

II

(Meddelanden)

MEDDELANDEN FRÅN EUROPEISKA UNIONENS INSTITUTIONER, BYRÅER
OCH ORGAN

EUROPEISKA KOMMISSIONEN

MEDDELANDE FRÅN KOMMISSIONEN

Tolkningsriktlinjer till Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 om
rättigheter och skyldigheter för tågresenärer

(2015/C 220/01)

INLEDNING

Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer ⁽¹⁾ (nedan kallad *förordningen*) trädde i kraft den 3 december 2009. Den syftar till att skydda tågresenärernas rättigheter i unionen, särskilt när resan avbryts, och till att förbättra kvaliteten och effektiviteten hos persontrafiken på järnväg. Detta bör i sin tur bidra till att öka användningen av järnvägstransporter i förhållande till andra transportsätt.

Kommissionen meddelade i sin rapport av den 14 augusti 2013 till Europaparlamentet och rådet om tillämpningen av förordningen ⁽²⁾ att kommissionen skulle överväga att införa tolkningsriktlinjer på kort sikt för att underlätta och förbättra tillämpningen av förordningen och för att främja bästa praxis ⁽³⁾.

Dessa riktlinjer är avsedda att ta itu med de frågor som oftast har tagits upp av nationella tillsynsorgan, resenärer och deras sammanslutningar (inklusive personer med funktionshinder och/eller nedsatt rörelseförmåga och sammanslutningar som företräder dessa personer), Europaparlamentet och branschföreträdare.

I detta meddelande ger kommissionen kompletterande förklaringar till ett antal bestämmelser i förordningen, tillsammans med riktlinjer för bästa praxis. Det syftar inte till att omfatta alla bestämmelser på ett uttömmande sätt, och ger heller inte upphov till några nya rättsliga regler. Det bör också noteras att tolkning av unionens lagstiftning i slutändan är en uppgift för Europeiska unionens domstol.

1. FÖRORDNINGENS TILLÄMPNINGSOMRÅDE

1.1 Förordningens tillämpningsområde i fråga om transportörer från tredjeländer

Enligt artikel 2.1 i förordningen gäller den "alla tågresor och järnvägstjänster i hela gemenskapen som tillhandahålls av ett eller flera järnvägsföretag med tillstånd i enlighet med rådets direktiv 95/18/EG av den 19 juni 1995 om tillstånd för järnvägsföretag ⁽⁴⁾". Förordningen gäller inte för resor och tjänster som utförs på tredjeländers territorium. I artikel 17.4 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2012/34/EU ⁽⁵⁾ (som har ersatt direktiv 95/18/EG) anges att "inget företag ska tillåtas tillhandahålla järnvägstransporttjänster [...] såvida det inte har beviljats ett lämpligt tillstånd [...]". I enlighet med artikel 17.1 i direktivet kan ett företag ansöka om ett tillstånd i den medlemsstat där det är etablerat.

Till följd av detta kan en transportör från ett tredjeland som inte har etablerat sig i en medlemsstat inte tillhandahålla persontrafik på järnväg på unionens territorium. När gränsöverskridande trafik avgår från eller ankommer till ett tredjeland måste dragkraften på unionens territorium tillhandahållas av ett företag som har tillstånd i en medlemsstat. Företag som har tillstånd av medlemsstaterna måste uppfylla förordningen och kan hållas ansvariga enligt den, även i de fall där järnvägsvagnen tillhör ett företag från ett tredjeland.

⁽¹⁾ EUT L 315, 3.12.2007, s. 14.

⁽²⁾ COM(2013) 587 final, 14.8.2013.

⁽³⁾ Se punkt 5.1 i rapporten av den 14 augusti 2013.

⁽⁴⁾ EGT L 143, 27.6.1995, s. 70. Omarbetat genom 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).

⁽⁵⁾ 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).

1.2 Dispenser

1.2.1 *Frågor som rör dispenser för inhemsk persontrafik på järnväg som beviljats i enlighet med artikel 2.4*

Enligt artikel 2.4 i förordningen tillåts medlemsstaterna att ge dispens till inhemsk trafik, inklusive inhemsk fjärrtrafik, från de flesta bestämmelserna i förordningen under en begränsad tidsperiod (fem år, får förnyas två gånger, dvs. högst 15 år). I förordningen anges dock inte en viss tidsperiod efter dess ikraftträdande under vilken sådana dispenser får beviljas.

Icke desto mindre bör artikel 2.4 tolkas mot bakgrund av skäl 25 i förordningen, där det förklaras att tillfälliga dispenser för nationell fjärrtrafik får införas i syfte att skapa en "infasningsperiod", för att hjälpa järnvägsföretag som kan ha svårigheter att genomföra alla bestämmelserna vid tidpunkten för förordningens ikraftträdande. Mot bakgrund av detta bör nya dispenser inte beviljas flera år efter det att förordningen har trätt i kraft.

Dessutom kan den längsta tillåtna varaktigheten för dispenser som är tidsbegränsade av artikel 2.4 inte överskridas, dvs. ingen dispens kan gälla efter den 3 december 2024 (15 år efter det att förordningen har trätt i kraft).

1.2.2 *Frågor som rör dispenser för gränsöverskridande stads- och förortspersontrafik samt regional persontrafik som beviljats i enlighet med artikel 2.5*

I artikel 2.5 i förordningen hänvisas till rådets direktiv 91/440/EEG av den 29 juli 1991 om utvecklingen av gemenskapens järnvägar⁽¹⁾ för att definiera stads- och förortstrafik och regional trafik. Direktiv 91/440/EEG har upphävts och ersatts av direktiv 2012/34/EU och definitionerna av stads- och förortstrafik och regional trafik som föreskrivs i artikel 3.6 och 3.7 i direktiv 2012/34/EU omfattar uttryckligen gränsöverskridande trafik.

Den bestämmelse som tillåter medlemsstaterna att ge dispens till stads- och förortstrafik samt regional trafik kan tillämpas på trafik som gäller gränsöverskridande regioner eller storstadsområden. Medlemsstaterna får själva definiera den aktuella trafiken i enlighet med kriterierna i artikel 2.5 (dvs. besluta vad som kan betraktas som stads- och förortstrafik eller regional trafik). Medlemsstaterna uppmuntras icke desto mindre att ge alla rättigheter enligt förordningen till resenärer i gränsöverskridande stads- och förortstrafik eller regional trafik, dvs. att inte använda dispenser för denna trafik. Detta är i linje med målsättningen att uppnå en hög konsumentskyddsnivå på transportområdet, enligt vad som uttryckligen anges i andra skälet i förordningen, och skulle säkerställa lika behandling av all trafik med en internationell dimension.

1.2.3 *Frågor som rör dispenser för tjänster eller resor som delvis genomförs utanför unionen och som beviljats i enlighet med artikel 2.6*

Enligt artikel 2.6 tillåts medlemsstaterna att bevilja dispenser från bestämmelserna i förordningen, under en tidsperiod av högst fem år, för särskilda tjänster eller resor där en betydande del av trafiken eller resan genomförs utanför unionen. Enligt artikel 2.6 får medlemsstaterna förlänga den ursprungliga maximala tidsperioden för dispensen, utan att det anges hur många gånger detta kan göras.

Kommissionen anser att syftet med artikel 2.6 är att ge medlemsstaterna tillräckligt med tid för att anpassa sina förbindelser med tredjeländer (t.ex. att anpassa sina bilaterala avtal), med beaktande av kraven i förordning (EG) nr 1371/2007, på medlemsstatens territorium. Mot bakgrund av målet att uppnå en hög konsumentskyddsnivå inom unionen (skäl 24) bör dispenser som beviljas enligt artikel 2.6 inte uppfattas som obegränsat förnybara. Resenärer bör successivt kunna åtnjuta sina rättigheter enligt förordningen på de delar av resan som genomförs på medlemsstatens territorium, även om en betydande del av tjänsten eller resan genomförs utanför unionen.

1.2.4 *Tillämpning av förordningen på tågresor som omfattar tjänster med dispens (artikel 2.4–2.6)*

Kommissionen konstaterade i sammanfattningen av sin rapport om tillämpningen av förordningen att "det omfattande bruket av dispens utgör ett allvarligt hinder för fullgörandet av förordningens målsättningar"⁽²⁾. Det omfattande bruket av dispenser hindrar skapandet av lika villkor för järnvägsföretag inom hela unionen och förvägrar tågresenärer rättssäkerhet och fullt åtnjutande av sina rättigheter.

Enligt artikel 2.1 gäller förordningen "alla tågresor och järnvägstjänster i hela gemenskapen som tillhandahålls av ett eller flera järnvägsföretag". En tågresa ska ses från resenärernas perspektiv, som deras transport från en avreseort till en bestämmelseort, enligt ett transportavtal som omfattar minst en järnvägstjänst. En järnvägstjänst är en tjänst som drivs av ett järnvägsföretag mellan två eller flera punkter och som kan klassificeras som stads- och förortstrafik eller regional trafik eller som nationell eller internationell (gränsöverskridande) trafik.

⁽¹⁾ EGT L 237, 24.8.1991, s. 25.

⁽²⁾ Se punkt 4 i rapporten av den 14 augusti 2013.

Frågan kan uppstå huruvida en resenär på en internationell resa (dvs. en resa som korsar gränsen till åtminstone en medlemsstat) med hjälp av en kombination av tjänster med respektive utan dispens åtnjuter sina rättigheter under hela resan eller enbart under de delar av resan som är utan dispens.

En resenär som har ingått ett transportavtal om en internationell resa inom unionen förväntar sig att få samma skydd enligt unionens lagstiftning om resenärers rättigheter under hela resan. Att ge olika nivåer av skydd för olika delar av en resa med respektive utan dispens inom ramen för ett enda avtal skapar förvirring, tar bort rättssäkerheten och är till skada för passagerarnas rättigheter. Detta strider mot förordningens mål, särskilt målet att tillhandahålla en hög skyddsnivå för alla resenärer på internationella resor inom unionen som inte kan omfattas av dispens enligt förordningen. Det leder också till bristande jämlikhet mellan resenärer på internationella resor som behandlas olika beroende på huruvida resan omfattar inhemska tjänster med dispens.

Järnvägsföretag bör därför uppmuntras att erbjuda det skydd som ges enligt förordningen till alla resenärer, med vilka de har ingått ett transportavtal för en gränsöverskridande resa inom unionen, inbegripet för de delar av resan som utgörs av trafik med dispens i enlighet med artikel 2.4 och 2.5.

2. DEFINITIONER

2.1 Begreppet "transportör" (artikel 3.2) och intermodala resor

En definition av "transportör" finns i både förordningen och i artikel 3 i de enhetliga reglerna för avtal om internationell järnvägsbefordran av resande och resgods (CIV), som utgör tillägg A till fördraget om internationell järnvägstrafik (Cotif) av den 9 juni 1999.

I bilaga I till förordningen återges de flesta bestämmelserna från CIV, men artikel 3⁽¹⁾ ingår inte. Detta innebär att EU-lagstiftaren har föredragit att skapa sin egen definition, anpassad till EU:s rättsliga sammanhang.

I artikel 3.2 i förordningen begränsas definitionen av transportörer till järnvägsföretag. Om en allvarlig störning i järnvägstrafiken medför att ombokning inte kan tillhandahållas av ett järnvägsföretag utan endast genom ett annat transportmedel ligger det avtalsrättsliga ansvaret kvar hos det järnvägsföretag som ingick avtalet och som förblir resenärens huvudsakliga samtalspartner⁽²⁾.

2.2 Begreppet "försening" (artikel 3.12)

I artikel 3.12 i förordningen definieras en försening som "skillnaden mellan den tidpunkt då resenären planerades anlända enligt den offentliggjorda tidtabellen och hans eller hennes verkliga eller förväntade ankomsttid". Förseningar avser således alltid förseningen av resenärens resa och inte tågets försening. I praktiken kommer tågets ankomsttid till den slutliga bestämmelseorten som anges på biljetten att användas för att beräkna förseningens storlek.

En mer komplicerad situation kan dock uppstå på resor med flera tåg och/eller flera transportörer, om ett avbrott medför att en resenär missar en anslutning. I ett sådant fall kan resenären behöva ta nästa planerade tåg för att nå sin slutliga bestämmelseort. Även om det tåget håller sin tidtabell kan resenären fortfarande utsättas för en betydande försening vid ankomsten till sin slutliga bestämmelseort, i förhållande till den ankomsttid som ursprungligen planerats. I ett sådant fall kommer den försenade ankomsten att fastställas på grundval av den faktiska tidpunkt då resenären når sin slutliga bestämmelseort om resenären har ingått ett enda transportavtal för sin resa. Denna tolkning gäller även för situationer där en resenär bokas om.

3. TRANSPORTAVTAL, INFORMATION OCH BILJETTER

3.1 Reseinformation

3.1.1 Information i realtid (artikel 8.2)

I enlighet med artikel 8.2 i förordningen är järnvägsföretag skyldiga att under resan "lämna resenären åtminstone den information som avses i del II av bilaga II". Detta omfattar information i realtid om försenade och viktigare anslutande tåg, inklusive sådana från andra järnvägsföretag. I mål C-136/11⁽³⁾ har Europeiska unionens domstol klargjort att infrastrukturförvaltaren "är skyldig att på ett icke-diskriminerande sätt lämna realtidsinformation till järnvägsföretag om andra järnvägsföretags tåg, när dessa tåg utgör viktigare anslutande tåg i den mening som avses i del II av bilaga II till förordning (EG) nr 1371/2007". Även om ansvaret att förse passagerarna med information om försenade, inställda och anslutande tåg ligger hos järnvägsföretagen är det därför också infrastrukturförvaltarnas skyldighet att förse järnvägsföretagen med all relevant information i realtid.

⁽¹⁾ Bilaga I börjar vid artikel 6 i CIV.

⁽²⁾ Se även artikel 31.3 i bilaga I, där det anges att transportören har ansvar för dödsfall eller personskada som drabbar resande när de transporteras med ett annat transportmedel som ersätter järnvägstransport på grund av exceptionella omständigheter.

⁽³⁾ Domstolens dom (första avdelningen) av den 22 november 2012 i mål C-136/11, Westbahn Management GmbH mot ÖBB-Infrastruktur AG.

3.1.2 Medel för att förse resenärer med reseinformation

I enlighet med artikel 10 i förordningen, som avser reseinformation och bokningssystem, måste järnvägsföretag och biljettutfärdare använda ett datoriserat informations- och bokningssystem för järnvägstrafik (CIRSRT) som järnvägsföretag kan upprätta enligt de förfaranden som anges i den artikeln. I artikel 8.1 i förordningen föreskrivs att den skyldighet för järnvägsföretag och biljettutfärdare att på begäran förse resenären med åtminstone den information som anges i del I av bilaga II ska tillämpas oberoende av artikel 10 i förordningen. Skyldigheten att lämna information beror därför inte på inrättandet av ett datoriserat system och är oberoende av försäljningskanalen.

Information som inte kan lämnas genom ett datoriserat system måste tillhandahållas i alternativa format som är tillgängliga för personer med funktionshinder (artikel 8.3).

3.2 Frågor som rör biljetter och transport av cyklar

3.2.1 Biljetters form och innehåll och elektroniska kollektivtrafikkort (artikel 4 och bilaga I, artikel 7)

Enligt artikel 4 i förordningen ska tillhandahållandet av biljetter regleras av de bestämmelser i de enhetliga reglerna (CIV) som ingår i bilaga I (avdelning II och III) till förordningen. Artikel 7 i de enhetliga reglerna ger utrymme för flexibilitet när det gäller biljettens form och innehåll. Där förtecknas den minimiinformation som ska lämnas, men utöver detta kan form och innehåll väljas valfritt så länge de uppfyller de allmänna befordringsvillkoren. Ett elektroniskt kollektivtrafikkort bör därför anses vara en biljett, om följande villkor är uppfyllda:

1. Det järnvägsföretag med vilket transportavtalet ingås, eller de på varandra följande järnvägsföretag som enligt avtalet har skadeståndsansvar (artikel 3.2 i förordningen), kan fastställas utifrån den information som registreras på det elektroniska kortet. För operatörsberoende eller öppna biljetter (t.ex. Interrail) är det inte alltid möjligt att ange namnet på enskilda järnvägsföretag. I ett sådant fall kan ett meddelande, t.ex. "alla företag som deltar i Interrail", eller användningen av en gemensam logotyp ersätta namnet.

Avsaknad av uppgifter om transportören för en viss resa bör dock inte leda till en brist på öppenhet. Resenärer måste få lämplig information om sina rättigheter och om hur och var de ska klaga vid reseedstörningar.

2. Det måste innehålla en hänvisning till de enhetliga reglerna och förklaringar som utgör bevis på att ett transportavtal har ingåtts och som styrker dess innehåll.

I artikel 7.5 i bilaga I anges uttryckligen att en biljett får upprättas i elektronisk form som kan omvandlas till läsbara skrivtecken. Den tidpunkt då ett avtal ingås kan variera. Medan vissa elektroniska kort aktiveras vid den tidpunkt då biljetten köps, kan i andra fall individuella resor eller delar av resor aktiveras vid resans början genom att biljetten valideras på eller strax före ombordstigning på ett tåg.

3.2.2 Tillgång till biljetter

I artikel 9.2 i förordningen föreskrivs att järnvägsföretag ska distribuera biljetter till resenärerna via åtminstone ett av de försäljningsställen som anges där. De flesta företag erbjuder biljetter via flera försäljningskanaler. Framför allt vissa lågprisbiljetter kanske dock endast är tillgängliga genom en enda kanal (t.ex. internet), så att vissa användargrupper därmed kan bli uteslagna. I syfte att säkerställa bredast möjliga tillgång för resenärer rekommenderar kommissionen järnvägsföretagen att erbjuda åtminstone de viktigaste biljetterna via alla sina kanaler, särskilt via biljettkontor och biljettautomater och ombord på tåg. Järnvägsföretag ska dessutom, i enlighet med artikel 8.1 och del I av bilaga II, informera resenärer om tillgängliga biljetter och tariffer via de olika kanalerna. I enlighet med artikel 9.1 ska järnvägsföretagen erbjuda direktbiljetter närhelst deras kommersiella avtal och tillgängliga data medger detta.

Biljetter måste erbjudas på icke-diskriminerande grunder. Direkt eller indirekt diskriminering på grund av nationalitet strider mot artikel 18 i EUF-fördraget.

3.2.3 Transport av cyklar (artikel 5)

I enlighet med artikel 5 i förordningen ska järnvägsföretag ge resenärerna möjlighet att ta med cyklar ombord, inom ramarna för vissa villkor (avseende t.ex. utrymmesbegränsningar, trafikkrav, enkel hantering och eventuellt uttag av avgift). I bilaga II till förordningen föreskrivs också att järnvägsföretagen före resan måste tillhandahålla information om möjligheten att medföra cyklar. ECF (European Cyclists' Federation) tillhandahåller en förteckning över exempel på god praxis för transport av cyklar (¹).

(¹) http://www.ecf.com/wp-content/uploads/130418_Bike-carriage-on-long-distance-trains_Good-practice_Final-ECF-paper.pdf

4. SKADESTÅNDSANSVAR, FÖRSENINGAR, UTEBLIVEN ANSLUTNING OCH INSTÄLLDA TÅG

4.1 Täckning i ett järnvägsföretags skadeståndsansvar och försäkring (artiklarna 11 och 12)

I enlighet med artiklarna 11 och 12 i förordningen måste järnvägsföretag kunna infria sitt skadeståndsansvar, särskilt om en olycka leder till dödsfall eller personskador. I artikel 22 i direktiv 2012/34/EU föreskrivs dessutom bland villkoren för att erhålla ett tillstånd att ett järnvägsföretag ska "vara tillräckligt försäkrat eller ha tillräckliga garantier på marknadsvillkor för att enligt nationell och internationell lagstiftning täcka sin ansvarsskyldighet i händelse av olyckor [...]". För att fastställa vad som utgör "tillräcklig" täckning behöver ett järnvägsföretag bedöma sina risker, t.ex. i form av antalet transporterade resenärer och antalet potentiella olyckor. Som det konstateras i rapporten om tillämpningen av förordningen ⁽¹⁾ förefaller de järnvägsföretag som granskats vara tillräckligt täckta.

I enlighet med artikel 30 i bilaga I till förordningen får medlemsstaterna bestämma det belopp som utbetalas vid dödsfall eller personskador på resenärer till följd av järnvägsolyckor, men den högsta gränsen för ersättning per resenär får inte understiga 175 000 beräkningsenheter ⁽²⁾. Nationell lagstiftning bör därför kräva att en täckningsgrad i linje med detta krav tillämpas på all trafik, nationell såväl som internationell, i enlighet med artiklarna 11 och 12 i förordningen. Medlemsstater kan också fastställa en högre gräns för ersättning. Järnvägsföretagens skadeståndsansvar för personskador, vilka skador som kan komma i fråga och anspråkens storlek ska fastställas i nationell lagstiftning.

4.2 Ombokning och ersättning

4.2.1 Ombokning eller ersättning för biljettpriset för resor som omfattar flera delar (artiklarna 16 och 17)

I artikel 9.1 i förordningen föreskrivs att "järnvägsföretag och biljettutfärdare ska erbjuda biljetter, direktbiljetter och bokningar när sådana finns att tillgå".

Resenärer har rätt till ersättning och ombokning (artikel 16) eller till ersättning för försening som en procentandel av biljettpriset inklusive alla tillägg (artikel 17) endast när ankomsten är försenad med mer än 60 minuter "till den slutliga bestämmelseorten enligt transportavtalet". Detta skapar potentiella problem för resor som omfattar en anslutning och eventuellt olika transportörer, särskilt när resenärer, trots en avsikt att ingå ett enda avtal, inte får en enda biljett för hela resan, utan separata biljetter för olika delar av resan. I enlighet med artikel 4 jämförd med artikel 6.2 i bilaga I kan ett specifikt avtal också bestå av separata biljetter. I avtalsarrangemang mellan resenär och järnvägsföretag bör det tydligt anges huruvida resenären reser inom ramen för ett enda avtal eller inom ramen för separata avtal.

Så som anges i artikel 3.10 i förordningen bör separata biljetter som sålts inom ramen för ett enda avtal förstås som en "direktbiljett", när de representerar "ett transportavtal som har ingåtts för att genomföra på varandra följande järnvägstjänster som tillhandahålls av ett eller flera järnvägsföretag". Resenärer som har separata biljetter inom ramen för ett enda transportavtal är berättigade till de rättigheter som ges enligt artiklarna 16 och 17, om deras försening vid ankomsten till sin slutliga bestämmelseort är mer än 60 minuter, oavsett om förseningarna i de enskilda delresorna var för sig är mindre än 60 minuter. (Se även punkten om förseningar i avsnitt 2.2.) I händelse av problem får resenärer enligt artikel 27 "framföra klagomål till vilket som helst av de berörda järnvägsföretagen" under resan, och de behöver inte vända sig särskilt till varje företag. Järnvägsföretagen behöver samarbeta för att ta hand om sådana klagomål.

4.2.2 Rätt till ersättning i fall av "force majeure"

Domen av den 26 september 2013 från Europeiska unionens domstol i mål C-509/11 klargjorde att principen om "force majeure" inte gäller i samband med rätten till ersättning vid förseningar, uteblivna anslutningar och inställda tåg, så som föreskrivs i artikel 17 i förordningen.

Domstolen konstaterade särskilt att förordningen inte innehåller någon bestämmelse om "force majeure" som begränsar järnvägsföretagens ansvar när det gäller ersättning av biljettpriset enligt artikel 17. Enligt EU-domstolens dom fastställs i artikel 17 en **schablonmässigt beräknad ekonomisk standardersättning** för underlåtenhet att tillhandahålla en tjänst enligt transportavtalet, vilken inte kan frångås i fall av "force majeure" eftersom artikeln inte innehåller en motsvarande bestämmelse. Å andra sidan avser artikel 32.2 i de enhetliga reglerna i bilaga I transportörens ansvar för individuellt skada eller förlust som uppkommer på grund av försenade eller inställda tåg, vilket måste hävdas individuellt.

⁽¹⁾ Se punkt 2.8.2 i rapporten.

⁽²⁾ I enlighet med artikel 9 i konventionen om internationell järnvägstrafik (Cotif) är den beräkningsenhet som avses lika med den särskilda dragningsrätten så som den definieras av Internationella valutafonden.

Järnvägsföretag har således inte tillåtelse att i sina allmänna befordringsvillkor ha en klausul som ger dem dispens från skyldigheten att betala ersättning enligt artikel 17 när en försening beror på "force majeure" eller kan tillskrivas någon av de orsaker som anges i artikel 32.2 i de enhetliga reglerna. Resultatet är att resenärerna har rätt till ersättning från järnvägsföretaget även i fall av "force majeure". I detta avseende skiljer sig järnvägstransport från andra transportsätt (se särskilt punkt 47 i domen). Så som anges i rapporten för 2013 ⁽¹⁾ kommer kommissionen dock att undersöka möjligheten att behandla järnvägssektorn på samma sätt som andra transportsätt, dvs. att inte ersätta resenärer för förseningar i händelse av oförutsedda och oundvikliga händelser.

4.2.3 Begreppet "likvärdiga transportvillkor" i fall av fortsatt eller ombokad resa (artikel 16 b och c)

Med "transportvillkor" avses de utmärkande egenskaperna hos de transporttjänster som tillhandahålls av transportören enligt ett transportavtal mellan ett järnvägsföretag eller en biljettutfärdare och en resenär. I enlighet med artikel 16 b och c i förordningen måste en fortsatt eller ombokad resa som erbjuds en resenär på grund av en försening på mer än 60 minuter ske "på likvärdiga transportvillkor". Huruvida transportvillkoren är likvärdiga kan bero på flera faktorer och måste bestämmas från fall till fall. Beroende på omständigheterna rekommenderas följande som god praxis:

- Om så är möjligt ska resenärer inte nedgraderas till transportmedel med lägre klass (om detta inträffar bör resenärer, t.ex. innehavare av förstaklassbiljett, erhålla ersättning som är lika med skillnaden mellan biljettpiserna).
- Där resenärer endast kan ombokas till en annan järnvägstransportör eller till ett transportmedel med högre klass eller med ett högre pris än det som betalats för den ursprungliga tjänsten ska ombokning erbjudas utan extra kostnader för resenären.
- Rimliga ansträngningar ska göras för att undvika extra byten.
- Vid användning av en annan järnvägstransportör eller alternativt transportsätt för den del av resan som inte fullföljts som planerat bör den totala restiden ligga så nära den planerade restiden för den ursprungliga resan som möjligt.
- Om den ursprungliga resan omfattade bokad assistans för personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet bör assistans vara tillgänglig på motsvarande sätt på den ombokade resan.
- Där så är möjligt bör den ombokning som erbjuds vara tillgänglig för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

4.2.4 Multimodala resor

Multimodala resor med fler än ett transportsätt inom ramen för ett enda transportavtal (t.ex. en resa med järnväg och flyg som säljs som en enda resa) omfattas inte av förordningen, och de omfattas inte heller av någon unionslagstiftning om resenärers rättigheter i fråga om andra transportsätt. Om en resenär missar en flygning på grund av ett försenat tåg åtnjuter resenären den rätt till ersättning och assistans som ges i förordningen endast avseende tågresan och endast om resenären försenades med mer än 60 minuter till bestämmelseorten för järnvägsresan inom ramen för ett enda transportavtal (såvida inte andra bestämmelser fastställs i nationell lagstiftning, så som anges i artikel 32.3 i bilaga I till förordningen).

4.3 Inställda tåg

Ett inställt tåg kan ha samma konsekvenser som en försening när det gäller den tidsförlust och de olägenheter som drabbar resenärerna ⁽²⁾. Resenärer som utnyttjar nästa tillgängliga tåg i stället för det inställda kan också nå sin slutliga bestämmelseort med en försening på mer än 60 minuter (jämfört med den ursprungliga tidtabellsenliga ankomsten för det inställda tåget). I ett sådant fall kommer resenärer att åtnjuta samma rättigheter till ombokning eller ersättning av biljettpriset som fastställs i artiklarna 16 och 17, såvida inte resenären informerats om det inställda tåget på lämpligt sätt och i god tid.

Vad gäller skyldigheten att lämna assistans enligt artikel 18 ska ett inställt tåg utlösa samma rättigheter som en försenad avgång, nämligen att passagerarna ska ha rätt till information i enlighet med artikel 18.1. De ska också ha rätt till assistans i enlighet med artikel 18.2 om avgångstiden för nästa tåg eller annat transportmedel överstiger 60 minuter.

⁽¹⁾ Se punkt 5.1 i rapporten.

⁽²⁾ Se definitionen av försening i punkt 2.2 som avser resenärens försening och inte tågets.

4.4 Assistans

4.4.1 Tillhandahållande av måltider, förfriskningar och inkvartering (artikel 18.2)

Vid en försening på mer än 60 minuter är järnvägsföretag skyldiga att tillhandahålla måltider och förfriskningar i "skälig proportion" till väntetiden, om sådana finns tillgängliga (i tillräcklig mängd) ombord på tåget eller på stationen. Om de inte finns tillgängliga (eller om mängden är otillräcklig) ombord på tåget eller på stationen begränsas järnvägsföretagets skyldighet av om de rimligen kan anskaffas. Järnvägsföretaget måste utvärdera huruvida tillhandahållandet av måltider och förfriskningar är "skäligt" med hänsyn till kriterier så som avståndet från leveransorten, den tid och ansträngning som krävs för leverans och kostnaden. De kan dock inte få dispens från kravet att bedöma varje situation från fall till fall.

I artikel 18.2 i förordningen fastställs inte några lägsta kvalitetskrav i fråga om assistans. Kvaliteten på måltider och förfriskningar, hotellrum eller annan inkvartering samt annan assistans bör vara rimlig och stå i proportion till den olägenhet som drabbar resenären, och även tillgodose behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Om ingen hotellinkvartering kan erbjudas bör kvaliteten på "annan inkvartering" ligga så nära hotellinkvartering som möjligt. Kommissionen anser att "i skälig proportion till väntetiden" betyder att järnvägsföretagen bör ge passagerarna lämplig assistans som motsvarar förseningens storlek och tidpunkten på dagen (eller natten) då den inträffar. Enligt artikel 18.2 ska resenärer "erbjudas" assistans på ett tydligt och tillgängligt sätt, vid behov med hjälp av alternativa kommunikationsmedel. Detta betyder att resenärer inte kan förväntas vidta åtgärder själva, t.ex. att hitta och betala för inkvartering. I stället är järnvägsföretag skyldiga att aktivt erbjuda assistans där så är möjligt. Järnvägsföretag bör även där så är möjligt säkerställa att inkvartering är tillgänglig för funktionshindrade personer och deras ledarhundar.

I artikel 32 i bilaga I till förordningen anges järnvägstransportörers ansvar för förlust och skada enligt de enhetliga reglerna (CIV) i händelse av stora förseningar. Enligt CIV-reglerna (artikel 32.2) får transportörer befrias från sin skyldighet att täcka kostnaden för inkvartering och kommunikation, t.ex. vid förseningar orsakade av "force majeure". Detta ansvar för skador måste särskiljas från skyldigheten att lämna assistans enligt artikel 18 i förordningen, som inte innehåller något sådant undantag⁽¹⁾. Företag som erbjuder tjänster på vilka förordningen är tillämplig kan således inte utnyttja någon dispens.

God praxis eller mer fördelaktiga villkor kan kodifieras i de allmänna befodringsvillkoren, förutsatt att detta inte strider mot förordningen, att det ger utrymme för bedömning av enskilda situationer från fall till fall och att det inte begränsar passagerarnas rättigheter enligt förordningen⁽²⁾.

4.4.2 Bevis på försening (artikel 18.4)

I enlighet med artikel 18.4 är järnvägsföretag skyldiga att på begäran intyga en försening på en resenärs biljett, som bevis på förseningens omfattning. Om resenären begär ersättning för försening enligt artikel 17 måste beviset på förseningen som upprättats av järnvägsföretaget eller dess personal (t.ex. i form av en stämpel eller underskrift från en konduktör eller motsvarande) därefter godtas av järnvägsföretaget, och det kan inte omförhandlas eller modifieras i efterhand.

5. RÄTTIGHETER FÖR PERSONER MED FUNKTIONSHINDER ELLER NEDSATT RÖRLIGHET

5.1 Rätt till transport

Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har samma rättigheter som andra resenärer att resa med tåg. I enlighet med artikel 19 i förordningen får personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet inte diskrimineras vid bokning, köp och utnyttjande av järnvägstransporttjänster. Undantag från denna princip enligt artikel 19.2 och därmed följande vägran att godta en bokning, att sälja biljetter eller att tillhandahålla transport för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet måste alltid utgå från en motiverad grund i enlighet med de icke-diskriminerande regler som krävs enligt artikel 19.1.

Utrymmen avsedda för rullstolsplatser, inklusive gemensamma utrymmen, bör som god praxis alltid vara tillgängliga och lättåtkomliga⁽³⁾.

⁽¹⁾ Se även punkt 4.2.2.

⁽²⁾ Se artikel 6.2 i förordningen.

⁽³⁾ Se även 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) som innehåller specifika krav avseende rullstolsplatser.

5.2 Intyg om funktionshinder

I förordningen ges rätt till assistans till "personer med funktionshinder" och "personer med nedsatt rörlighet" i den mening som avses i artikel 3.15. Rätten till assistans förutsätter inte att ett intyg kan uppvisas. Järnvägsföretag och stationsförvaltare kan följaktligen inte kräva av resenärer att de visar ett intyg om funktionshinder eller annat bevis på funktionshinder för att få assistans på järnvägsstationerna och ombord på tågen.

5.3 Information för resenärer med funktionshinder och/eller nedsatt rörlighet (artikel 20)

I enlighet med artikel 20 i förordningen måste järnvägsföretag, biljettutfärdare och researrangörer på begäran informera resenärerna om tjänsternas, inklusive stationernas, tillgänglighet. Mot bakgrund av målen i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionshinder⁽¹⁾ rekommenderar kommissionen att stationsförvaltare, oberoende av avtalsförhållande med resenärerna, också lämnar information om tillgänglighet (t.ex. på webbplatser och i alternativa format).

5.4 Förhandsanmälan om assistansbehov, även i händelse av "flera resor" (artikel 24 a)

I artikel 24 a i förordningen föreskrivs villkoren för förhandsanmälan enligt vilka resenärer har rätt till att få assistans. Eftersom tillhandahållandet av assistans är utan extra kostnad bör följaktligen även bokningsprocessen vara det, t.ex. genom kostnadsfria telefonlinjer. Assistans bör finnas tillgänglig vid alla tidpunkter när tåg är i trafik (inklusive på natten eller under helger) och inte begränsas till traditionella arbetstider.

I fråga om flera resor (dvs. både resor som omfattar flera delar och återkommande resor) ska det vara tillräckligt med en enda anmälan från resenären, förutsatt att resenären lämnar tillräcklig information om tidpunkterna för efterföljande resor. Den part som tar emot anmälan (järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare eller researrangör) har därför ansvar att vidarebefordra informationen till alla berörda järnvägsföretag och stationsförvaltare. Om ingen anmälan görs måste järnvägsföretag och stationsförvaltare vid bemannade stationer fortfarande göra alla rimliga ansträngningar för att tillhandahålla assistans så att personen med funktionshinder eller personen med nedsatt rörlighet kan resa. Det är därför inte förenligt med förordningen att begränsa assistansen till de fall då en förhandsanmälan har mottagits, och inte heller att förankra detta i avtalsvillkoren.

5.5 Utbildning av personal som tillhandahåller assistans för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

Samtidigt som förordningen inte innehåller några särskilda bestämmelser om utbildning och informationskampanjer för att säkerställa att den assistans som föreskrivs i förordningen är effektiv, innebär bästa praxis att personalen måste utbildas regelbundet och göras medvetna om de varierande behoven hos resenärer med olika slag av funktionshinder och begränsad rörlighet.

6. KLAGOMÅL TILL JÄRNVÄGSFÖRETAG

Enligt artikel 27.2 i förordningen kan resenärer lämna in klagomål till vilket som helst av de järnvägsföretag som berörs av den aktuella resan. Resenärer måste informeras om de preskriptionstider för skadeståndsfordran som föreskrivs i artikel 60 i de enhetliga reglerna i bilaga I till förordningen (se även avsnitt 7 nedan).

7. ATT LÄMNA INFORMATION TILL RESENÄRERNA OM DERAS RÄTTIGHETER

Enligt artikel 29 i förordningen har resenärer rätt att bli informerade om sina rättigheter och skyldigheter. Den information som lämnas måste vara tillräcklig och lämnas i sådan tid att resenären vid ingåendet av transportavtalet har fått information om sina rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal. Information kan lämnas i alternativa format, men måste vara tillgänglig för personer med funktionshinder och direkt tillgänglig för resenären (exempelvis bör resenärer inte hänvisas till information som enbart finns på internet om de kan boka eller betala för biljetter på stationen).

Detta ska inte påverka de informationskrav som fastställs i annan unionslagstiftning, särskilt artikel 8.2 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU⁽²⁾ om konsumenträttigheter och artikel 7.4 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG⁽³⁾ om otillbörliga affärsmetoder.

⁽¹⁾ Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionshinder (<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>). Konventionen trädde i kraft i EU den 22 januari 2011. Samtliga 28 medlemsstater har undertecknat den och flertalet har ratificerat den. Se även rapporten om genomförandet av konventionen i EU (SWD(2014) 182 final, 5.6.2014).

⁽²⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64).

⁽³⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenterna på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 149, 11.6.2005, s. 22).

8. EFTERLEVNAD, SAMARBETE MELLAN NATIONELLA TILLSYNSORGAN OCH PÅFÖLJDER

8.1 Hantering av klagomål i nationella tillsynsorgan

Nationella tillsynsorgan får hantera klagomål antingen i första instans (dvs. där något klagomål eller någon begäran inte redan har skickats till företaget, stationsförvaltaren eller biljettutfärdaren) eller i andra instans, i de fall då resenären är missnöjd med den lösning som föreslås av järnvägsföretaget, stationsförvaltaren eller biljettutfärdaren, eller om inget svar har mottagits. Det rekommenderas att klagomål först skickas till järnvägsföretaget, eftersom de bör kunna hantera klagomål mest effektivt.

Även om det i förordningen inte anges något förfarande för hantering av klagomål (detta överläts till medlemsstaterna) kräver principen om god förvaltning att klagomål hanteras snabbt och effektivt. Alltför långa dröjsmål inte bara äventyrar överensstämmelsen med förordningen, utan skapar också en ojämlik behandling av resenärer mellan medlemsstaterna. De organ som hanterar klagomål bör därför ha tillräcklig utrustning och personal för att kunna fullgöra sina plikter.

För att uppnå maximal effektivitet och tillgänglighet för resenärer kräver bästa praxis fastställda tidsfrister för svar till resenärer. Exempelvis kan ett mottagningsbevis för ett klagomål skickas senast inom två veckor, och ett slutgiltigt svar tillhandahållas inom tre månader. I komplicerade fall kan det nationella tillsynsorganet efter eget gottfinnande förlänga den tid som medges för att åtgärda klagomålet till högst sex månader. I ett sådant fall bör resenärer informeras om skälen för en sådan förlängning och den förväntade tiden som behövs för att avsluta förfarandet. I de fall där ett nationellt tillsynsorgan också är ett alternativt tvistlösningsorgan som agerar i den ställning som anges i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU⁽¹⁾, skulle de föreslagna tidsfrister som nämns här inte på något sätt påverka eller ersätta dem som fastställs i det direktivet.

I förordningen anges ingen tidsfrist för resenärer att lämna in klagomål till det nationella tillsynsorganet. Tidsfrister som anges i nationell lagstiftning bör därför tillämpas även om detta innebär att tidsfristerna kan skilja sig åt mellan medlemsstaterna. I syfte att säkerställa att klagomålsförfarandena efterlevs effektivt och att tillhandahålla en säker rättslig miljö för järnvägsföretag och andra företag som berörs potentiellt, rekommenderar kommissionen att resenärer tillråds att lämna klagomål inom en rimlig tidsram. God praxis kräver också att resenärer informeras om möjligheter till överklagande eller andra åtgärder att vidta om de inte instämmer i bedömningen av deras fall.

8.2 Samarbete mellan nationella tillsynsorgan för hantering av gränsöverskridande klagomål (artikel 31), och beslut om behörigt nationellt tillsynsorgan

Bortsett från kravet att samarbeta innehåller förordningen inte några särskilda bestämmelser om hantering av gränsöverskridande klagomål mellan medlemsstater. I syfte att påskynda och underlätta hanteringen av sådana klagomål rekommenderar kommissionen följande som god praxis:

I förordningen fastställs skyldigheter som åligger järnvägsföretag. Resenärer kan alltid klaga till valfritt nationellt tillsynsorgan eller annat utsett organ (artikel 30.2). När de klagar över en påstådd överträdelse av en skyldighet från ett järnvägsföretags sida bör det nationella tillsynsorgan som ska hantera klagomålet, för bästa effektivitet och verkan, finnas i den medlemsstat som beviljat ett tillstånd till järnvägsföretaget.

Exempelvis bör ett klagomål som rör ett dödsfall eller en personskada till följd av en tågolycka lämnas till det behöriga nationella tillsynsorganet i den medlemsstat som beviljat ett tillstånd till järnvägsföretaget som transporterade resenären vid tidpunkten för olyckan. Om ett klagomål gäller brist på reseinformation före resan bör det lämnas till det nationella tillsynsorganet i den medlemsstat som beviljat ett tillstånd till det järnvägsföretag med vilket resenären ingick transportavtalet, även om detta skedde via en mellanhand (biljettutfärdare, resebyrå osv.). Om ett klagomål gäller assistans (förfriskningar, måltider eller inkvartering) bör det lämnas till det nationella tillsynsorganet i den medlemsstat som beviljat ett tillstånd till det järnvägsföretag som ansvarar för att tillhandahålla sådan assistans enligt artikel 18.

I vissa fall (t.ex. komplicerade ärenden, ärenden som omfattar flera fordringar och gränsöverskridande resor eller olyckor på territoriet i en annan medlemsstat än den som beviljat järnvägsföretagets tillstånd) kan nationella tillsynsorgan gemensamt besluta att avvika från principerna ovan och sinsemellan identifiera en "ledande" nationell tillsynsmyndighet, framför allt i fall där det är oklart vilket organ som är behörigt, eller där det underlättar eller påskyndar lösningen av klagomålet. I linje med sina skyldigheter enligt artikel 31 i förordningen bör alla nationella tillsynsorgan samarbeta med det "ledande" tillsynsorganet och tillhandahålla relevant information i syfte att underlätta lösningen av klagomålet (t.ex. genom att utbyta information, bistå med översättning av handlingar och tillhandahålla information om tillbud). Resenären bör informeras om vilket organ som agerar som "ledande" organ, och detta organ bör sedan fungera som resenärens enda kontaktpunkt.

⁽¹⁾ 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. 14).

När ett klagomål som lämnas gäller eventuella överträdelser som begås av stationsförvaltare bör det behöriga nationella tillsynsorganet finnas i den medlemsstat på vars territorium tillbudet inträffat.

I syfte att främja effektiviteten i samarbetet mellan medlemsstaternas tillsynsorgan bör det i alla avtal dem emellan om hanteringen av klagomål säkerställas att påföljderna för överträdelser av denna förordning kan utdömas av åtminstone en medlemsstats myndighet.
