en person, mot vilken den avlidne var eller i framtiden skulle ha blivit underhållsskyldig enligt lag, förlorar sitt underhåll ska ersättning också lämnas för denna förlust. I fråga om ersättningskrav från en person som den avlidne åtagit sig att underhålla utan att vara förpliktad till det enligt lag ska nationell rätt tillämpas.

*Artikel 28*

**Ersättning vid personskada**

Om en resande tillfogas personskada eller annan fysisk eller psykisk skada ska ersättningen täcka

a) nödvändiga kostnader, särskilt kostnaderna för vård och transport,

b) inkomstförlust till följd av förlorad eller nedsatt arbetsförmåga och ökning av levnadskostnaderna.

*Artikel 29*

**Ersättning vid annan personskada**

Om och i vilken mån transportören är skyldig att betala ersättning för andra personskador än sådana som avses i artiklarna 27 och 28 ska avgöras enligt nationell rätt.

*Artikel 30*

**Ersättningens form och storlek vid dödsfall eller personskada**

1. Den ersättning som avses i artikel 27.2 och artikel 28 b ska utges som engångsbelopp. Ersättningen ska dock utges som livränta om den nationella rätten tillåter det och den resande som har lidit skadan eller den ersättningsberättigade enligt artikel 27.2 begär det.

2. Storleken på den ersättning som ska utges enligt punkt 1 ska bestämmas enligt nationell rätt. Vid tillämpningen av dessa enhetliga rättsregler ska dock ett engångsbelopp, eller livränta motsvarande detta belopp, fastställas till högst 175 000 beräkningsenheter per resande, om det i den nationella rätten föreskrivs ett lägre maximibelopp.

*Artikel 31*

**Andra transportmedel**

1. Utom i de fall som avses i punkt 2 ska bestämmelserna om transportörens ansvar i fall då resande dödas eller skadas inte vara tillämpliga på skada som uppkommit under den del av transporten som enligt transportavtalet inte utgjorde järnvägstransport.

2. Om ett järnvägsfordon transporteras med färja ska dock bestämmelserna i fall då resande dödas eller skadas vara tillämpliga på skada som avses i artikel 26.1 och artikel 33.1, som orsakas av en olyckshändelse som har samband med järnvägsdriften och som inträffar medan den resande uppehåller sig i järnvägsfordonet eller stiger på eller av detta fordon.

3. Om järnvägsdriften till följd av exceptionella omständigheter är tillfälligt avbruten och de resande transporteras med ett annat transportmedel, ska transportören vara ansvarig enligt dessa enhetliga rättsregler.

*KAPITEL II*

***Ansvar när tidtabellen inte hålls***

*Artikel 32*

**Ansvar vid tåginställelse, tågförsening eller utebliven tåganslutning**

1. Transportören ska vara ansvarig gentemot den resande för skada som uppkommer på grund av att tåginställelse, tågförsening eller utebliven tåganslutning medför att resan inte kan fortsättas samma dag eller att en fortsatt resa samma dag på grund av omständigheterna inte rimligen kan begäras. Ersättningen ska täcka rimliga kostnader för kost och logi liksom också rimliga kostnader som orsakas av behovet att underrätta personer som väntar på den resande.

2. Transportören ska vara fri från detta ansvar när inställelsen, förseningen eller den uteblivna anslutningen kan hänföras till följande orsaker:

a) Omständigheter som inte är förbundna med järnvägsdriften och som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade.

b) Fel eller försummelse av resenären.

c) Tredje mans beteende som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade. Ett annat företag som använder samma infrastruktur ska inte anses som tredje man. Rätten till återkrav mot tredje man ska inte påverkas.

3. Om och i vilken mån transportören är skyldig att betala ersättning för annan skada än sådan som avses i punkt 1 ska avgöras enligt nationell rätt. Denna bestämmelse ska inte påverka tillämpningen av artikel 44.

*KAPITEL III*

***Ansvar i fråga om handresgods, djur, inskrivet resgods och fordon***

Avsnitt 1

**Handresgods och djur**

*Artikel 33*

**Ansvar**

1. Om en resande dödas eller skadas ska transportören dessutom vara ansvarig för skada som uppkommer till följd av fullständig eller partiell förlust av eller skada på ett föremål som den resande hade på sig eller medförde som handresgods. Detta ska också gälla för djur som den resande tagit med sig. Artikel 26 ska också tillämpas här.

2. I övrigt ska transportören inte vara ansvarig för skada som uppkommer till följd av fullständig eller partiell förlust av eller skada på föremål, handresgods eller djur som det enligt artikel 15 åligger den resande att hålla uppsikt över, om inte förlusten eller skadan orsakats genom transportörens fel eller försummelse. De övriga artiklarna i avdelning IV, utom artikel 51, och avdelning VI ska inte vara tillämpliga i detta fall.

*Artikel 34*

**Begränsning av ersättningen vid förlust av föremål eller sakskada**

Om transportören är ansvarig enligt artikel 33.1 ska transportören ersätta den uppkomna skadan upp till ett belopp om 1 400 beräkningsenheter per resande.

*Artikel 35*

**Ansvarsbefrielse**

Transportören ska vara fri från ansvar gentemot den resande för skada som uppstår som en följd av att den resande inte följer de föreskrifter som meddelas av tullmyndigheter eller andra förvaltningsmyndigheter.

Avsnitt 2

**Inskrivet resgods**

*Artikel 36*

**Förutsättningar för ansvar**

1. Transportören ska vara ansvarig för skada som uppkommer till följd av att det inskrivna resgodset går helt eller delvis förlorat eller skadas under tiden från det att resgodset tas emot för transport till dess att det lämnas ut samt för dröjsmål med utlämningen.

2. Transportören ska vara fri från detta ansvar om förlusten, skadan eller dröjsmålet med utlämningen beror på fel eller försummelse av den resande, på en anvisning som den resande har lämnat och som inte har föranletts av fel eller försummelse från transportörens sida, på fel i själva resgodset eller på omständigheter som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av.

3. Transportören ska vara fri från detta ansvar om förlusten eller skadan härrör från en sådan särskild risk som är förbunden med ett eller flera av följande förhållanden:

a) Avsaknad av förpackning eller bristfällig förpackning.

b) Resgodsets särskilda beskaffenhet.

c) Inlämning av föremål som inte transporteras som inskrivet resgods.

*Artikel 37*

**Bevisskyldighet**

1. Det är transportörens sak att visa att förlusten, skadan eller dröjsmålet har orsakats av ett sådant förhållande som anges i artikel 36.2.

2. Om transportören visar att förlusten eller skadan med hänsyn till de föreliggande omständigheterna kan vara en följd av en eller flera av de särskilda risker som anges i artikel 36.3, ska det antas att så är fallet. Den som har rätt till ersättning får dock visa att förlusten eller skadan inte alls eller inte uteslutande är en följd av en sådan risk.

*Artikel 38*

**Efterföljande transportörer**

När en transport som omfattas av ett enda transportavtal utförs av flera efterföljande transportörer blir varje transportör i och med mottagandet av resgodset med resgodsbeviset eller fordonet med transportdokumentet part i avtalet, såvitt avser transport av resgodset eller fordonet, i enlighet med villkoren i resgodsbeviset eller transportdokumentet och tar på sig de skyldigheter som följer av detta. I ett sådant fall ska varje transportör vara ansvarig för transporten hela vägen intill utlämningen.

*Artikel 39*

**Faktisk transportör**

1. När en transportör helt eller delvis har anförtrott transporten till en faktisk transportör, oavsett om detta sker i enlighet med en möjlighet som medges i transportavtalet eller ej, ska transportören vara ansvarig för hela transporten.

2. Alla bestämmelser i dessa enhetliga rättsregler som rör transportörens ansvar ska även tillämpas på den faktiska transportörens ansvar för den transport denne utför. Artiklarna 48 och 52 ska tillämpas när talan förs mot de anställda eller andra personer vilkas tjänster den faktiska transportören anlitar för att utföra transporten.

3. Särskilda överenskommelser genom vilka transportören åtar sig förpliktelser som inte krävs enligt dessa enhetliga rättsregler eller avstår från rättigheter som följer av dessa enhetliga rättsregler ska inte gälla gentemot en faktisk transportör som inte uttryckligen och skriftligen har godtagit dem. Oavsett om den faktiska transportören har godtagit en överenskommelse eller ej ska transportören vara bunden av de skyldigheter eller avståenden som följer av den.

4. När och i den mån både transportören och den faktiska transportören är ansvariga ska ansvaret vara solidariskt.

5. Det sammanlagda ersättningsbelopp som ska betalas av transportören eller den faktiska transportören samt deras anställda eller andra personer vilkas tjänster de anlitar för att utföra transporten, ska inte överskrida de gränser som anges i dessa enhetliga rättsregler.

6. Denna artikel ska inte påverka den rätt till återkrav som kan föreligga mellan transportören och den faktiska transportören.

*Artikel 40*

**Antagande att resgods har gått förlorat**

1. Utan att behöva lägga fram ytterligare bevisning får den som har rätt till godset anse att ett resgodskolli gått förlorat om det inte har lämnats ut eller hållits tillgängligt för honom inom 14 dagar från det att det begärdes utlämnat enligt artikel 22.3.

2. Om ett resgodskolli som har ansetts förlorat kommer till rätta inom ett år från det att det begärdes utlämnat ska transportören underrätta den som har rätt till godset, om hans adress är känd eller kan utrönas.

3. Inom 30 dagar från det att den som har rätt till godset har fått den underrättelse som avses i punkt 2 får han begära att kollit lämnas ut till honom. I ett sådant fall är han skyldig att betala kostnaderna för kollits transport från inlämningsplatsen till den plats där utlämningen sker och att betala tillbaka den ersättning som han har fått, i förekommande fall med avdrag för de kostnader som kan ha räknats in i ersättningen. Han ska dock behålla rätten till ersättning för dröjsmål med utlämningen enligt artikel 43.

4. Om utlämning av ett kolli som kommit till rätta inte begärs inom den tid som anges i punkt 3 eller om ett kolli kommer till rätta senare än ett år efter det att utlämning begärdes, får transportören förfoga över kollit enligt de bestämmelser som gäller på den plats där det finns.

*Artikel 41*

**Ersättning vid förlust**

1. När inskrivet resgods gått helt eller delvis förlorat ska transportören inte vara skyldig att betala någon annan ersättning än

a) om skadans storlek är visad, en ersättning som motsvarar skadan, dock högst 80 beräkningsenheter per kilogram av förlusten i bruttovikt eller 1 200 beräkningsenheter per kolli,

b) om skadans storlek inte är visad, en ersättning med sammanlagt 20 beräkningsenheter per kilogram av förlusten i bruttovikt eller 300 beräkningsenheter per kolli.

I de allmänna transportvillkoren ska bestämmas om ersättningen ska beräknas per kilogram av viktförlusten eller per kolli.

2. Transportören ska vidare betala tillbaka avgiften för resgodstransport och övriga utlägg i samband med transport av det kolli som gått förlorat liksom även redan erlagda tullavgifter och punktskatter.

*Artikel 42*

**Ersättning vid skada**

1. När inskrivet resgods har skadats ska transportören betala ersättning motsvarande minskningen av resgodsets värde, men inget ytterligare skadestånd.

2. Ersättningen ska inte överstiga följande belopp:

a) Om allt resgodset har minskat i värde till följd av skadan, det belopp som skulle ha betalats om resgodset hade gått förlorat.

b) Om endast en del av resgodset har minskat i värde till följd av skadan, det belopp som skulle ha betalats om denna del hade gått förlorad.

*Artikel 43*

**Ersättning vid dröjsmål med utlämningen**

1. Vid dröjsmål med utlämningen av inskrivet resgods ska transportören för varje påbörjad 24-timmarsperiod räknat från den tidpunkt då resgodset begärdes utlämnat, dock högst för 14 dagar, betala ersättning enligt följande:

a) Om den som har rätt till godset visar att skada, varmed förstås även skada på själva resgodset, har uppkommit genom dröjsmålet, betalas en ersättning som motsvarar skadan upp till högst 0,80 beräkningsenheter per kilogram av bruttovikten av det för sent utlämnade resgodset, eller 14 beräkningsenheter för varje kolli.

b) Om den som har rätt till godset inte visar att skada har uppkommit genom dröjsmålet, betalas en ersättning på sammanlagt 0,14 beräkningsenheter per kilogram av bruttovikten av det för sent utlämnade resgodset, eller 2,80 beräkningsenheter för varje kolli.

I de allmänna transportvillkoren ska det fastställas om ersättningen ska beräknas per kilogram eller per kolli.

2. Om resgodset har gått helt förlorat ska ersättning enligt punkt 1 inte betalas utöver ersättningen enligt artikel 41.

3. Om en del av resgodset har gått förlorad ska ersättning enligt punkt 1 endast betalas för den del som inte gått förlorad.

4. Om skadan på resgodset inte har orsakats av dröjsmålet med utlämningen kan ersättning enligt punkt 1 i förekommande fall betalas utöver ersättningen enligt artikel 42.

5. Den sammanlagda ersättningen enligt punkt 1 och artiklarna 41 och 42 ska inte i något fall överstiga den ersättning som skulle ha betalats om resgodset hade gått helt förlorat.

Avsnitt 3

**Fordon**

*Artikel 44*

**Ersättning vid försening**

1. Om lastningen av ett fordon blir försenad till följd av en omständighet som kan hänföras till transportören eller om utlämningen av fordonet blir fördröjd ska transportören, om den som har rätt till fordonet visar att det inträffade har medfört skada, ersätta skadan upp till det belopp som motsvarar transportavgiften.

2. Om den som har rätt till fordonet häver transportavtalet på grund av att lastning inte sker i rätt tid till följd av en omständighet som kan hänföras till transportören, ska transportavgiften betalas tillbaka till honom. Om han visar att han lidit skada genom dröjsmålet får han dessutom kräva ersättning upp till det belopp som motsvarar transportavgiften.

*Artikel 45*

**Ersättning vid förlust**

Om ett fordon går helt eller delvis förlorat ska ersättningen för visad skada till den som har rätt till fordonet beräknas efter fordonets bruksvärde. Den ska dock inte överstiga 8 000 beräkningsenheter. Ett släpfordon med eller utan last ska betraktas som ett särskilt fordon.

*Artikel 46*

**Ansvar i fråga om andra föremål**

1. I fråga om föremål som har lämnats i fordonet eller är placerade i bagageutrymmen (t.ex. bagage- eller skidboxar) som är fast monterade, ska transportören endast vara ansvarig för sådan skada som transportören har orsakat genom fel eller försummelse. Den sammanlagda ersättningen ska inte överstiga 1 400 beräkningsenheter.

2. I fråga om föremål som har spänts fast på utsidan av fordonet inbegripet de bagageutrymmen som avses i punkt 1 ska transportören vara ansvarig för sådan skada endast om det visas att skadan orsakats genom handling eller underlåtenhet antingen i avsikt att vålla en sådan skada eller hänsynslöst och med insikt att en sådan skada sannolikt skulle uppkomma.

*Artikel 47*

**Tillämplig rätt**

Om inte annat sägs i detta avsnitt, ska bestämmelserna i avsnitt 2 om ansvar för inskrivet resgods vara tillämpliga på fordon.

*KAPITEL IV*

***Allmänna bestämmelser***

*Artikel 48*

**Förlust av rätt att åberopa begränsning av skadeståndsansvar**

De begränsningar av skadeståndsansvaret som föreskrivs i dessa enhetliga rättsregler samt de bestämmelser i nationell rätt som begränsar ersättningen till ett fastställt belopp ska inte tillämpas om det visas att transportören orsakat skadan genom handling eller underlåtenhet antingen i avsikt att vålla en sådan skada eller hänsynslöst och med insikt att en sådan skada sannolikt skulle uppkomma.

*Artikel 49*

**Omräkning och ränta**

1. När beräkningen av ersättning medför omräkning av belopp i utländsk valuta ska beräkningen göras enligt kursen den dag och på den plats där ersättningen betalas.

2. Den som har rätt till ersättning får kräva ränta på ersättningsbeloppet med fem procent per år från och med den dag då krav framställdes enligt artikel 55 eller, om något krav inte framställts, från och med den dag då talan väcks vid domstol.

3. På ersättning enligt artiklarna 27 och 28 ska dock ränta betalas först från och med dagen för de omständigheter som lades till grund för beräkning av ersättningsbeloppet, om denna dag är senare än den dag då kravet framställdes eller talan väcktes.

4. I fråga om inskrivet resgods ska ränta betalas endast om ersättningsbeloppet överstiger 16 beräkningsenheter per resgodsbevis.

5. Om den som har rätt till ersättning för inskrivet resgods inte inom en skälig fastställd tidsfrist till transportören överlämnar de styrkande handlingar som krävs för att kunna slutföra behandlingen av hans krav, ska ränta inte betalas för tiden från det att tidsfristen går ut till dess att handlingarna överlämnas.

*Artikel 50*

**Ansvar vid atomolycka**

Transportören ska vara fri från det ansvar som föreskrivs i dessa enhetliga rättsregler, om skadan har orsakats av en atomolycka, och ägaren till atomanläggningen eller någon annan i dennes ställe är ansvarig för skadan enligt en stats lagar och bestämmelser om ansvar på atomenergiområdet.

*Artikel 51*

**Personer som transportören ansvarar för**

Transportören ska vara ansvarig för sin personal och för andra personer vilkas tjänster han anlitar för utförandet av transporten när denna personal eller dessa andra personer handlar under fullgörande av sina uppgifter. Förvaltarna av den järnvägsinfrastruktur på vilken transporten utförs ska anses som personer som transportören anlitar för utförandet av transporten.

*Artikel 52*

**Andra grunder för anspråk**

1. I de fall där dessa enhetliga rättsregler är tillämpliga får anspråk på ersättning, oavsett vilken grund som åberopas, göras gällande mot transportören endast under de förutsättningar och med de begränsningar som föreskrivs i dessa enhetliga rättsregler.

2. Detsamma ska även gälla i fråga om anspråk mot personal och andra personer som transportören ansvarar för enligt artikel 51.

AVDELNING V

**DEN RESANDES ANSVAR**

*Artikel 53*

**Särskilda principer för ansvar**

Den resande ska vara ansvarig gentemot transportören för sådana skador

a) som uppstår till följd av att den resande underlåtit att fullgöra sina skyldigheter enligt

1. artiklarna 10, 14 och 20,

2. de särskilda bestämmelserna för transport av fordon som ingår i de allmänna transportvillkoren, eller

3. reglementet om internationell järnvägstransport av farligt gods (RID), eller

b) som orsakats av föremål och djur som han för med sig.

Den resande ska inte vara ansvarig gentemot transportören om han styrker att skadan orsakats av omständigheter som han inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om han hade iakttagit den omsorg som krävs av en ansvarsmedveten resande. Denna bestämmelse ska inte påverka transportörens ansvar enligt artiklarna 26 och 33.1.

AVDELNING VI

**FRAMSTÄLLANDE AV ANSPRÅK**

*Artikel 54*

**Fastställelse av att egendom har skadats eller delvis gått förlorat**

1. Om transportören upptäcker eller får anledning att anta att egendom (resgods, fordon) som transporteras genom transportörens försorg har skadats eller delvis gått förlorad, eller om den som har rätt till egendomen påstår att så är fallet, ska transportören genast och om möjligt i dennes närvaro upprätta en rapport som alltefter förlustens eller skadans art redovisar egendomens tillstånd och så noga som möjligt anger skadans omfattning, dess orsak och tidpunkten då den inträffade.

2. En kopia av rapporten ska kostnadsfritt tillställas den som har rätt till egendomen.

3. Om den som har rätt till egendomen inte godtar uppgifterna i rapporten, kan han begära att resgodsets eller fordonets tillstånd samt skadans orsak och omfattning ska fastställas av en sakkunnig som utses av avtalsparterna eller på rättslig väg. Förfarandet ska genomföras i enlighet med lagar och bestämmelser i den stat där utredningen äger rum.

*Artikel 55*

**Ersättningsanspråk**

1. Ersättningsanspråk med anledning av transportörens ansvar i fall då resande dödas eller skadas ska framställas skriftligen till den transportör mot vilken talan kan väckas. Om en transport som omfattas av ett enda transportavtal genomförs av efterföljande transportörer, får anspråk även riktas mot den första eller sista transportören samt mot den transportör som har sitt huvudkontor eller den filial eller agentur som ingått transportavtalet i den stat där den resande har sitt hemvist eller är stadigvarande bosatt.

2. Andra anspråk med anledning av ett transportavtal ska vara skriftliga och ställas till den transportör som anges i artikel 56.2 och 56.3.

3. Handlingar som den som har rätt till ersättning önskar foga till ersättningsanspråket ska inges i original eller i kopia, som om transportören så begär ska vara styrkt. Vid slutlig uppgörelse i fråga om ett anspråk får transportören kräva att biljetten, resgodsbeviset och transportdokumentet lämnas tillbaka.

*Artikel 56*

**Transportörer mot vilka talan får föras**

1. Talan om ersättning i fall då resande dödas eller skadas får endast föras mot den transportör som är ansvarig enligt artikel 26.5.

2. Om inte annat anges i punkt 4 får annan talan som grundas på transportavtalet endast föras mot den första eller sista transportören eller den transportör som utförde den del av transporten under vilken den omständighet inträffade som talan grundas på.

3. I fråga om transport som utförs av efterföljande transportörer får talan föras enligt punkt 2 mot den transportör som ska lämna ut resgodset eller fordonet, om denne med sitt medgivande är inskriven i resgodsbeviset eller transportdokumentet, även om transportören varken har mottagit resgodset eller fordonet.

4. Talan om återbetalning av ett belopp som har betalats i enlighet med transportavtalet får föras mot den transportör som har tagit emot detta belopp eller mot den transportör för vars räkning det har tagits emot.

5. Som genkäromål eller kvittningsinvändning får talan föras mot en annan transportör än dem som avses i punkterna 2 och 4, om talan grundas på samma transportavtal som huvudyrkandet i målet.

6. I den mån dessa enhetliga rättsregler ska tillämpas på den faktiska transportören, får talan föras även mot denne.

7. Om käranden har rätt att välja mellan flera transportörer, ska hans valrätt upphöra när talan väcks mot någon av dessa; detta ska också gälla om käranden har rätt att välja mellan en eller flera transportörer och en faktisk transportör.

*Artikel 58*

**Förlust av rätten att föra talan med anledning av dödsfall eller personskada**

1. Rätten till sådan talan som grundas på transportörens ansvar i fall då resande dödas eller skadas ska upphöra, om inte den som har rätt till ersättning, inom tolv månader från det att han fick kännedom om skadan lämnar meddelande om skadefallet till någon av de transportörer hos vilka ett anspråk kan framställas enligt artikel 55.1. Om den som har rätt till ersättning muntligen lämnar meddelande till transportören, ska denne ge honom ett intyg om det muntliga meddelandet.

2. Talerätten ska dock inte upphöra om

a) den som har rätt till ersättning har framställt ett anspråk hos någon av de transportörer som anges i artikel 55.1, inom den tid som anges i punkt 1,

b) den ansvariga transportören på något annat sätt har fått kännedom om att en resande har skadats, inom den tid som anges i punkt 1,

c) meddelande om skadefallet inte har lämnats eller inte har lämnats i tid till följd av omständigheter som inte kan läggas den till last som har rätt till ersättning,

d) den som har rätt till ersättning visar att skadefallet har orsakats av fel eller försummelse från transportörens sida.

*Artikel 59*

**Förlust av rätten att föra talan om transport av resgods**

1. När den som har rätt till resgodset har tagit emot detta, upphör rätten att föra talan till följd av transportavtalet mot transportören med anledning av att resgodset gått delvis förlorat, blivit skadat eller lämnats ut för sent.

2. Talerätten ska dock inte upphöra

a) vid delförlust eller skada, om

   1. förlusten eller skadan har fastställts enligt artikel 54 innan den som har rätt till resgodset tog emot det,

   2. den fastställelse som borde ha gjorts enligt artikel 54 inte har gjorts, och detta beror enbart på fel eller försummelse från transportörens sida,

b) vid skada som inte kan upptäckas utifrån och som fastställs först efter det att den som har rätt till resgodset tagit emot detta, om han

   1. begär fastställelse enligt artikel 54 genast efter det att skadan upptäcks och senast tre dagar efter det att han tog emot resgodset, och

   2. dessutom visar att skadan har uppkommit under tiden från det att resgodset togs emot av transportören till dess att det lämnades ut,

c) vid dröjsmål med utlämningen, om den som har rätt till godset inom 21 dagar har gjort sin rätt gällande hos någon av de transportörer som anges i artikel 56.3,

d) den som har rätt till godset visar att skadan har orsakats av fel eller försummelse från transportörens sida.

*Artikel 60*

**Preskription**

1. En skadeståndsfordran som grundas på transportörens ansvar i fall då resande dödas eller skadas ska preskriberas

a) för den resande, efter tre år räknat från dagen efter den dag då den skadevållande händelsen inträffade,

b) för andra som har rätt till ersättning, efter tre år räknat från dagen efter den resandes död, dock senast fem år räknat från dagen efter den dag då olyckan inträffade.

2. Andra fordringar på grund av ett transportavtal ska preskriberas efter ett år. Preskriptionstiden ska dock vara två år i fråga om en fordran som framställs på grund av en skada som transportören orsakat genom handling eller underlåtenhet antingen i avsikt att vålla en sådan skada eller hänsynslöst och med insikt att en sådan skada sannolikt skulle uppkomma.

3. Den preskriptionstid som anges i punkt 2 ska räknas i fråga om

a) fordran på ersättning för totalförlust: från fjortonde dagen efter utgången av den tid som anges i artikel 22.3,

b) fordran på ersättning för delförlust, skada eller dröjsmål med utlämningen: från dagen för utlämningen,

c) fordran som i något annat avseende rör transport av resande: från den dag då biljettens giltighetstid gick ut.

I preskriptionstiden inräknas inte den dag som anges som begynnelsedag.

4. I övrigt ska förlängning av preskriptionstiden och preskriptionsavbrott regleras enligt nationell rätt.

AVDELNING VII

**TRANSPORTÖRERNAS INBÖRDES FÖRHÅLLANDEN**

*Artikel 61*

**Avräkning i fråga om transportavgiften**

1. Varje transportör som har eller borde ha uppburit en transportavgift ska vara skyldig att till de berörda transportörerna betala de andelar som tillkommer dem. Betalningssättet ska bestämmas genom överenskommelse mellan transportörerna.

2. Artikel 6.3, artikel 16.3 och artikel 25 ska även tillämpas på förhållandena mellan efterföljande transportörer.

*Artikel 62*

**Rätt till återkrav**

1. Om en transportör har betalat ersättning enligt dessa enhetliga rättsregler, ska den gentemot de transportörer som har deltagit i transporten ha rätt till återkrav enligt följande bestämmelser:

a) Den transportör som orsakat skadan ska vara ensam ansvarig för den.

b) Om skadan har orsakats av flera transportörer, ska var och en av dem svara för den del av skadan som den har orsakat. Om en sådan uppdelning inte är möjlig, ska ersättningsskyldigheten fördelas mellan dem enligt c.

c) Om det inte kan visas vilken av transportörerna som har orsakat skadan, ska ersättningsskyldigheten fördelas mellan alla transportörer som har deltagit i transporten, med undantag av dem som visar att skadan inte har orsakats av dem. Fördelningen ska ske i förhållande till deras respektive andelar av transportavgiften.

2. Om någon av transportörerna är på obestånd, ska den obetalda delen av den transportörens andel fördelas mellan de övriga transportörer som har deltagit i transporten i förhållande till deras respektive andelar av transportavgiften.

*Artikel 63*

**Förfarandet i mål om återkrav**

1. En transportör mot vilken återkrav riktas enligt artikel 62 får inte bestrida det befogade i en betalning som den återkravsökande transportören har gjort, om ersättningsbeloppet har fastställts av domstol och den transportör mot vilken återkravet riktas har blivit vederbörligen underrättad om stämningsansökan och beretts tillfälle att inträda som intervenient i målet. Domstolen i huvudmålet ska fastställa de frister inom vilka underrättelsen och ansökan om intervention ska göras.

2. Den transportör som utövar sin rätt till återkrav ska i en och samma rättegång framföra sina anspråk mot samtliga transportörer med vilka den inte gjort upp i godo. I annat fall ska transportören förlora rätten till återkrav mot de transportörer som inte har stämts in.

3. Domstolen ska meddela en enda dom i fråga om alla återkrav som den handlägger.

4. Den transportör som önskar göra sin rätt till återkrav gällande får föra talan vid domstolarna i den stat på vars territorium någon av de transportörer som deltagit i transporten har sitt huvudkontor eller den filial eller agentur som ingått transportavtalet.

5. Om käromålet avser flera transportörer, får den transportör som utövar rätten till återkrav välja mellan de domstolar som är behöriga enligt punkt 4.

6. Talan om återkrav får inte tas upp i en rättegång där någon yrkar skadestånd på grund av sin rätt enligt transportavtalet.

*Artikel 64*

**Överenskommelser i fråga om återkrav**

Transportörerna ska vara fria att sinsemellan komma överens om bestämmelser som avviker från artiklarna 61 och 62.

*BILAGA II*

MINIMIINFORMATION SOM SKA LÄMNAS AV JÄRNVÄGSFÖRETAG OCH BILJETTUTFÄRDARE

Del I: Information före resan

Allmänna avtalsvillkor

Tidtabeller och villkor för den snabbaste resan

Tidtabeller och villkor för alla tillgängliga biljettpriser, med framhävande av det lägsta biljettpriset

Möjligheterna att utnyttja förbindelserna, villkor för detta och tillgången till hjälpmedel ombord på tågen för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet i enlighet med direktiv (EU) 2019/882 och förordningarna (EU) nr 454/2011 och (EU) nr 1300/2014

Tillgänglig kapacitet för att medföra cyklar samt villkor för detta

Tillgång på platser i första och andra klass samt i ligg- och sovvagnar

Störningar och förseningar (planerade och i realtid)

Tillgång till faciliteter ombord på tågen, inbegripet wifi och toaletter, och till tjänster ombord på tågen, inbegripet den assistans som personalen tillhandahåller resenärerna

Information före köpet om huruvida biljetten eller biljetterna utgör en direktbiljett

Förfaranden för att återfå förlorat resgods

Förfaranden för inlämnande av klagomål

Del II: Information under resan

Tjänster och faciliteter ombord på tågen, inbegripet wifi

Nästa station

Störningar och förseningar (planerade och i realtid)

Viktigare anslutande tåg

Säkerhets- och trygghetsfrågor

Del III: Förfaranden i bokningssystem

Begäranden om tillgång till järnvägstransporttjänster, inbegripet gällande tariffer

Begäranden om bokning av järnvägstransporttjänster

Begäranden om avbokning, helt eller delvis

*BILAGA III*

MINIMINORMER FÖR TJÄNSTEKVALITET

Information och biljetter

Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken

Förseningar

i) Totala genomsnittliga förseningar i procent per förbindelsekategori (långväga trafik, regionalt och städer/förorter).

ii) Andel (i procent) förseningar som är orsakade av omständigheter som avses i artikel 19.10.

iii) Andel (i procent) förbindelser som är försenade vid avgång.

iv) Andel (i procent) förbindelser som är försenade vid ankomst:

— Andel (i procent) förseningar på mindre än 60 minuter.

— Andel (i procent) förseningar på 60–119 minuter.

— Andel (i procent) förseningar på 120 minuter eller mer.

Inställda förbindelser

i) Inställda förbindelser i procent per förbindelsekategori (internationellt, inrikes långväga trafik, regionalt och städer/förorter).

ii) Inställda förbindelser i procent per förbindelsekategori (internationellt, nationell långväga trafik, regionalt och städer/förorter) som är orsakade av omständigheter som avses i artikel 19.10.

Renhållning av vagnar och stationsområden (luftkvaliteten och temperaturregleringen i vagnarna, toaletternas hygieniska standard etc.)

Enkät om kundtillfredsställelse

Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet

Assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, och diskussioner om denna assistans med representantorganisationer och, där så är relevant, företrädare för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet

*BILAGA IV*

JÄMFÖRELSETABELL

| Förordning (EG) nr 1371/2007 | Denna förordning |
|---|---|
| Artikel 1 | Artikel 1 |
| Artikel 1 a | Artikel 1 a |
| Artikel 1 b | Artikel 1 b |
| — | Artikel 1 c |
| Artikel 1 c | Artikel 1 d |
| — | Artikel 1 e |
| Artikel 1 d | Artikel 1 f |
| Artikel 1 e | Artikel 1 g |
| — | Artikel 1 h |
| Artikel 1 f | Artikel 1 i |
| Artikel 2 | Artikel 2 |
| Artikel 2.1 | Artikel 2.1 |
| Artikel 2.2 | — |
| Artikel 2.3 | — |
| Artikel 2.4 | — |
| Artikel 2.5 | Artikel 2.6 a, 2.8 |
| Artikel 2.6 | Artikel 2.6 b |
| Artikel 2.7 | Artikel 2.7 |
| — | Artikel 2.2 |
| — | Artikel 2.3 |
| — | Artikel 2.4 |
| — | Artikel 2.5 |
| Artikel 3 | Artikel 3 |
| Artikel 3.1 | Artikel 3.1 |
| Artikel 3.2, 3.3 | — |
| Artikel 3.4 | Artikel 3.2 |

| Förordning (EG) nr 1371/2007 | Denna förordning |
|---|---|
| Artikel 3.5 | Artikel 3.3 |
| Artikel 3.6 | Artikel 3.4 |
| Artikel 3.7 | Artikel 3.5 |
| Artikel 3.8 | Artikel 3.6 |
| — | Artikel 3.7 |
| Artikel 3.9 | Artikel 3.8 |
| Artikel 3.10 | Artikel 3.9 |
| — | Artikel 3.10 |
| — | Artikel 3.11 |
| Artikel 3.11 | Artikel 3.12 |
| — | Artikel 3.13 |
| — | Artikel 3.14 |
| — | Artikel 3.15 |
| — | Artikel 3.16 |
| Artikel 3.12 | Artikel 3.17 |
| — | Artikel 3.18 |
| Artikel 3.13 | Artikel 3.19 |
| — | Artikel 3.20 |
| Artikel 3.15 | Artikel 3.21 |
| — | Artikel 3.22 |
| Artikel 4 | Artikel 4 |
| — | Artikel 5 |
| Artikel 5 | Artikel 6 |
| Artikel 6 | Artikel 7 |
| Artikel 7 | Artikel 8 |
| Artikel 8 | Artikel 9 |
| — | Artikel 10 |
| Artikel 9 | Artikel 11 |
| — | Artikel 12 |

| Förordning (EG) nr 1371/2007 | Denna förordning |
|---|---|
| Artikel 11 | Artikel 13 |
| Artikel 12 | Artikel 14 |
| Artikel 13 | Artikel 15 |
| Artikel 14 | Artikel 16 |
| Artikel 15 | Artikel 17 |
| Artikel 16 | Artikel 18 |
| — | Artikel 18.2–18.7 |
| Artikel 17.1 | Artikel 19.1–19.4 |
| — | Artikel 19.5, 19.6 |
| Artikel 17.2 | Artikel 19.7 |
| Artikel 17.3 | Artikel 19.8 |
| Artikel 17.4 | Artikel 19.9 |
| — | Artikel 19.10 |
| Artikel 18 | Artikel 20 |
| — | Artikel 20.6 |
| Artikel 19 | Artikel 21 |
| Artikel 20 | Artikel 21 |
| Artikel 21.1 | — |
| Artikel 21.2 | Artikel 23.1 g |
| Artikel 22, artikel 23 | Artikel 23 |
| Artikel 22.2 | — |
| Artikel 24 | Artikel 24 |
| Artikel 25 | Artikel 25.1, 25.2, 25.3 |
| — | Artikel 26 |
| Artikel 26 | Artikel 27 |
| Artikel 27 | Artikel 28 |
| — | Artikel 28.3 |
| Artikel 27.3 | Artikel 28.4 |

| Förordning (EG) nr 1371/2007 | Denna förordning |
|---|---|
| Artikel 28 | Artikel 29 |
| Artikel 29 | Artikel 30 |
| Artikel 30 | Artikel 31 |
| — | Artiklarna 32 och 33 |
| Artikel 31 | Artikel 34 |
| — | Artikel 34.1, 34.3 |
| Artikel 32 | Artikel 35 |
| — | Artikel 35.2 |
| Artikel 33 | — |
| Artikel 34 | Artikel 36 |
| Artikel 35 | Artikel 38 |
| — | Artikel 37 |
| Artikel 36 | Artikel 39 |
| — | Artikel 40 |
| Artikel 37 | Artikel 41 |
| Bilaga I | Bilaga I |
| Bilaga II | Bilaga II |
| Bilaga III | Bilaga III |
| — | Bilaga IV |