



EUROPEISKA
KOMMISSIONEN

Bryssel den 27.9.2017
COM(2017) 548 final

2017/0237 (COD)

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING

om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer

(omarbetning)

(Text av betydelse för EES)

{SWD(2017) 317 final}

{SWD(2017) 318 final}

MOTIVERING

1. BAKGRUND TILL FÖRSLAGET

1.1. Motiv och syfte med förslaget

Förordning (EG) nr 1371/2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer¹ (nedan kallad *förordningen*) syftar till att skydda resenärer som åker tåg inom EU. I likhet med flygpassagerare, passagerare på vattenvägar och busspassagerare, har tågresenärer rätt till information, bokningar och biljetter, assistans, service och ersättning vid förseningar och inställda tåg, gratis assistans (för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet), ersättning vid olycka, ett snabbt och lättillgängligt system för hantering av klagomål samt fullständig tillämpning och effektiv kontroll av efterlevnaden av EU-lagstiftningen genom nationella tillsynsorgan som medlemsstaterna utsett.

Den här förordningen bygger på befintliga internationella rättsregler (enhetliga rättsregler för avtal om internationell transport av resande på järnväg (CIV)²) och utvidgar deras tillämpningsområde till nationell persontrafik på järnväg.

Europeiska unionens domstol (EU-domstolen) fastslog 2013 att artikel 17 i förordningen inte gör det möjligt för järnvägsföretag att undantas från skyldigheten att ersätta resenärer vid förseningar orsakade av *force majeure*³. I detta hänseende skiljer sig järnvägstransporter från andra transportsätt.

Medlemsstaterna får bevilja dispens från tillämpningen av förordningen (bortsett från vissa obligatoriska krav) för nationell trafik enligt följande:

- Fjärrtrafik, maximalt fem år, förnybart två gånger, dvs. till 2024.
- Stads-, förorts- och regionaltrafik på obestämd tid. och
- Trafik där en betydande del tillhandahålls utanför EU, för en förnybar period på fem år (i praktiken ingen tidsfrist).

I 2013 års rapport om tillämpningen av förordningen⁴ pekade kommissionen ut vissa problematiska områden som bekräftades i en konsekvensbedömning 2016/2017⁵. I detta förslag görs en avvägning mellan att stärka tågresenärernas rättigheter och minska bördan på järnvägsföretag enligt följande:

- I 2013 års rapport om tillämpningen och i en rapport från 2015 om dispenser⁶ anges att det omfattande bruket av dispenser utgör ett allvarligt hinder för en enhetlig tillämpning av förordningen. Genom förslaget tas dispenser för nationell fjärrtrafik bort till 2020. För tjänster som tillhandahålls utanför EU är det nödvändigt att medlemsstaterna beviljar dispens endast om de kan bevisa att resenärerna skyddas på

¹ 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 Tillägg 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 (Vilniusprotokollet).

³ Mål C 509/11 ÖBB-Personenverkehr.

⁴ Rapport från kommissionen till Europaparlamentet och rådet om tillämpningen av förordning nr 1371/2007, COM(2013) 0587.

⁵ (SWD-länk ska läggas till)

⁶ COM(2015) 117.

lämpligt sätt på deras territorium. För att garantera rättssäkerhet i gränsöverskridande regioner, kommer denna förordning att tillämpas fullt ut på stads-, förorts- och regionaltrafik som bedrivs som gränsöverskridande verksamhet.

- Genom förslaget stärks **rättigheterna för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet**. I fråga om personer med funktionshinder uppfyller förslaget kriterierna i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (UNCRPD)⁷. Medlemsstaterna kan inte längre undanta tillhandahållande av assistans och ersättning för skadade rörlighetshjälpmedel⁸. Informationen ska lämnas i lättillgängliga format i linje med de krav som föreslås i den europeiska rättsakten om tillgänglighet⁹. Järnvägspersonal kommer att behöva utbildas i motsvarande grad.
- Resenärer får inte alltid tillräcklig information när deras resa inte går planenligt. Förslaget kräver att de ges grundläggande **information** om sina rättigheter vid bokningen, t.ex. tryckt på biljetten eller på elektronisk väg. Meddelanden om information till resenärer om deras rättigheter måste placeras på väl synliga platser på stationer och ombord.
- I konsekvensbedömningen bekräftas att det finns begränsad tillgång på **direktbiljetter**. Genom att sälja biljetter för endast en del av en resa kan järnvägsföretag kringgå skyldigheter avseende ersättning, ombokning och assistans. Genom att sälja direktbiljetter enbart på sina egna rutter, kan stora marknadsaktörer hålla nya aktörer, som inte kan erbjuda direktbiljetter, borta från marknaden.
- I förslaget föreskrivs att resenärer ska få fullständigare information om direktbiljetter. I linje med tolkningsriktlinjerna från 2015¹⁰ och fjärde järnvägspaketet 2016¹¹ måste järnvägsföretag och biljettutfärdare anstränga sig att erbjuda direktbiljetter. De måste visa att de informerat resenärerna i de fall deras rättigheter inte gäller hela resan utan bara delar av den.
- För närvarande är det inte helt klart hur de nationella tillsynsmyndigheterna ska hantera klagomål och detta leder till dålig kontroll av **efterlevnaden**. Resenärernas rättigheter respekteras inte alltid. Förslaget innehåller mer detaljerade uppgifter om förfarandet för hantering av klagomål. Passagerare bör kunna klaga till järnvägsoperatörer i första hand och därefter, om det är nödvändigt, till ett organ för alternativ tvistlösning (i linje med direktiv 2013/11/EU¹²) eller till en nationell tillsynsmyndighet. Förslaget fastställer tillsynsmyndighetens ansvar i gränsöverskridande fall och kräver att de ska samarbeta effektivt.
- Genom förslaget införs en allmän klausul om förbud mot alla former av **diskriminering**, till exempel grundad på nationalitet, hemvist, plats eller

⁷ <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

⁸ Artiklarna 19–25 i förordningen.

⁹ Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar vad gäller tillgänglighetskrav för produkter och tjänster (COM/2015/0615 final – 2015/0278 (COD)).

¹⁰ Meddelande från kommissionen Tolkningsriktlinjer till förordning (EG) nr 1371/2007 (EUT C 220, 4.7.2015, s. 1).

¹¹ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2370 av den 14 december 2016 om ändring av direktiv 2012/34/EU vad gäller öppnandet av marknaden för inrikes persontrafik på järnväg och styrningen av järnvägsinfrastrukturen (EUT L 352, 23.12.2016, s. 1).

¹² 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).

betalningsvaluta. På så vis anpassas järnvägstransporter till andra transportsätt. Resenärer som anser att deras rättigheter har kränkts kan vända sig till de nationella tillsynsorganen i stället för att väcka talan enligt artikel 18 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt.

- Att de enhetliga rättsreglerna CIV införts i bilaga I till förordningen kan leda till problem med samstämmigheten, eftersom ändringar av CIV inte kan få genomslag utan en fullständig översyn av förordningen. Efter att ha anslutit sig till fördraget om internationell järnvägstrafik (Cotif)¹³ 2013 är EU nu medlem av den mellanstatliga organisationen för internationell järnvägstrafik (Otif) och deltar i dess arbete för att revidera CIV. För att säkerställa rättssäkerhet och transparens kommer texten att fortsätta att ingå i bilaga I. För att säkerställa överensstämmelse med Cotif och CIV införs genom förslaget en befogenhet för kommissionen att uppdatera bilaga I för att beakta ändringar av CIV.
- Inom ramen för fjärde järnvägspaketet har järnvägsföretagen skyldighet att upprätta **beredskapsplaner** för att skydda och assistera resenärer vid omfattande trafikstörningar. En sådan skyldighet finns inte för andra aktörer. För att minska den administrativa bördan för järnvägsföretag innehåller förslaget krav på att även stations- och infrastrukturförvaltare ska ha beredskapsplaner. Medlemsstaterna kommer att besluta om innehållet i och samordningen av planerna med exempelvis nationella myndigheter.
- Beroende på tillämpliga nationella bestämmelser kan järnvägsföretagen ha svårigheter att få gottgörelse från en tredje part som orsakar en försening. Förslaget gör det möjligt för järnvägsföretagen att utnyttja en **rätt till gottgörelse**, i enlighet med tillämplig lag, om förseningar orsakats på grund av tredje parts fel eller försumlighet. Åtgärden anpassar tågresenärernas rättigheter till flygpassagerares rättigheter¹⁴.
- Järnvägsföretag måste ersätta resenärer för förseningar på grund av **force majeure**. Innan Europeiska unionens domstol avkunnade sin dom 2013 antog berörda parter att förordningen innehöll en klausul om *force majeure* som undantog transportföretag från ersättning. Efter domen kände sig järnvägsföretag diskriminerade i förhållande till andra transportföretag som åtnjuter dispens på grund av *force majeure*.
- Under konsekvensbedömningen framkom inga övertygande bevis för att avsaknaden av en sådan klausul skulle innebära en större ekonomisk börda för järnvägsföretag. Det finns dock en risk för att principerna om rimlighet och proportionalitet har kränkts om järnvägsföretagen måste betala ersättning i situationer som de inte har orsakat, och inte skulle ha kunnat förhindra. För att begränsa begränsningen av resenärers rättigheter och garantera rättssäkerheten innehåller förslaget en klausul om

¹³ Avtal mellan Europeiska unionen och den mellanstatliga organisationen för internationell järnvägstrafik om Europeiska unionens anslutning till fördraget om internationell järnvägstrafik (Cotif) av den 9 maj 1980 i dess ändrade lydelse enligt Vilniusprotokollet av den 3 juni 1999 (EUT L 51, 23.2.2013, s. 8), [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:22013A0223\(01\)&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:22013A0223(01)&from=EN)

¹⁴ Artikel 13 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till resenärer vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91 (EUT L 46, 17.2.2004, s. 1).

force majeure som gäller endast i mycket exceptionella situationer som orsakas av extrema väderförhållanden och naturkatastrofer¹⁵.

1.2. Förenlighet med befintliga bestämmelser inom området

I vitboken om transporter från 2011¹⁶ underströks behovet av persontrafik på järnväg av hög kvalitet som är tillgänglig och pålitlig och av fortsatt rörlighet vid trafikstörningar. Den efterlyser också ett förtydligande av lagstiftningen om passagerarrättigheter och bättre transporter för äldre resenärer och för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Genom förslaget anpassas järnvägstransport till allmänna aspekter på lagstiftningen om passagerarrättigheter i fråga om andra transportslag, i första hand icke-diskriminering, beredskapsplanering, utbildning i frågor som rör funktionshinder, hantering av klagomål och efterlevnad. Det tar hänsyn till järnvägstransporters särskilda egenskaper, t.ex. genom att tillåta medlemsstaterna att bevilja stads-, förorts- och regionaltrafik dispens från vissa bestämmelser.

Stärkta rättigheter kommer att skydda resenärer på den liberaliserade marknad som planeras inom det fjärde järnvägspaketet.

Genom att införa en klausul om *force majeure* säkerställer förslaget på nytt förenlighet med annan EU-lagstiftning, t.ex. om rättigheter för resenärer i fråga om andra transportsätt och paketresedirektivet¹⁷, som undantar operatörer från att betala ersättning vid förseningar till följd av extraordinära omständigheter.

1.3. Förenlighet med unionens politik inom andra områden

Förordningen kommer att förtecknas i bilagan till den ändrade förordningen om konsumentskyddssamarbete¹⁸ som fastställer minimibefogenheterna på utrednings- och genomdrivandeområdet för nationella tillsynsmyndigheter och förfaranden för utredningar och genomdrivande om minst två medlemsstater berörs. Detta förväntas förstärka gränsöverskridande genomdrivande.

Att stärka rättigheter för personer med funktionshinder är i linje med FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och EU:s handikappstrategi 2010–2020¹⁹. Direktiv (EU) 2016/797 om driftskompatibiliteten hos järnvägssystemet inom gemenskapen (omarbetning)²⁰ innehåller också hänvisningar till tillgänglighet. Kraven i den europeiska rättsakten om tillgänglighet kommer att tillämpas i fråga om tillgänglig information. Personer med nedsatt rörlighet kommer också att gynnas av bättre tillgänglighet.

¹⁵ Se del 6 i konsekvensbedömningen

¹⁶ Färdplan för ett gemensamt europeiskt transportområde – ett konkurrenskraftigt och resurseffektivt transportsystem, (COM(2011) 144 final).

¹⁷ 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).

¹⁸ Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om samarbete mellan de nationella myndigheter som ansvarar för genomdrivandet av konsumentskyddslagstiftningen (COM(2016) 283).

¹⁹ EU:s handikappstrategi 2010–2020: Nya åtgärder för ett hinderfritt samhälle i EU, KOM (2010) 636 slutlig.

²⁰ EUT L 138, 26.5.2016, s. 44.

Förslaget innehåller hänvisningar till Cotif (CIV-reglerna) för att på så sätt utvidga reglerna till att omfatta nationell järnvägstrafik i EU. Som medlemmar i Otif tillämpar EU och dess medlemsstater CIV-reglerna, deltar i Otifs generalförsamling och röstar om ändringar av CIV.

2. RÄTTSLIG GRUND, SUBSIDIARITETSPRINCIPEN OCH PROPORTIONALITETSPRINCIPEN

2.1. Rättslig grund

Den rättsliga grunden är artikel 91.1 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, för vilken medbeslutandeförfarandet ska tillämpas.

2.2. Subsidiaritetsprincipen (för icke-exklusiv befogenhet)

Järnvägstransporter är gränsöverskridande till sin natur och även nationella tjänster används av invånarna i olika EU-länder. Den splittrade tillämpningen och det splittrade genomförandet av förordningen skapar rättsosäkerhet, försvagar resenärernas rättigheter och påverkar konkurrensen mellan järnvägsföretagen. Endast samordnade EU-insatser kan lösa dessa problem.

Förslaget kommer att säkerställa liknande nivåer för passagerarskyddet i hela EU genom att det minskar antalet dispenser. Stabilare regler kommer att skapa rättvisa konkurrensvillkor för järnvägssektorn samtidigt som man harmoniserar grundläggande rättigheter för resenärer inom EU.

2.3. Proportionalitetsprincipen

Förslaget överensstämmer med proportionalitetsprincipen. Ytterligare kostnader för järnvägssektorn och nationella myndigheter är begränsade till de som är nödvändiga för att förbättra tillämpningen och kontrollen av efterlevnaden av resenärernas rättigheter. Högre kostnader på grund av färre dispenser och därmed ökat tillhandahållande av service, assistans och ersättning motverkas bland annat av det införs en klausul om *force majeure*.

2.4. Val av instrument

Eftersom förslaget syftar till att ändra en förordning, kommer det rättsliga instrumentet att behållas.

3. RESULTAT AV EFTERHANDSUTVÄRDERINGAR, SAMRÅD MED BERÖRDA PARTER OCH KONSEKVENSBEDÖMNINGAR

3.1. Efterhandsutvärderingar/kontroller av ändamålsenligheten med befintlig lagstiftning

Ingen separat efterhandsutvärdering gjordes som komplement till rapporten från 2013. Konsekvensbedömningen bekräftade och, där det var nödvändigt, uppdaterade rapportens slutsatser.

3.2. Samråd med berörda parter

I fråga om konsekvensbedömningen samlades de berörda parternas synpunkter in på olika sätt, bland annat genom ett öppet offentligt samråd (OPC) och riktade samråd genomförda av en extern uppdragstagare. Man efterlyste både uppgifter kopplade till kvalitet (yttranden, synpunkter, förslag) och kvantitativa uppgifter (data, statistik).

De berörda parterna utgjordes bland annat av representanter från industrin, grupper som företräder resenärer/konsumenter, personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, och från offentliga myndigheter, dvs. de som påverkas av den politik som tillämpas, de som tillämpar den och de som har ett egenintresse av den.

3.2.1. Öppna offentliga samråd

Det öppna offentliga samrådet skedde mellan februari och maj 2016 på webbplatsen ”Din röst i Europa”²¹ för att samla in berörda parter synpunkter på problem de ansåg sig ha med förordningen, möjliga lösningar och deras sannolika konsekvenser. 190 svar inkom från olika kategorier uppgiftslämnare: medborgare, passagerar- och konsumentorganisationer, organisationer för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, myndigheter, branschorganisationer, järnvägsföretag, infrastrukturförvaltare, biljettutfärdare och andra.

3.2.2. Riktade samråd

De riktade samråden omfattade en serie intervjuer baserade på frågeformulär för olika berörda parter. 13 fallstudier togs fram och användes för att förfinas och slutföra problemformuleringen. Dessutom togs 13 icke-fallstudier fram för att samla in ytterligare uppgifter.

3.2.3. Analys av resultat i förhållande till de huvudproblem som identifierats

3.2.3.1. Medvetenhet och information om resenärers rättigheter

Passagerar- och konsumentorganisationer klagade över låg medvetenhet om resenärers rättigheter. Bland organisationerna för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ansåg fem (63 %) att dessa grupper inte är välinformerade om sina rättigheter och efterlyste bättre information till resenärerna. En majoritet av myndigheterna bekräftade att medvetenheten var dålig och kritiserade den information som ges under resor. Järnvägsföretagen hävdade att resenärerna är välinformerade.

3.2.3.2. Dispenser

Av passagerar- och konsumentorganisationerna ansåg sju (47 %) att det bör finnas färre dispenser. Vissa organisationer för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ansåg att man borde avskaffa dispenser, men fyra (50 %) hade ”ingen åsikt”. Branschorganisationer och järnvägsföretag stödde dispenser.

3.2.3.3. Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

Organisationer för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet klagade på föråldrade rättigheter för dessa grupper och otillräcklig information. Passagerar- och konsumentorganisationer delade denna åsikt. Andra problem rör tillgänglighet på stationer och rullande materiel, kostsamma förfaranden för föranmälan, vägran att tillhandahålla assistans och bristande tillgång på assistans under vissa tider på dygnet. Järnvägsföretag var huvudsakligen bekymrade över att assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet missbrukades som gratis ”bärartjänst”.

²¹ https://ec.europa.eu/transport/content/stakeholder-consultation-regulation-ec-13712007-rail-passengers-rights-and-obligations_en

3.2.3.4. Uppgifter för de nationella tillsynsorganen och kontroll av efterlevnaden

Medborgare, passagerar- och konsumentorganisationer och organisationer för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kritiserade bristande förfaranden för hantering av klagomål. De nationella tillsynsorganen ansåg att deras roller och uppgifter borde klargöras. Infrastrukturförvaltaren ansåg att endast järnvägsföretagen borde hantera klagomål. Branschorganisationer motsatte sig förslaget att stärka de nationella tillsynsorganens roll. De och infrastrukturförvaltaren förespråkade en tidsfrist på tre månader för att lämna in klagomål.

3.2.3.5. Biljetter

Passagerar- och konsumentorganisationer begärde förtydliganden om direktbiljetter. Av järnvägsföretagen ansåg åtta (73 %) att begreppen ”transportör” och ”utebliven anslutning” var oklara, medan sju (64 %) ansåg att begreppet ”direktbiljett” var tydligt. Ett nationellt tillsynsorgan ansåg att Tolkningsriktlinjerna komplicerade frågan om direktbiljetter, men branschorganisationerna delade inte den uppfattningen.

3.2.3.6. Force majeure

En majoritet av de svarande bland medborgare, passagerar- och konsumentorganisationer, organisationer för personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet och flera nationella tillsynsorgan avvisade införandet av en klausul om *force majeure*. Å andra sidan var branschorganisationer och järnvägsföretag positiva till en sådan klausul för att anpassa järnvägen till andra transportsätt och säkerställa rättslig tydlighet och enhetlighet. Ett informellt samråd med medlemsstaterna visade att en majoritet stödde klausulen om *force majeure*.

3.3. Insamling och användning av sakkunnigutlåtanden

Kommissionen använde sig av experthjälp från en extern uppdragstagare (Steer Davies Gleeve), samlade in uppgifter, förberedde fallstudier och tillhandahöll ett analytiskt verktyg för konsekvensbedömningen. När undersökningsrapporten väl är godkänd kommer den att göras allmänt tillgänglig.

3.4. Konsekvensbedömning

En första konsekvensbedömningsrapport lämnades till nämnden för lagstiftningskontroll den 18 januari 2017. Nämnden för lagstiftningskontroll lämnade ett negativt yttrande på grundval av brister, särskilt vad gäller den ekonomiska motiveringen för att införa en klausul om *force majeure*. Andra stötestenar var strukturen på och innehållet i alternativen, presentationen av de berörda parternas åsikter samt analys och jämförelse av de politiska konsekvenserna, särskilt när det gäller kostnader och övervakningssystem.

Bristerna åtgärdades enligt följande: med tanke på det stora antalet alternativ utan inbördes koppling delades alternativen upp i en sekventiell analys och jämförelse av kostnader och fördelar och urval av ett rekommenderat alternativ för varje tema. Det slutliga rekommenderade alternativet är därför en kombination av rekommenderade alternativ för varje enskild fråga. När det gäller *force majeure* framgick det av de mycket begränsade tillgängliga uppgifterna att de ekonomiska konsekvenserna var mycket ringa. I konsekvensbedömningen togs frågan ändå upp som svar på en utbredd begäran från de berörda parterna från järnvägssektorn och medlemsstaterna, särskilt för att se till att principerna om rimlighet och proportionalitet iakttas.

Den reviderade konsekvensbedömningsrapporten lämnades till nämnden för lagstiftningskontroll den 7 april 2017 som avgav ett positivt yttrande den 12 maj 2017. Slutrapporten, som motsvarar nämndens rekommendationer för att klargöra vissa frågor, läggs fram tillsammans med detta förslag.

3.4.1. Frågor med koppling till den ekonomiska analysen

De viktigaste ekonomiska och samhälleliga kostnaderna och fördelarna beräknades kvantitativt enligt tillgängliga uppgifter. Andra kostnader och fördelar bedömdes ur en kvalitativ synvinkel. Det totala samhälleliga nettovärdet bedömdes på grundval av motstridiga intressen hos de två viktigaste berörda parterna: passagerarna och järnvägssektorn. I konsekvensbedömningen granskades konsekvenserna av följande på järnvägsföretagens kostnader:

- a) Ersättning vid försening.
- b) Assistans till resenärer vid trafikstörningar eller förseningar. och
- c) Utbildning av frågor som rör personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Det finns ett direkt samband mellan kostnader och resenärernas välbefinnande, t.ex. ger högre ersättning till resenärer vid förseningar högre välbefinnande.

Alla kostnader och fördelar analyserades under en period på 15 år (2020–2035).

3.4.2. Analys av alternativ per tema som skiljer mellan stora och mindre frågor

Stora frågor

Dispenser		
Alternativ A	Alternativ B	Alternativ C
- Senarelägga borttagandet av dispenser för nationell fjärrtrafik till 2020 - Begränsa dispensererna för trafik med tredjeländer	- Senarelägga borttagandet av dispenser för nationell fjärrtrafik till 2020 - Begränsa dispensererna för trafik med tredjeländer - Ta bort dispensererna för gränsöverskridande stads-, förorts- och regionaltrafik	- Senarelägga borttagandet av dispenser för nationell fjärrtrafik till 2020 - Begränsa dispensererna för trafik med tredjeländer - Ta bort dispensererna för gränsöverskridande stads-, förorts- och regionaltrafik - Ta bort dispenser för all stads-, förorts- och regionaltrafik

I konsekvensbedömningen rekommenderades alternativ B. Alternativ B ger en väl avvägd kompromiss mellan de motstridiga intressena hos resenärer och järnvägsföretag genom att förbättra skyddet för resenärerna utan att det läggs en orimlig ekonomisk börda på järnvägssektorn (den totala kostnadsökningen för järnvägssektorn förväntas bli 0,13 %). Fullständigt avlägsnande av dispenser för stads-, förorts- och regionaltrafik skulle innebära en alltför stor börda för järnvägssektorn och medföra risk för att vissa aktörer drar in sina tjänster.

Tillämpbarheten för rättigheter för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet till alla tjänster	
Alternativ A	Alternativ B
Riktlinjer för att främja tillämpningen av rättigheter för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet	Bestämmelser om rättigheter för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

I konsekvensbedömningen rekommenderades alternativ B. Genom alternativ B kombineras bättre förmåner för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet med liten börda för järnvägsindustrin.

Information till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet	
Alternativ A	Alternativ B
Reseinformation är tillgänglig för alla personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet	- Reseinformation är tillgänglig för alla personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet - Information om resenärers rättigheter är tillgänglig för alla personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

I konsekvensbedömningen rekommenderades alternativ B. Alternativet ger en övergripande lösning på problemet med otillgänglig information utan att ge upphov till höga kostnader för järnvägssektorn.

Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet	
Alternativ A	Alternativ B
• Utbyte av bästa praxis om utbildning i ökad medvetenhet om funktionshinder	• Krav på utbildning av järnvägspersonal i ökad medvetenhet om funktionshinder

Tillhandahålla utbildning i ökad medvetenhet om funktionshinder är ingen stor börda för järnvägssektorn, och dess totala kostnader ökar med endast 0,31 %. I konsekvensbedömningen rekommenderades därför alternativ B.

Hantering av klagomål	
Alternativ A	Alternativ B
• Riktlinjer för järnvägssektorn	• Bestämmelser (nya skyldigheter för stations- och infrastrukturförvaltare)

I konsekvensbedömningen rekommenderades alternativ B. Järnvägssektorn kommer att behöva följa ett tydligt och detaljerat förfarande för hantering av klagomål. Resenärer kommer att få bättre möjligheter till klagomål och gottgörelse.

Direktbiljetter	
Alternativ A	Alternativ B
• Definiera direktbiljetter och kopplade skyldigheter	• Definiera direktbiljetter och kopplade skyldigheter • Uppmuntra järnvägsföretag och biljettutfärdare att sälja direktbiljetter där det är möjligt; om ingen direktbiljett sålts ligger bevisbördan på företag och biljettutfärdare

I konsekvensbedömningen rekommenderades alternativ B. Det innefattar inte bara att definiera direktbiljetter, utan även att uppmuntra företag och biljettutfärdare att erbjuda dem, och kräva att de informerar resenärer om deras rättigheter.

Nationella tillsynsmyndigheters hantering av klagomål och kontroll av efterlevnaden	
Alternativ A	Alternativ B
• De nationella tillsynsmyndigheterna rapporterar om sin verksamhet	• Detaljerade instruktioner om hantering av klagomål • Skyldighet för nationella tillsynsmyndigheter att samarbeta om gränsöverskridande frågor

I konsekvensbedömningen rekommenderades alternativ B. I konsekvensbedömningen klargörs de nationella tillsynsmyndigheternas ansvar i fråga om hantering av klagomål och samarbete, även om gränsöverskridande frågor. Förbättrade arbetsmetoder från de nationella tillsynsorganens sida kommer att leda till bättre kontroll av efterlevnad.

Force majeure	
Alternativ A	Alternativ B
• Införa en klausul om <i>force majeure</i> i artikel 17 (ersättning). • <u>Snäv definition</u> av <i>force majeure</i>	• Införa en klausul om <i>force majeure</i> i artikel 17 (ersättning). • <u>Bred definition</u> av <i>force majeure</i>

Införandet av en klausul om *force majeure* kommer att minska den ekonomiska bördan på järnvägsföretag. Samtidigt kommer det att minska resenärernas rätt till ersättning. Alternativ B, som bygger på en bred definition av *force majeure*, ger större ekonomisk lättnad för järnvägsföretagen (1 299 miljoner euro mer än utgångsscenarioet och 737 miljoner euro mer än alternativ A). Med snäv definition (scenario A) begränsas minskningen av resenärernas rättigheter, samtidigt som belastningen på järnvägsföretag kommer att minskas jämfört med utgångsscenarioet.

Minskningen av resenärernas rättigheter uppvägs av större fördelar för resenärer, särskilt genom färre dispenser och åtgärder för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, som förväntas uppgå till 191 miljoner euro. Eftersom rätten till assistans, service och information inte påverkas av klausulen, garanteras en fortsatt hög nivå på konsumentskyddet. Belastningen på de nationella tillsynsorganen kan öka något mot bakgrund av ingripanden i kontroversiella fall. Den snäva definitionen av *force majeure* lämnar mindre tolkningsutrymme och kommer att leda till färre ingripanden.

I konsekvensbedömningen rekommenderades därför alternativ A, eftersom det garanterar en rättvis balans mellan resenärernas intressen och järnvägsindustrins. Det åligger järnvägsföretag att visa att *force majeure* föreligger.

Mindre frågor

För ett antal mindre frågor som rör information, icke-diskriminering, CIV, beredskapsplanering, rätt till gottgörelse och järnvägsföretagens hantering av klagomål, föreslås bara ett alternativ.

Information för alla resenärer
• Information om rättigheter för tågresenärer tillhandahålls tillsammans med biljetten • Information om rättigheter för tågresenärer finns på järnvägsstationerna och ombord på tågen

Icke-diskriminering
• Förebygga diskriminering på grund av nationalitet, plats eller valuta

CIV
• Konsekvens mellan förordningen och bestämmelserna i Cotif/CIV

Om man inför en särskild befogenhet för kommissionen att uppdatera bilaga I till förordningen för att beakta ändringar av CIV kommer det att säkerställa konsekvens mellan de två.

Beredskapsplanering

- Krav på tjänsternas kontinuitet och beredskapsplanering gäller för andra aktörer än järnvägsföretag

Om bördan delas med andra berörda parter, minskar kostnaderna för järnvägsföretagen.

Rätt till gottgörelse

- Rätt till gottgörelse från tredje parter

Järnvägsföretag kommer att få lättare att få gottgörelse från tredje parter som är ansvariga för förseningar.

Järnvägsföretagens hantering av klagomål

- Ange tidsfrister för resenärer att lämna in klagomål

Tidsfrister för inlämnande av klagomål kommer att minska kostnaderna, eftersom uppgifter om incidenter inte behöver lagras under en längre tid.

3.5. Grundläggande rättigheter

I artikel 38 i stadgan om de grundläggande rättigheterna föreskrivs att unionens politik ska trygga en hög konsumentskyddsnivå. I artikel 26 i stadgan efterlyses integrering av personer med funktionshinder och det ställs krav på medlemsstaterna att vidta åtgärder för att säkerställa deras oberoende, sociala och yrkesmässiga integrering och deltagande i samhällslivet. Att stärka rättigheterna för tågresenärer i EU kommer att ytterligare öka den höga konsumentskyddsnivån.

4. BUDGETKONSEKVENSER

Förslaget påverkar inte unionens budget.

5. ÖVRIGA INSLAG

5.1. Genomförandeplaner samt åtgärder för övervakning, utvärdering och rapportering

Kommissionen kommer att övervaka genomförandet av och effektiviteten hos detta initiativ på grundval av resultatindikatorer, såsom antalet undantagna tjänster, andelen anställda som får utbildning om personer med funktionshinder, antal ansökningar om assistans, efterlevnad av informationskraven, antal sålda direktbiljetter, antalet klagomål och utbetalda ersättningar. Fem år efter ikraftträdandet av den föreslagna lagstiftningen kommer kommissionen att utvärdera om målen har uppnåtts.

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING

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 upprättandet av Europeiska gemenskapen~~ ☒ om Europeiska unionens funktionssätt ☒, särskilt artikel ~~71.1~~ ☒ 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 yttrande¹,

med beaktande av Regionkommitténs yttrande²,

i enlighet med ~~förfarandet i artikel 251 i fördraget, på grundval av det gemensamma utkast som förlikningskommittén godkände den 31 juli 2007~~ ☒ det ordinarie lagstiftningsförfarandet ☒, och

av följande skäl:

↓ ny

(1) Flera ändringar ska göras i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007⁴. Den förordningen bör av tydlighetsskäl omarbetas.

¹ EUT C , , s. .

² EUT C , , s. .

³ ~~Europaparlamentets yttrande av den 28 september 2005 (EUT C 227 E, 21.9.2006, s. 490), rådets gemensamma ståndpunkt av den 24 juli 2006 (EUT C 289 E, 28.11.2006, s. 1), Europaparlamentets ståndpunkt av den 18 januari 2007 (ännu ej offentliggjord i EUT), Europaparlamentets lagstiftningsresolution av den 25 september 2007 och rådets beslut av den 26 september 2007.~~

⁴ 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).

↓ 1371/2007/EG skäl 1

- (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 för att bidra till en ökning av järnvägstransportens andel i förhållande till andra transportsätt.
-

↓ 1371/2007/EG skäl 2
(anpassad)

~~I kommissionens meddelande "En strategi för konsumentpolitik 2002-2006"⁵ fastställs målsättningen att uppnå en hög konsumentskyddsnivå på transportområdet i enlighet med artikel 153.2 i fördraget.~~

⇓ ny

- (3) Trots betydande framgångar när det gäller att skydda konsumenter i unionen, finns det fortfarande behov av ytterligare förbättringar i fråga om skyddet av tågresenärernas rättigheter.
-

↓ 1371/2007/EG skäl 3

- (4) Eftersom tågresenären är transportavtalets svagare part bör man slå vakt om resenärens rättigheter.
-

⇓ ny

- (5) Beviljandet av samma rättigheter för tågresenärer vid internationella och nationella resor bör höja nivån på konsumentskyddet i unionen, säkerställa lika villkor för järnvägsföretag och garantera en enhetlig nivå avseende resenärers rättigheter.
- (6) Stads-, förorts- och regionaltrafik som är persontrafik på järnväg skiljer sig från fjärrtrafik. Medlemsstaterna bör därför tillåtas att bevilja dispens för stads-, förorts- och regionaltrafik som är persontrafik på järnväg och som inte är gränsöverskridande trafik inom unionen från vissa bestämmelser om resenärers rättigheter.
-

↓ 1371/2007/EG skäl 24
(anpassad)
⇒ ny

- (7) Ett syfte med denna förordning är att förbättra persontrafiken på järnväg inom ☒ unionen ☒ ~~gemenskapen~~. Medlemsstaterna bör därför kunna bevilja dispenser för

⁵ ~~EGT C 137, 8.6.2002, s. 2.~~

transporter i regioner där en betydande del av trafiken sker utanför ☒ unionen, ☒ gemenskapen ⇒ förutsatt att en lämplig nivå avseende resenärers rättigheter säkerställs för den del av sådan trafik som tillhandahålls på dessa medlemsstaters territorier i enlighet med deras nationella lagstiftning ⇐.

↓ ny

- (8) Dispenserna bör dock inte beröra de bestämmelser i denna förordning som underlättar utnyttjandet av tågtrafiktjänster för personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet. Dessutom bör dispenser inte beröra rättigheterna för dem som så önskar att köpa tågbiljett utan otillbörlig svårighet, bestämmelserna om järnvägsföretagens skadeståndsansvar avseende resenärerna och deras resgods, kravet på att järnvägsföretag måste vara rimligt försäkrade samt kravet på att de måste vidta lämpliga åtgärder för att garantera resenärernas personliga säkerhet på tågstationer och på tåg och för att hantera risker.

↓ 1371/2007/EG skäl 4

⇒ ny

- (9) Tågresenärernas rättigheter omfattar rätt till information om tjänsten före och under resan. Järnvägsföretag och biljettutfärdare bör i möjligaste mån lämna denna information i förväg och så tidigt som möjligt. ⇒ Informationen bör lämnas i format som är lättillgängliga för personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet. ⇐

↓ 1371/2007/EG skäl 5

(anpassad)

- (10) Mer detaljerade krav på tillhandahållandet av reseinformation ~~kommer att~~ anges i de tekniska specifikationer för driftskompatibilitet (TSD) som avses i kommissionens förordning (EU) nr 454/2011⁶ ~~Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/16/EG av den 19 mars 2001 om driftskompatibiliteten hos järnvägssystemet för konventionella tåg⁷~~.

↓ 1371/2007/EG skäl 6
(anpassad)

- ~~(11)~~ En förstärkning av rättigheterna för tågresenärer bör bygga på befintliga internationella lagstiftning ~~rättsregler i detta sammanhang~~ enligt bilang A – enhetliga rättsregler för avtal om internationell transport av resande på järnväg (CIV) till

⁶ 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).

⁷ EGT L 110, 20.4.2001, s. 1. Direktivet senast ändrat genom kommissionens direktiv 2007/32/EG (EUT L 141, 2.6.2007, s. 63).

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 inhemsk järnvägstrafik. ☒ Den 23 februari 2013 anslöt sig unionen till Cotif. ☒

↓ ny

- (12) Mot bakgrund av försäljningen av biljetter för persontransport bör medlemsstaterna vidta alla nödvändiga åtgärder för att förhindra diskriminering på grundval av nationalitet eller hemvist, oberoende av om den berörda resenären befinner sig, permanent eller tillfälligt, i en annan medlemsstat. Dessa åtgärder bör omfatta alla former av dold diskriminering som, genom tillämpning av andra kriterier, t.ex. hemvist, fysisk plats eller digital plats, kan ha samma effekt. Mot bakgrund av utvecklingen av onlineplattformar för försäljning av biljetter för persontrafik bör medlemsstaterna ägna särskild uppmärksamhet åt att säkerställa att det inte förekommer någon diskriminering i samband med användning av onlinegränssnitt eller inköp av biljetter. Transportsystem som inbegriper sociala tariffer bör dock inte uteslutas automatiskt, förutsatt att de är proportionerliga och oberoende av de berörda personernas nationalitet.
- (13) 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, i synnerhet genom att tillåta transport av cyklar ombord på tågen.

↓ 1371/2007/EG skäl 7
(anpassad)

- (14) Järnvägsföretagen bör ~~samarbeta för att~~ göra det lättare för tågresenärer att övergå från en operatör till en annan genom att när så är möjligt tillhandahålla direktbiljetter.

↓ 1371/2007/EG skäl 8

~~Tillhandahållandet av information och biljetter till tågresenärer bör underlättas genom att datoriserade system anpassas till en gemensam specifikation.~~

↓ 1371/2007/EG skäl 9

~~Det vidare införandet av reseinformations- och bokningssystem bör ske i enlighet med TSD.~~

↓ 1371/2007/EG (anpassad) ⇒ ny	skäl	10
--------------------------------------	------	----

- (15) ⇒ Mot bakgrund av Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, och för att ge personer med funktionshinder 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. ⇐ ~~Persontrafiken på järnväg bör gagna allmänheten.~~ Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, oavsett om orsaken härtill är handikapp, ålder eller andra faktorer, ~~bör därför ha möjligheter att resa med tåg som kan jämföras med andra medborgares.~~ Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har samma rätt som alla andra medborgare till fri rörlighet, ~~valfrihet~~ och icke-diskriminering. Särskild uppmärksamhet bör ägnas bland annat åt att informera personer med funktionshinder 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 lämna resenärer med sensorisk funktionsnedsättning bästa möjliga information om förseningar bör visuella och hörbara system användas. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet bör ges möjlighet att utan extra kostnad köpa biljett ombord på tåget. ⇒ Personalen bör ha en utbildning som är lämplig för att kunna möta behoven hos personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, i synnerhet när personalen tillhandahåller assistans. För att säkerställa lika resevillkor bör sådana personer få assistans på stationer och ombord hela tiden när tåg körs, och inte bara vid vissa tider på dagen. ⇐

↓ 1371/2007/EG (anpassad) ⇒ ny	skäl	11
--------------------------------------	------	----

- (16) Järnvägsföretag och stationsförvaltare bör ta hänsyn till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet genom att uppfylla ~~de~~ TSD för personer med nedsatt rörlighet, ~~för att på så sätt~~ ☒ Dessutom ☒, i enlighet med den gällande ~~gemenskapslagstiftningen~~ ☒ unionslagstiftningen ☒ om offentlig upphandling, ⇒ i synnerhet Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/24/EU⁸, ⇐ ~~garantera~~ ☒ bör ☒ ~~tillgänglighet till~~ alla byggnader och all rullande materiel göras tillgängliga genom ~~att~~ stegvis avskaffande av de fysiska och funktionella hindren i samband med nyanskaffningar, anläggningsarbeten eller betydande renoveringar.

⁸ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/24/EU av den 26 februari 2014 om offentlig upphandling och om upphävande av direktiv 2004/18/EG (EUT L 94, 28.3.2014, s. 65).

↓ 1371/2007/EG skäl 14 (anpassad) ⇒ ny
--

- (17) Det är önskvärt att det genom denna förordning upprättas ett system för ersättning till resenärerna vid förseningar kopplat till järnvägsföretagets ansvar, på samma grund som det internationella system som föreskrivs i Cotif, särskilt i ~~bilaga~~ ☒ de enhetliga rättsreglerna ☒ (CIV) till detta om resenärernas rättigheter. ⇒ Vid förseningar i persontrafik bör järnvägsföretag ge resenärer ersättning baserad på en procentandel av biljettpriiset. ⇐

↓ 1371/2007/EG skäl 12 ⇒ ny

- (18) Järnvägsföretag bör ha skyldighet att vara försäkrade eller vidta likvärdiga åtgärder så att de vid en olyckshändelse kan infria sitt skadeståndsansvar gentemot tågresenärer. ~~Minimiförsäkringsbeloppet för järnvägsföretag bör ses över senare.~~ ⇒ Om medlemsstaterna fastställer ett maximalt skadeståndsbelopp om en resenär dödas eller tillfogas personskadan, ska detta belopp minst motsvara det belopp som fastställs i de enhetliga rättsreglerna (CIV). ⇐

↓ 1371/2007/EG skäl 13

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

↓ ny

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

- (21) Ett järnvägsföretag bör emellertid inte vara skyldigt att betala ersättning om det kan bevisa att förseningen har orsakats av svåra väderförhållanden eller större naturolyckor som äventyrar den säkra driften av tjänsten. Alla sådana händelser bör ha karaktären 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. Järnvägsföretag bör styrka att de varken kunde förutse eller förhindra förseningen även om alla rimliga åtgärder skulle ha vidtagits.

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

- (23) Denna förordning bör inte begränsa järnvägsföretagets rätt att begära ersättning från någon person, däribland tredje part, i enlighet med tillämplig nationell lagstiftning.

↓ 1371/2007/EG skäl 15

- (24) När en medlemsstat beviljar järnvägsföretag dispens från bestämmelserna i denna förordning, bör den uppmana järnvägsföretagen att, i samråd med organisationer som företräder resenärerna, införa ett system för ersättning och hjälp i händelse av allvarliga avbrott i persontrafiken.

↓ 1371/2007/EG skäl 16

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

↓ 1371/2007/EG skäl 17

- (26) 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.

↓ 1371/2007/EG skäl 18

- (27) Tågresenärer bör kunna framföra klagomål mot varje järnvägsföretag som berörs när det gäller rättigheter och skyldigheter enligt denna förordning och ha rätt att få svar inom rimlig tid.

↓ 1371/2007/EG skäl 19

⇒ ny

- (28) Järnvägsföretag ⇒ och stationsförvaltare ⇐ bör fastställa, ⇒ offentliggöra, ⇐ förvalta och övervaka tjänstekvalitetsnormer för persontrafik på järnväg.

↓ 1371/2007/EG skäl 20

~~Innehållet i denna förordning bör ses över med avseende på anpassning av de finansiella beloppen till inflationen, med avseende på kraven på information och tjänstekvalitet med hänsyn till marknadsutvecklingen samt med hänsyn till förordningens inverkan på tjänstekvaliteten.~~

↓ ny

- (29) För att upprätthålla en hög konsumentskyddsnivå avseende järnvägstransporter bör medlemsstaterna åläggas att utse nationella tillsynsorgan för att noggrant övervaka tillämpningen av samt kontrollera efterlevnaden av denna förordning 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 varandra.

↓ 1371/2007/EG skäl 21
(anpassad)
⇒ ny

- (30) ⇒ Behandling av personuppgifter bör genomföras i enlighet med unionens lagstiftning om skyddet av personuppgifter, i synnerhet ⇐ ~~Denna förordning bör inte påverka tillämpningen av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679⁹ Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter¹⁰.~~

↓ 1371/2007/EG skäl 22

- (31) Medlemsstaterna bör fastställa påföljder vid överträdelser av bestämmelserna i denna förordning samt se till att påföljderna tillämpas. Påföljderna, som bland annat kan innefatta ersättning till den berörda personen, bör vara effektiva, proportionerliga och avskräckande.

↓ 1371/2007/EG skäl 23
(anpassad)

- (32) Eftersom målen med förordningen, nämligen att utveckla ☒ unionens ☒ ~~gemenskapens~~ järnvägar och införa vissa rättigheter för tågresenärer, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och de därför bättre kan uppnås på ☒ unionsnivå ☒ ~~gemenskapsnivå~~, kan ☒ unionen ☒ ~~gemenskapen~~ vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går förordningen inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå dessa mål.

↓ ny

- (33) För att säkerställa en hög skyddsnivå för resenärer bör befogenheten att anta akter i enlighet med artikel 290 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt delegeras till kommissionen för att ändra bilagorna I, II och III avseende de enhetliga rättsreglerna (CIV), den minimiinformation som ska lämnas av järnvägsföretag och biljettutfärdare, miniminormer för tjänstekvalitet, och för att inflationsanpassa de

⁹ 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).

¹⁰ EGT L 281, 23.11.1995, s. 21. Direktivet ändrat genom förordning (EG) nr 1882/2003 (EUT L 284, 21.10.2003, s. 1).

finansiella belopp som nämns i förordningen. Det är särskilt viktigt att kommissionen genomför lämpliga samråd under sitt förberedande arbete, inbegripet på expertnivå, och att dessa samråd genomförs i enlighet med principerna i det interinstitutionella avtalet om bättre lagstiftning av den 13 april 2016¹¹. 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.

↓ 1371/2007/EG (anpassad)	skäl	25
------------------------------	------	----

~~Järnvägsföretag i vissa medlemsstater kommer möjligen att finna det svårt att tillämpa samtliga bestämmelser i denna förordning när den träder i kraft. Medlemsstaterna bör därför kunna bevilja tillfällig dispens från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning för nationell fjärrtrafik. Den tillfälliga dispensen bör emellertid inte avse de bestämmelser i denna förordning som ger personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet möjlighet att resa med tåg, inte heller rätten för dem som så önskar att köpa tågbiljett utan otillbörlig svårighet, och heller inte de bestämmelser som gäller järnvägsföretagens skadeståndsansvar gentemot resenärerna och med avseende på deras resgods, kravet att järnvägsföretag måste vara rimligt försäkrade samt kravet att dessa företag måste vidta lämpliga åtgärder för att garantera resenärernas personliga säkerhet på tågstationer och på tåg och hantera risker.~~

↓ 1371/2007/EG skäl 26

~~Stads-, förorts- och regionaltrafik för passagerare skiljer sig från fjärrtrafik. Med undantag av vissa bestämmelser som bör tillämpas på all persontrafik på järnväg inom hela gemenskapen, bör medlemsstaterna därför kunna bevilja dispens från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning för stads-, förorts- och regiontrafik.~~

↓ 1371/2007/EG skäl 27

~~De åtgärder som krävs för att genomföra denna förordning bör antas i enlighet med rådets beslut 1999/468/EG av den 28 juni 1999 om de förfaranden som skall tillämpas vid utövandet av kommissionens genomförandebefogenheter¹².~~

↓ 1371/2007/EG skäl 28

~~Kommissionen bör särskilt ges behörighet att anta genomförandeåtgärder. Eftersom dessa åtgärder har en allmän räckvidd och avser att ändra icke väsentliga delar av denna förordning~~

¹¹ EUT L 123, 12.5.2016, s. 1.

¹² EGT L 184, 17.7.1999, s. 23. Beslutet ändrat genom beslut 2006/512/EG (EUT L 200, 22.7.2006, s. 11).

~~eller komplettera denna genom tillägg av nya icke väsentliga delar, bör de antas i enlighet med det föreskrivande förfarandet med kontroll i artikel 5a i beslut 1999/468/EG.~~

↓ ny

(34) 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 funktionshinder, 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.

↓ 1371/2007/EG (anpassad)

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Kapitel I

Allmänna bestämmelser

Artikel 1

Syfte

I denna förordning fastställs regler ☒ för järnvägstransport ☒ på följande områden:

~~a) Den information som järnvägsföretagen ska tillhandahålla, ingående av transportavtal, utfärdande av biljetter och införande av ett datoriserat informations- och bokningssystem för järnvägstransporter.~~

↓ ny

a) Icke-diskriminering mellan resenärer i fråga om transportvillkor.

↓ 1371/2007/EG

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

~~c) Järnvägsföretagens skyldigheter mot resenärerna vid förseningar.~~

↓ ny

- 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 inställd resa eller försening.

↓ 1371/2007/EG (anpassad)
⇒ ny

- ⇒ e) minimiinformation ⇌ ☒ som ska lämnas till passagerare. ☒
- ~~ef)~~ ~~Skydd av~~ ⇒ Icke-diskriminering av ⇌ och ⇒ obligatorisk ⇌ assistans ~~till~~ ☒ för ☒ personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ~~vid tågresor~~.
- ~~eg)~~ Fastställande och övervakning av tjänstekvalitetsnormer, ☒ och ☒ hantering av risker för resenärernas personliga säkerhet, ~~och~~
- ~~h)~~ ~~Handläggning~~ av klagomål.
- ~~fi)~~ Allmänna regler om kontroll av efterlevnaden.

Artikel 2

Tillämpningsområde

1. Denna förordning ska gälla ~~alla~~ ☒ nationella och internationella ☒ tågresor och järnvägstjänster i hela ~~gemenskapen~~ ☒ unionen ☒ som tillhandahålls av ett eller flera järnvägsföretag med tillstånd i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2012/34/EU¹³ ~~rådets direktiv 95/18/EG av den 19 juni 1995 om tillstånd för järnvägsföretag¹⁴~~.
- ~~2. Denna förordning är inte tillämplig på järnvägsföretag och transporttjänster som saknar tillstånd enligt direktiv 95/18/EG.~~
- ~~3. När denna förordning träder i kraft ska artiklarna 9, 11, 12, 19, 20.1 och 26 tillämpas på all persontrafik i hela gemenskapen.~~
- ~~4. Med undantag av de bestämmelser som anges i punkt 3 får en medlemsstat på klara, tydliga och icke-diskriminerande grunder under en tid av högst 5 år bevilja dispens, som får förnyas två gånger med högst 5 år vid varje tillfälle, för inhemsk persontrafik från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning.~~
- ~~5. Med undantag av de bestämmelser som anges i punkt 3 i denna artikel får en medlemsstat undanta stads- och förortspersontrafik samt regional persontrafik från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning. När det gäller att skilja mellan stads- och förortspersontrafik, å ena sidan, och regional persontrafik, å andra sidan, ska medlemsstaterna tillämpa definitionerna i rådets direktiv 91/440/EEG av den 29 juli 1991 om utvecklingen av~~

¹³ EUT L 343, 14.12.2012, s. 32.

¹⁴ ~~EGT L 143, 27.6.1995, s. 70. Direktivet senast ändrat genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2004/49/EG (EUT L 164, 30.4.2004, s. 44).~~

gemenskapens järnvägar¹⁵. Vid tillämpningen av dessa definitioner ska medlemsstaterna använda följande kriterier: avstånd, tjänsternas frekvens, antalet uppehåll enligt tidtabell, rullande materiel, biljettsystem, skillnad i antalet passagerare under högtrafik och lågtrafik, tågtyper och tidtabeller.

6. Under en tid av högst 5 år får en medlemsstat på klara, tydliga och icke-diskriminerande grunder bevilja dispens, som får förnyas, från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning för särskilda tjänster eller resor av det skälet att en betydande del av persontrafiken, inbegripet minst ett stationsuppehåll enligt tidtabell, tillhandahålls utanför gemenskapen.

7. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om dispens som beviljats enligt punkterna 4, 5 och 6. Kommissionen ska vidta lämpliga åtgärder, om sådan dispens inte anses förenlig med bestämmelserna i denna artikel. Senast den 3 december 2014 ska kommissionen förelägga Europaparlamentet och rådet en rapport om de dispenser som beviljats enligt punkterna 4, 5 och 6.

↓ ny

2. Med förbehåll för punkt 4 får medlemsstaterna bevilja dispens för följande tjänster från tillämpningen av denna förordning:

(a) Stads-, förorts- och regionaltrafik som är persontrafik på järnväg enligt direktiv 2012/34/EU, utom gränsöverskridande trafik inom unionen.

(b) Internationell persontrafik på järnväg där en betydande del, inbegripet minst ett stationsuppehåll enligt tidtabell, tillhandahålls utanför unionen, förutsatt att resenärernas rättigheter säkerställs på ett lämpligt sätt enligt nationell lagstiftning på territoriet i den medlemsstat som beviljar dispensen.

3. Medlemsstaterna ska informera kommissionen om dispenser som beviljas enligt punkt 2 a och 2 b och om lämpligheten hos sin nationella lagstiftning på sitt territorium med avseende på punkt 2 b.

4. Artiklarna 5, 10, 11 och 25 samt kapitel V ska gälla för all persontrafik på järnväg som avses i punkt 1, inbegripet trafik som beviljats dispens i enlighet med punkt 2 a och 2 b.

↓ 1371/2007/EG (anpassad)

⇒ ny

Artikel 3

Definitioner

I denna förordning gäller följande definitioner:

¹⁵ EGT L 237, 24.8.1991, s. 25. Direktivet senast ändrat genom direktiv 2006/103/EG (EUT L 363, 20.12.2006, s. 344).

1. ~~järnvägsföretag: järnvägsföretag enligt definitionen i artikel 2 3.1 i direktiv 2001/14/EG¹⁶ 2012/34/EU, samt andra offentliga eller privata företag vars verksamhet består i att tillhandahålla godstransporter och/eller personbefordran med järnväg, med krav på att företaget ska sörja för dragkraft. Definitionen innefattar även företag som endast tillhandahåller dragkraft.~~
- ~~2. transportör: det järnvägsföretag med vilket resenären har ingått transportavtalet eller ett antal på varandra följande järnvägsföretag som enligt avtalet har skadeståndsansvar.~~
- ~~3. ställföreträdande transportör: ett järnvägsföretag som inte har ingått ett transportavtal med resenären, men till vilket det järnvägsföretag som har ingått avtalet har överlåtit en del av, eller hela, järnvägstransporten.~~
42. *infrastrukturförvaltare*: ⇒ en infrastrukturförvaltare ⇐ ~~organ eller företag som särskilt ansvarar för anläggning och underhåll av järnvägsinfrastruktur, eller en del därav, i enlighet med definitionen i artikel 3 i direktiv 91/440/EEG 2012/34/EU. Detta kan också inbegripa förvaltning av kontroll- och säkerhetssystem för infrastrukturen. Infrastrukturförvaltarens uppgifter i ett järnvägsnät eller en del av ett nät kan tilldelas olika organ eller företag.~~
53. *stationsförvaltare*: en organisatorisk enhet i en medlemsstat som har givits ansvaret för förvaltningen av en järnvägsstation. Infrastrukturförvaltaren kan vara stationsförvaltare.
64. *researrangör*: en arrangör eller återförsäljare, annan än järnvägsföretaget, i den bemärkelse som avses i artikel 2 3.8 och 2 3.9 i Europaparlamentets och rådets direktiv 90/314/EEG¹⁷ (EU) 2015/2302¹⁸.
75. *biljettutfärdare*: varje återförsäljare av järnvägstransporter som ingår transportavtal och säljer biljetter för ett järnvägsföretags eller för egen räkning.
86. *transportavtal*: ett avtal om transport mot ersättning eller kostnadsfritt mellan ett järnvägsföretag eller en biljettutfärdare och resenären om tillhandahållande av en eller flera transporttjänster.
97. *bokning*: ett tillstånd på papper eller i elektronisk form som berättigar till transport enligt i förväg bekräftade och personligt utformade transportarrangemang.
108. *direktbiljett*: en biljett eller biljetter som representerar ett ☒ enda ☒ transportavtal som har ingåtts för att genomföra på varandra följande järnvägstjänster som tillhandahålls av ett eller flera järnvägsföretag.

¹⁶ ~~Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/14/EG av den 26 februari 2001 om tilldelning av infrastrukturkapacitet, uttag av avgifter för utnyttjande av järnvägsinfrastruktur (EGT L 75, 15.3.2001, s. 29). Direktivet senast ändrat genom direktiv 2004/49/EG.~~

¹⁷ ~~Rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang (EGT L 158, 23.6.1990, s. 59).~~

¹⁸ 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).

↓ ny

9. *trafik*: persontrafik på järnväg som bedrivs mellan järnvägsstationer eller uppehåll enligt en tidtabell.
10. *resa*: transport av en passagerare mellan en avgångsstation och en ankomststation inom ramen för ett enda transportavtal.
-

↓ 1371/2007/EG (anpassad)
⇒ ny

11. *nationell persontrafik på järnväg förbindelse*: en tjänst för personbefordran med järnväg som inte korsar en medlemsstatsgräns.
- ⇒ 12. *internationell persontrafik på järnväg*: en internationell tjänst för personbefordran med järnväg enligt definitionen i artikel 3.5 i direktiv 2012/34/EU. ⇐
- ~~12~~13. *försening*: tidsskillnaden mellan den tidpunkt då resenären planerades anlända enligt den offentliggjorda tidtabellen och tidpunkten för hans eller hennes verkliga eller förväntade ankomst~~tid~~ ☒ till den slutliga bestämmelsestationen ☒.
- ~~13~~14. *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.
-

↓ ny

15. *missad anslutning*: en situation där en resenär missar en eller flera förbindelser under en resa till följd av försening eller inställelse av en eller flera tidigare förbindelser.
-

↓ 1371/2007/EG (anpassad)
⇒ ny

~~14. datoriserat informations- och bokningssystem för järnvägstrafik (CIRSRT): ett datoriserat system med information om järnvägsförbindelser som erbjuds av järnvägsföretag. Detta system ska omfatta följande information om persontrafiken:~~

~~a) Scheman och tidtabeller för persontrafiken.~~

~~b) Platstillgången på persontåg.~~

~~c) Biljettpriser och särskilda villkor.~~

~~d) Hur tågen kan utnyttjas av personer med nedsatt rörlighet.~~

~~e) Olika möjligheter att göra bokningar eller utfärda biljetter eller direktbiljetter, i den utsträckning vissa av eller samtliga dessa möjligheter är tillgängliga för användarna.~~

- ~~15~~16. *person med funktionshinder* eller ☒ och ☒ *person med nedsatt rörlighet*: en person vars rörlighet är nedsatt vid användning av transporter på grund av någon form av ☒ som har en bestående eller tillfällig ☒ fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), ☒ mental, ☒ psykiskt funktionshinder eller

☒ sensorisk ☒ psykisk störning 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 och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till hans eller hennes särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla passagerare.

~~16~~17. *allmänna villkor för befordran:* Transportföretagets ☒ järnvägsföretagets ☒ villkor i form av i varje medlemsstat gällande allmänna villkor eller tariffer som genom ingående av transportavtalet har kommit att utgöra en integrerad del av detta.

~~17~~18. *fordon:* motorfordon eller släpvagn som transporteras vid personbefordran.

↓ ny

19. *de enhetliga rättsreglerna (CIV):* enhetliga rättsregler för avtalet om internationell transport av resande på järnväg (Contract for International Carriage of Passengers and Luggage by Rail, CIV), enligt tillägg A till fördraget om internationell järnvägstrafik (Convention concerning International Carriage by Rail, Cotif).

↓ 1371/2007/EG

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 avdelning II och avdelning III i bilaga I, varvid bestämmelserna i detta kapitel ska iakttas.

↓ ny

Artikel 5

Icke-diskriminerande villkor i transportavtal

Utan att det påverkar sociala tariffer ska järnvägsföretag eller biljettutfärdare erbjuda allmänheten avtalsvillkor och tariffer utan direkt eller indirekt diskriminering på grundval av slutkundens nationalitet eller hemvist, eller etableringsort för järnvägsföretaget eller biljettutfärdaren inom unionen.

Artikel ~~5~~ 6

Cyklar

Järnvägsföretagen ska ge Resenärerna ~~möjlighet~~ ☒ ska ha rätt ☒ att ~~ta med~~ ☒ ta ☒ cyklar ☒ ombord ☒ på tåget, = om så är lämpligt, mot ⇒ rimlig ⇐ ersättning ~~om de är lätthanterliga, om det inte har någon negativ effekt på trafiktjänsten i fråga och om vagnarna tillåter.~~ ⇒ De ska hålla uppsikt över sina cyklar under resan och säkerställa att ingen olägenhet eller skada orsakas för andra resenärer eller för rörlighetshjälpmedel, bagage eller järnvägsverksamheten. Tillstånd till transport av cyklar får vägras eller begränsas av säkerhetsskäl eller operativa skäl, förutsatt att järnvägsföretag, biljettutfärdare, researrangörer och, i förekommande fall, stationsförvaltare informerar resenärerna om villkoren för en sådan vägran eller begränsning i enlighet med förordning (EU) nr 454/2011. ⇐

Artikel ~~6~~ 7

Förbud mot att frånga 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.
2. Ett järnvägsföretag får erbjuda avtalsvillkor som är förmånligare för resenären än de villkor som fastställs i denna förordning.

Artikel ~~7~~ 8

Skyldighet att informera om att en trafiktjänst upphör

Järnvägsföretagen eller, i tillämpliga fall, behöriga myndigheter som är ansvariga för kontrakt om allmän järnvägstrafik, ska på lämpligt sätt, ⇒ inbegripet i format som är lättillgängliga för personer med funktionshinder i enlighet med tillgänglighetskrav i direktiv XXX¹⁹, ⇐ och innan besluten genomförs, offentliggöra beslut om att dra in tjänster ⇒ antingen permanent eller tillfälligt ⇐.

Artikel ~~8~~ 9

Reseinformation

1. Järnvägsföretag och biljettutfärdare som erbjuder transportavtal för ett eller flera järnvägsföretags räkning ska på begäran, ~~utan att bestämmelserna i artikel 10 påverkas,~~ ge resenären åtminstone den information som avses i del I av bilaga II om de resor för vilka ett transportavtal erbjuds av det berörda järnvägsföretaget. Biljettutfärdare som erbjuder transportavtal för egen räkning, och researrangörer, ska lämna denna information om den finns tillgänglig.

¹⁹ Direktiv XXX om tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar vad gäller tillgänglighetskrav för produkter och tjänster (Europeiska rättsakten om tillgänglighet) (EUT L X, X.X.XXXX, s. X).

2. Järnvägsföretagen ⇒ och, där det är möjligt, biljettutfärdarna ⇐ ska under resan ⇒ , inbegripet vid anslutningsstationer, ⇐ lämna resenären åtminstone den information som avses i del II av bilaga II.
3. Den information som avses i punkterna 1 och 2 ska lämnas i den mest lämpliga formen, ⇒ inbegripet genom användning av modern kommunikationsteknik ⇐. Särskild uppmärksamhet ~~hänvis~~ ska ~~därunder~~ ägnas åt att ~~tas till personer med nedsatt syn eller hörsel~~ ⇒ säkerställa att denna information är tillgänglig för personer med funktionshinder i enlighet med tillgänglighetskraven i direktiv XXX och förordning 454/2011 ⇐.

↓ ny

4. Stationsförvaltare och infrastrukturförvaltare ska lämna realtidsinformation om tåg, inbegripet sådana som drivs av andra järnvägsföretag och som är tillgängliga för järnvägsföretag och biljettutfärdare, på ett icke-diskriminerande sätt.

↓ 1371/2007/EG (anpassad)
⇒ ny

Artikel ~~9~~ 10

Tillgång till biljetter, direktbiljetter och bokningar

1. Järnvägsföretag och biljettutfärdare ska erbjuda biljetter ☒ och, när sådana finns att tillgå ☒, direktbiljetter och bokningar ~~när sådana finns att tillgå~~. ⇒ De ska göra sitt yttersta för att erbjuda direktbiljetter, inbegripet för resor över gränser och med fler än ett järnvägsföretag. ⇐
2. Utan att tillämpningen av punkterna 3 och 4 påverkas ska järnvägsföretagen ⇒ och biljettutfärdarna ⇐ distribuera biljetter till resenärerna via åtminstone ett av följande försäljningsställen:
- (a) Biljettkontor eller biljettautomater.
 - (b) Telefon, Internet eller via annan allmänt tillgänglig informationsteknik.
 - (c) Ombord på tågen.

~~3. Utan att tillämpningen av punkterna 4 och 5 påverkas ska ⇒ Medlemsstaterna får kräva att ⇐ järnvägsföretagen för tjänster som tillhandahålls enligt avtal om offentliga tjänster distribuera ☒ ska tillhandahålla ☒ biljetter via ☒ genom ☒ åtminstone ⇒ fler än ⇐ ett av följande försäljningsställen.~~

~~a) Biljettkontor eller biljettautomater.~~

~~b) Ombord på tågen.~~

43. Järnvägsföretagen ska erbjuda möjlighet att erhålla biljetter för respektive förbindelse ombord på tåget om inte detta begränsas eller vägras av säkerhetsskäl, enligt en policy mot bedrägerier, på grund av obligatorisk platsbokning eller på skäliga kommersiella grunder.

54. 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 på tåget samt hur detta ska göras,
 - (b) den närmaste järnvägsstation eller plats där det finns biljettkontor och/eller biljettautomater.

↓ ny

5. Om det inte finns något biljettkontor eller någon tillgänglig biljettautomat på avgångsstationen ska personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet tillåtas att köpa biljetter ombord på tåget utan extra kostnad.
6. Om en resenär får separata biljetter för en enda resa som omfattar på varandra följande järnvägstjänster som tillhandahålls av ett eller flera järnvägsföretag, ska resenärens rättigheter till information, assistans, service och ersättning motsvara de rättigheter som gäller för en direktbiljett och omfatta hela resan från avresan till den slutliga bestämmelseorten, såvida inte resenären uttryckligen informeras skriftligen om något annat. Sådan information ska särskilt ange att om resenären missar en anslutning har han eller hon inte rätt till assistans eller ersättning på grundval av resans totala längd. Bevisbördan när det gäller att visa att informationen har lämnats ska ligga hos järnvägsföretaget, dess agent, researrangören eller biljettutfärdaren.

↓ 1371/2007/EG

Artikel 10

Reseinformation och bokningssystem

- ~~1. För att lämna den information och utfärda de biljetter som avses i denna förordning ska järnvägsföretag och biljettutfärdare använda ett datoriserat informations- och bokningssystem för järnvägstrafik (CIRSRT) som ska upprättas enligt de förfaranden som avses i denna artikel.~~
- ~~2. De tekniska specifikationer för driftskompatibilitet (TSD) som avses i direktiv 2001/16/EG ska tillämpas inom ramen för denna förordning.~~
- ~~3. Kommissionen ska på förslag av Europeiska järnvägsbyrån (ERA) anta TSD för telematikapplikationer som ingår i servicen till passagerarna senast den 3 december 2010. TSD ska göra det möjligt att lämna den information som avses i bilaga II och att utfärda biljetter i enlighet med denna förordning.~~
- ~~4. Järnvägsföretagen ska anpassa sitt CIRSRT i enlighet med de krav som anges i TSD och enligt en införandeplan som anges i denna TSD.~~
- ~~5. I enlighet med bestämmelserna i direktiv 95/46/EG får järnvägsföretag eller biljettutfärdare inte lämna ut personanknuten information om enskilda bokningar till andra järnvägsföretag eller biljettutfärdare.~~

KAPITEL III

JÄRNVÄGSFÖRETAGENS SKADESTÅNDSANSVAR GENTEMOT RESENÄRERNA OCH MED AVSEENDE PÅ DERAS RESGODS

Artikel 11

Skadeståndsansvar för resenärer och resgods

Utan att tillämplig nationell lagstiftning som ger resenärerna ytterligare ersättning för skador påverkas ska järnvägsföretagens skadeståndsansvar gentemot resenärerna och med avseende på 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.

↓ 1371/2007/EG (anpassad)
⇒ ny

Artikel 12

Försäkring ☒ och skadeståndsansvar om en resenär dödas eller tillfogas personskada ☒

~~1. Den försäkringsskyldighet som avses i artikel 9 i direktiv 95/18/EG ska, när det gäller skadeståndsansvar gentemot resenärer, förstås som ett krav på att järnvägsföretagen ska vara försäkrade till en sådan nivå, ⇒ , i enlighet med artikel 22 i direktiv 2012/34/EU och på grundval av en bedömning av deras risker, ⇐ eller vidta likvärdiga åtgärder, så att de kan infria sitt skadeståndsansvar enligt denna förordning.~~

~~2. Kommissionen ska senast den 3 december 2010 förelägga Europaparlamentet och rådet en rapport om fastställande av den lägsta försäkringsnivån för järnvägsföretag. Om så är lämpligt ska rapporten åtföljas av lämpliga förslag eller rekommendationer.~~

Artikel 13

Förskottsutbetalningar

1. Om en resenär avlider eller skadas ska järnvägsföretaget som avses i artikel 26.5 i bilaga I omgående, och under inga omständigheter senare än femton 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 därför påverkas.
3. En förskottsutbetalning ska inte innebära ett erkännande av skadeståndsansvar och kan kvittas mot eventuella senare utbetalningar enligt denna förordning, men den kan inte återkrävas annat än i de fall skadan uppstått genom resenärens försumlighet eller

vållande, eller när en annan person än den ersättningsberättigade personen har mottagit förskottsutbetalningen.

Artikel 14

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 en resenär som begär skadestånd från tredje part.

KAPITEL IV

FÖRSENING, UTEBLIVEN ANSLUTNING OCH INSTÄLLELSE

Artikel 15

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.

↓ 1371/2007/EG
⇒ ny

Artikel 16

Ersättning och ombokning

1. Om det skäligen är troligt ⇒ , antingen vid avgång eller i händelse av en missad anslutning under en resa med en direktbiljett, ⇔ att ankomsten till den slutliga bestämmelseorten enligt transportavtalet kommer att försenas mer än 60 minuter, ska resenären omedelbart erbjudas att välja något av följande:

- (a) Ersättning 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 tanke på resenärens ursprungliga resplan, med en returresa till den första avreseorten snarast möjligt om detta är relevant. Denna ersättning ska betalas ut på samma villkor som den ersättning som avses i artikel 17.
- (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. Vid tillämpningen av punkt 1 b får likvärdiga ombokningsalternativ drivas av vilket järnvägsföretag som helst, och de får omfatta användning av transport i högre klass och alternativa transportsätt utan ytterligare kostnader för resenären. Järnvägsföretagen ska göra rimliga ansträngningar för att undvika extra byten. Den sammanlagda restiden, vid användning av ett alternativt transportsätt för den del av resan som inte fullföljts som planerat, ska vara jämförbar med den planerade restiden för den ursprungliga resan. Resenärer ska inte nedgraderas till transportmedel i en lägre klass såvida inte sådana transportmedel är de enda tillgängliga ombokningsalternativen.
3. Transporttjänstleverantörer som gör ombokningar ska ägna särskild uppmärksamhet åt att ge personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet likvärdig tillgång till den alternativa tjänsten.

Artikel 17

Ersättning av biljettpriset

1. Resenärer som drabbas av en försening mellan den avrese- och ankomstort som anges ~~på biljetten~~ ⇒ i transportavtalet ⇐ för vilken biljettpriset inte har ersatts i enlighet med artikel 16, får, utan att därmed avsäga sig rätten till transport, begära ersättning för en sådan försening från järnvägsföretaget. Den minsta 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 gäller också för ~~☒~~ ~~Resenärer~~ som har ett periodkort eller abonnemang. ~~☒~~ Om de ~~☒~~ ~~och som~~ under ~~dess~~ ⇒ periodkortets eller abonnemangets ⇐ giltighetstid upprepade gånger har drabbats av förseningar eller inställd trafik får ⇒ de ⇐ begära lämplig ersättning i enlighet med järnvägsföretagens 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 ska förseningarna räknas kumulativt, och resenärer ska få ersättning i enlighet med järnvägsföretagets ersättningsbestämmelser. ⇐
3. Ersättningen för förseningar ska beräknas i proportion till det ☒ totala ☒ pris som resenären faktiskt erlagt för den försenade tjänsten. När transportavtalet avser en ut- och återresa ska ersättningen för försening under antingen ut- eller återresan beräknas i proportion till halva det pris som erlagts för biljetten. Priset för en försenad förbindelse enligt varje annan form av transportavtal som omfattar 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 de ☒ unionens ☒ territorier i där fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen är tillämpligt.
25. Ersättningen av biljettpriset ska erläggas inom en månad efter 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.
36. 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 ☒.
47. Resenären ska inte vara berättigad till ersättning om han eller hon 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.

↓ ny

8. Ett järnvägsföretag ska inte vara skyldigt att betala ersättning om det kan bevisa att förseningen har orsakats av svåra väderförhållanden eller större naturolyckor som äventyrar den säkra driften av tjänsten och att den inte kunde ha förutsetts eller förhindrats även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

↓ 1371/2007/EG
⇒ ny

Artikel 18

Assistans

- Vid försenad ankomst eller avgång ska järnvägsföretaget ☒ eller biljettutfärdaren, ☒ eller stationsförvaltaren ☒ , ☒ hålla resenärerna informerade om situationen och om förväntad avgångs- och ankomsttid så snart dessa uppgifter finns att tillgå.
- Vid varje försening som avses i punkt 1 och överstiger 60 minuter ska resenärerna dessutom kostnadsfritt erbjudas
 - måltider och förfriskningar, om dessa finns att tillgå ombord på tåget eller på stationen eller rimligen kan anskaffas, som står i skälig proportion till väntetiden, ☒ med beaktande av kriterier såsom avståndet från leverantören, den tid som krävs för leverans och kostnaden, ☒
 - 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,
 - 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 måste avbrytas ska järnvägsföretagen så snart som möjligt organisera alternativ befordran av resenärerna.
4. Järnvägsföretagen ska på resenärens begäran intyga på biljetten ⇒ eller på något annat sätt ⇐ att tågtrafiken varit försenad, att förseningen lett till en missad anslutning eller att förbindelsen har ställts in.
5. Det järnvägsföretag som genomför trafiken ska vid tillämpningen av punkterna 1, 2, ~~och~~ 3 ⇒ och 4 ⇐ fästa särskild uppmärksamhet vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och eventuella medföljande personer.

↓ ny

6. Utöver skyldigheterna för järnvägsföretag enligt artikel 13a.3 i direktiv 2012/34/EU ska stationsförvaltaren vid en järnvägsstation som hanterar minst 10 000 resenärer per dag i genomsnitt under ett år säkerställa att stationsdriften, järnvägsföretagen och infrastrukturförvaltaren samordnas via en lämplig beredskapsplan som förberedelse för eventuella allvarliga avbrott och stora förseningar som leder till att ett betydande antal resenärer blir strandsatta på stationen. Planen ska säkerställa att strandsatta resenärer får tillfredsställande assistans och information, inbegripet i lättillgängliga format i enlighet med tillgänglighetskraven i direktiv XXX. Stationsförvaltaren ska på begäran göra planen, och eventuella ändringar av den, tillgänglig för det nationella tillsynsorganet eller för något annat organ som utses av en medlemsstat. Stationsförvaltare vid järnvägsstationer som hanterar färre än 10 000 resenärer per dag i genomsnitt under ett år ska göra alla rimliga ansträngningar för att ombesörja samordning avseende stationsanvändare och för att assistera och informera strandsatta resenärer i sådana situationer.

Artikel 19

Rätt till gottgörelse

Om ett järnvägsföretag betalar ersättning eller uppfyller sina andra skyldigheter i enlighet med denna förordning får ingen bestämmelse i denna förordning eller nationell lagstiftning tolkas som en inskränkning av järnvägsföretagets rätt att begära ersättning för kostnader från någon person, däribland tredje part, i enlighet med tillämplig lagstiftning. I synnerhet ska denna förordning inte på något sätt begränsa järnvägsföretagets rätt att begära ersättning från en tredje part som järnvägsföretaget har ett avtal med och som har bidragit till den händelse som gav upphov till ersättningen eller andra skyldigheter. Ingen bestämmelse i denna förordning får tolkas som en inskränkning av rätten för en annan tredje part än en resenär, med vilken ett järnvägsföretag har ingått ett avtal, att begära gottgörelse eller ersättning från järnvägsföretaget i enlighet med tillämpliga relevanta lagar.

KAPITEL V

PERSONER MED FUNKTIONSHINDER ELLER NEDSATT RÖRLIGHET

Artikel ~~19~~20

Rätten till transport

1. Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska, med aktivt deltagande av organisationer som företräder personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, ha eller fastställa icke-diskriminerande regler för befordran av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ⇒ inbegripet deras personliga assistenter ⇐. ⇒ Reglerna ska ge resenären möjlighet att ledsagas av en assistanshund i enlighet med eventuella relevanta nationella regler. ⇐
2. Personer med funktionshinder eller 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 funktionshinder eller nedsatt rörlighet, eller kräva att en sådan person åtföljs av en annan person, utom när detta är strikt nödvändigt för att uppfylla de regler för befordran som avses i punkt 1.

Artikel ~~20~~21

Information till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

1. ⇒ Stationsförvaltaren, ⇐ Järnvägsföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören ska på begäran informera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ⇒ , inbegripet i lättillgängliga format i enlighet med tillgänglighetskraven i förordning (EU) nr 454/2011 och direktiv XXX, ⇐ om ⇒ stationens, de tillhörande anläggningarnas och ⇐ tågtrafiktjänsternas tillgänglighet och om förutsättningarna för att kunna ta sig in i och ut ur vagnarna i enlighet med reglerna för befordran i artikel ~~20.1~~~~19.1~~ samt informera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om vilka hjälpmedel som finns ombord på tågen.
2. Ett järnvägsföretag, en biljettutfärdare ~~och~~ eller en researrangör som använder sig av undantaget enligt artikel ~~20.2~~ ~~19.2~~ ska på begäran skriftligt informera den berörda personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om sina skäl härtill inom fem arbetsdagar från det att bokning eller utfärdande av biljett nekats eller krav om åtföljande person framförts. ⇒ Järnvägsföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören ska göra rimliga ansträngningar för att föreslå en alternativ transportmöjlighet för den berörda personen, med beaktande av hans eller hennes tillgänglighetsbehov. ⇐

~~Artikel 21~~

Tillgänglighet

~~1. Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska, i överensstämmelse med TSD för personer med nedsatt rörlighet, se till att stationer, perronger, rullande materiel och andra inrättningar är tillgängliga för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.~~

Artikel 22

Assistans på järnvägsstationer

1. Stationsförvaltaren ⇨ eller järnvägsföretaget eller båda ⇩ ska vid avresa från, tågbyte vid eller ankomst till en bemannad järnvägsstation lämna personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kostnadsfri assistans, så att de kan stiga på avgående tåg, byta till anslutande tåg eller stiga av ett ankommande tåg till vilket de köpt biljett, utan att tillämpningen av reglerna för utnyttjande enligt artikel 20.1 ~~19.1~~ därför påverkas.

2. Om det saknas personal som kan fungera som ledsagare ombord på tågen eller personal vid stationen ska järnvägsföretag och stationsförvaltare göra varje rimlig ansträngning för att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska ha möjlighet att resa med tåg.

~~2. Medlemsstaterna får bevilja undantag från punkt 1 för personer som utnyttjar förbindelser inom ramen för ett avtal om allmänna tjänster som tilldelats i enlighet med gemenskapslagstiftningen, under förutsättning att den behöriga myndigheten tillhandahåller arrangemang med likvärdig eller bättre tillgång till transporttjänster.~~

3. När det gäller obemannade stationer ska järnvägsföretaget och stationsförvaltaren se till att lätt tillgänglig information ⇨, inbegripet i lättillgängliga format i enlighet med tillgänglighetskraven i direktiv XXX, ⇩ i enlighet med reglerna för befordran i artikel 20.1 ~~19.1~~ visas beträffande närbelägna, bemannade stationer och omedelbart tillgänglig assistans för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

↓ ny

4. Assistans ska alltid vara tillgänglig på stationer när tågtrafiktjänster tillhandahålls.

↓ 1371/2007/EG (anpassad)

Artikel 23

Assistans ombord på tågen

1. Utan att tillämpningen av de regler för befordran som avses i artikel 20.1 ~~19.1~~ påverkas ska ett järnvägsföretag lämna en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kostnadsfri assistans ombord på tågen samt vid påstigning och avstigning.

☒ 2. Om det saknas personal som kan fungera som ledsagare ombord på tågen ska järnvägsföretag göra rimliga ansträngningar för att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska ha möjlighet att resa med tåg. ☒

3. Vid tillämpningen av denna artikel ska assistans ombord på tågen innebära att varje rimlig ansträngning görs för att erbjuda assistans till en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet för att ge tillgång till samma tjänster ombord på tåget som övriga passagerare, om denna persons funktionshinder eller rörlighetsnedsättning hindrar honom eller henne från att oberoende och tryggt utnyttja dessa tjänster.

↓ ny

4. Assistans ska alltid vara tillgänglig ombord på tåg när tågtrafiktjänster tillhandahålls.

↓ 1371/2007/EG (anpassad)

⇒ ny

Artikel 24

Villkor för assistans

Järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer ska samarbeta för att lämna assistans till personer med nedsatt rörlighet enligt artiklarna 20 22 och 21 23 i enlighet med följande:

- (a) Assistansen ska lämnas under förutsättning att det järnvägsföretag, den stationsförvaltare, den biljettutfärdare eller den researrangör biljetten köpts hos minst 48 timmar innan assistansen erfordras har meddelats att personen behöver sådan assistans. Om ☒ en ☒ biljetten ☒ eller ett abonnemang ☒ avser flera resor ska ett meddelande vara tillräckligt, under förutsättning att tillräcklig information lämnas om tidpunkten för påföljande resor. ⇒ Sådana meddelanden ska skickas till alla andra järnvägsföretag och stationsförvaltare som berörs av personens resa. ⇐
- (b) Järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer ska vidta de åtgärder som erfordras för att ta emot 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 funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska kunna företa resan.
- (d) Stationsförvaltaren eller någon annan behörig person ska, utan att andras förfoganderätt över områden utanför järnvägsstationen åsidosätts, utse platser inom och utanför järnvägsstationen där personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet kan anmäla sin ankomst till järnvägsstationen och, om så behövs, begära assistans.
- (e) Assistansen ska lämnas under förutsättning att personen med funktionshinder eller 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 funktionshinder eller 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.

Artikel 25

Ersättning för rörlighetshjälpmedel, ~~eller annan särskild utrustning~~ ☒ eller andra hjälpmedel ☒

1. Om ~~järnvägsföretaget~~ ☒ järnvägsföretag och stationsförvaltare orsakar ☒ ~~är skadeståndsskyldigt för förlust av, helt eller delvis, eller skada på~~ ☒ rullstolar, andra ☒ rörlighetshjälpmedel eller ~~annan särskild utrustning~~ ☒ hjälpmedel ☒ och assistanshundar ☒ som används av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, ~~får ingen finansiell begränsning tillämpas~~ ska de vara ansvariga för och betala ersättning för denna förlust eller skada ☒.

↓ ny

2. Den ersättning som avses i punkt 1 ska motsvara kostnaden för att ersätta eller reparera den utrustning eller de hjälpmedel som förlorats eller skadats.
3. Vid behov ska järnvägsföretag och stationsförvaltare göra varje rimlig ansträngning för att snabbt tillhandahålla tillfälliga ersättningar för särskild utrustning eller hjälpmedel, och dessa ersättningar ska om möjligt ha tekniska och funktionella egenskaper som motsvarar egenskaperna hos den utrustning och de hjälpmedel som förlorats eller skadats. Personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska tillåtas att behålla den tillfälliga ersättningsutrustningen eller det tillfälliga ersättningshjälpmedlet till dess att den ersättning som nämns i punkterna 1 och 2 har betalats.

Artikel 26

Utbildning av personal

Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska

- (a) säkerställa att all personal, inbegripet personer som är anställda av någon annan utförande part, som ger direkt assistans till personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, vet hur man ska tillgodose behoven hos personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, inbegripet personer med mentala och psykiska funktionsnedsättningar,
- (b) tillhandahålla utbildning för att öka medvetenheten om behoven hos personer med funktionshinder bland all personal som arbetar vid stationen och som är i direkt kontakt med resenärerna,
- (c) säkerställa att all ny personal vid anställningen får utbildning om funktionshinder och att personalen genomgår regelbundna fortbildningskurser,
- (d) på begäran låta personal med funktionshinder, resenärer med funktionshinder och resenärer med nedsatt rörlighet, och/eller organisationer som företräder dem, delta i utbildningen.

KAPITEL VI

SÄKERHET, KLAGOMÅL OCH TJÄNSTEKVALITET

Artikel ~~26~~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.

↓ 1371/2007/EG (anpassad)
⇒ ny

Artikel ~~27~~28

Klagomål

1. ~~☒~~ Alla ~~☒~~ Järnvägsföretagen ~~☒~~, biljettutfärdare, stationsförvaltare och infrastrukturförvaltare vid stationer som hanterar fler än 10 000 resenärer per dag i genomsnitt under ett år ~~☒~~ ska ~~☒~~ vardera ~~☒~~ inrätta ett system för att hantera klagomål i samband med de rättigheter och skyldigheter som anges i denna förordning ~~☒~~ inom sitt respektive ansvarsområde ~~☒~~. Järnvägsföretaget ~~☒~~ De ~~☒~~ ska se till att resenärerna får kännedom om hur järnvägsföretaget ~~☒~~ de ~~☒~~ ska kontaktas och om ~~dess~~ ~~☒~~ deras ~~☒~~ arbetsspråk.
2. Resenärerna får framföra klagomål till vilket/vilken som helst av de berörda järnvägsföretagen ~~☒~~, biljettutfärdarna, järnvägsstationerna eller infrastrukturförvaltarna ~~☒~~. ~~☒~~ Klagomål får framföras inom sex månader efter det att den incident som klagomålet gäller inträffade. ~~☒~~ Mottagaren av klagomålet ska inom en månad ~~☒~~ efter att ha mottagit klagomålet ~~☒~~ antingen avge ett motiverat svar eller, när så är berättigat, informera resenären om vid vilken tidpunkt inom mindre än tre månader från det att klagomålet ~~☒~~ mottogs ~~☒~~ framfördes ett svar kan förväntas. ~~☒~~ Järnvägsföretag, biljettutfärdare, stationsförvaltare och infrastrukturförvaltare ska i två år bevara de incidentdata som är nödvändiga för bedömning av klagomålet och på begäran ställa dem till nationella tillsynsorgans förfogande. ~~☒~~

↓ ny

3. Närmare uppgifter om förfarandet för handläggning av klagomål ska vara tillgängliga för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

34. Järnvägsföretaget ska i den årliga rapport som avses i artikel 29 ~~28~~ ange hur många och vilka typer av klagomål som har mottagits och handlagts, den genomsnittliga handläggningstiden och eventuella förbättringsåtgärder som har vidtagits.

Artikel ~~28~~29

Kvalitetsnormer

1. Järnvägsföretagen ⇒ och stationsförvaltarna ⇐ ska fastställa tjänstekvalitetsnormer och införa ett system för kvalitetsstyrning för att upprätthålla tjänstekvaliteten. Kvalitetsnormerna ska åtminstone omfatta de punkter som anges i bilaga III.
2. Järnvägsföretagen ⇒ och stationsförvaltarna ⇐ ska följa sin verksamhet mot bakgrund av kvalitetsnormerna. Järnvägsföretagen ska varje år, tillsammans med årsrapporten, offentliggöra en rapport om kvaliteten på sina tjänster. ☒ Järnvägsföretagen ska offentliggöra ☒ ~~R~~apporterna om tjänsternas kvalitet ~~ska offentliggöras på ☒ sina ☒ järnvägsföretagens webbplatser på Internet.~~ Dessa rapporter ska dessutom offentliggöras på Europeiska ☒ unionens järnvägsbyrås ☒ ~~järnvägsbyråns~~ webbplats.

KAPITEL VII

INFORMATION OCH KONTROLL AV EFTERLEVNAD

Artikel ~~29~~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 ~~järnvägsföretag, stationsförvaltare och researrangörer~~ ☒ de ☒ använda en sammanfattning av bestämmelserna i denna förordning, som ställs till deras förfogande och som utarbetas av kommissionen på samtliga officiella språk ~~vid Europeiska unionens institutioner.~~ ⇒ Dessutom ska de tillhandahålla ett meddelande på biljetten, antingen i pappersformat eller i elektroniskt format eller på något annat sätt, inbegripet i format som är lättillgängliga för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet i enlighet med kraven i direktiv XXX. I meddelandet ska det anges var sådan information kan hämtas i händelse av inställelse, utebliven anslutning eller stor försening. ⇐
2. Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska informera resenärerna, ⇒ inbegripet i lättillgängliga format i enlighet med tillgänglighetskraven i direktiv XXX, ⇐ på stationen och i tåget på ett lämpligt sätt ⇒ om de rättigheter och skyldigheter som de har enligt denna förordning, och ⇐ om kontaktuppgifterna för det organ som medlemsstaterna utsett enligt artikel ~~30~~31.

☒ Utnämning av nationella ☒ ~~Kontroll av efterlevnad~~ 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.

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

Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om vilket eller vilka organ som har utsetts enligt denna ~~punkt~~ artikel och om deras respektive uppgifter.

~~2. Resenärerna får rikta klagomål om de överträdelser av denna förordning som hävdas av dem till det organ som utsetts enligt punkt 1, eller till andra lämpliga organ som utsetts av en medlemsstat.~~

↓ ny

Artikel 32

Tillsynsuppgifter

1. De nationella tillsynsorganen ska noga övervaka efterlevnaden av denna förordning och vidta de åtgärder som är nödvändiga för att säkerställa att resenärernas rättigheter respekteras. För detta ändamål ska järnvägsföretag, stationsförvaltare och infrastrukturförvaltare förse organen med relevanta handlingar och relevant information på deras begäran. Vid fullgörandet av sina uppgifter ska organen 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.
2. De nationella tillsynsorganen ska offentliggöra statistik om sin verksamhet, inbegripet påföljder som tillämpats, varje år, senast i slutet av april det påföljande kalenderåret.
3. Järnvägsföretagen ska lämna sina kontaktuppgifter till de nationella tillsynsorganen i de medlemsstater där de bedriver verksamhet.

Artikel 33

Nationella tillsynsmyndigheters hantering av klagomål

1. Utan att det påverkar konsumenternas rätt att ansöka om alternativ tvistlösning enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU²⁰, efter att utan framgång ha ingett klagomål till järnvägsföretaget, biljettutfärdaren, stationsförvaltaren eller infrastrukturförvaltaren enligt artikel 28, får resenären inge klagomål till ett

²⁰ 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).

tillsynsorgan. Tillsynsorgan ska informera klagande om deras rätt att inte klagomål till organ för alternativ tvistlösning för att ansöka om individuell gottgörelse.

2. En resenär får vända sig till det nationella tillsynsorganet, eller till något annat organ som utsetts av en medlemsstat för detta ändamål, med klagomål om påstådda överträdelser av denna förordning.
3. Organet ska bekräfta mottagandet av klagomålet inom två veckor efter att ha mottagit det. Förfarandet för klagomålshantering får inte ta längre tid än tre månader. I komplicerade fall får organet, efter eget gottfinnande, förlänga denna period till sex månader. I ett sådant fall ska det informera resenären om skälen för förlängningen och den förväntade tiden som behövs för att avsluta förfarandet. Endast ärenden som omfattar rättsliga förfaranden får ta längre tid än sex månader. Om 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 funktionshinder och för personer med nedsatt rörlighet.
4. Resenärers klagomål om incidenter som inbegriper ett järnvägsföretag ska hanteras av det nationella tillsynsorganet i den medlemsstat som beviljade det företags tillstånd.
5. När ett klagomål gäller påstådda överträdelser begångna av stationsförvaltare eller infrastrukturförvaltare ska det nationella tillsynsorganet vara tillsynsorganet i den medlemsstat på vars territorium incidenten inträffat.
6. Inom ramen för samarbete enligt artikel 34 får nationella tillsynsorgan göra undantag från punkterna 4 eller 5 om detta av motiverade skäl, i synnerhet på grundval av språk eller hemvist, är i resenärens intresse.

↓ 1371/2007/EG (anpassad)
⇒ ny

Artikel ~~31~~ 34

☒ Utbyte av information och gränsöverskridande ☒ ~~S~~samarbete mellan
☒ nationella ☒ tillsynsorganen

↓ ny

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.

↓ 1371/2007/EG (anpassad)
⇒ ny

2. ~~☒~~ I samordningssyfte ~~☒~~ ~~För att kunna samordna beslutsprinciperna i hela gemenskapen ska de~~ ~~☒~~ nationella ~~☒~~ tillsynsorgan som avses i artikel 30 utbyta information om sitt arbete, sina beslutsprinciper och sin beslutspraxis. Kommissionen ska stödja tillsynsorganen i detta arbete.

⇒ 3. De nationella tillsynsorganen ska följa det förfarande som anges i bilaga IV. ⇐

↓ 1371/2007/EG (anpassad)
⇒ ny

KAPITEL VIII

SLUTBESTÄMMELSER

Artikel ~~32~~ 35

Påföljder

1. Medlemsstaterna ska fastställa reglerna för påföljder vid överträdelse av ~~bestämmelserna i~~ denna förordning och vidta de åtgärder som är nödvändiga för att se till att bestämmelserna följs. De påföljder som fastställs ska vara effektiva, proportionerliga och avskräckande. Medlemsstaterna ska anmäla dessa regler och åtgärder till kommissionen ~~senast den 3 juni 2010~~ 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, utdöma påföljder. ⇐

Artikel ~~33~~

~~Bilagor~~

~~De åtgärder som avser att ändra icke väsentliga delar i denna förordning genom att anpassa dess bilagor, utom bilaga I, ska antas i enlighet med det föreskrivande förfarande med kontroll som avses i artikel 35.2.~~

Artikel ~~34~~ 36

~~Ändringsbestämmelser~~ ☒ Delegering av befogenheter ☒

~~1. De åtgärder som avser att ändra icke väsentliga delar i denna förordning genom att komplettera den, och som krävs för att genomföra artiklarna 2, 10 och 12 ska antas i enlighet med det föreskrivande förfarande med kontroll som avses i artikel 35.2.~~

~~2. De åtgärder som avser att ändra icke väsentliga delar i denna förordning genom att inflationsanpassa de finansiella belopp som anges i den, med undantag för beloppen i bilaga I, ska antas i enlighet med det föreskrivande förfarande med kontroll som avses i artikel 35.2.~~

⇒ Kommissionen ska ges befogenhet att anta delegerade akter i enlighet med artikel 37 för att ⇐

⇒ i) inflationsanpassa de finansiella belopp som nämns i artikel 13, ⇐

⇒ ii) ändra bilagorna I, II och III i syfte att ta hänsyn till ändringar av de enhetliga rättsreglerna (CIV) och teknisk utveckling på detta område. ⇐

↓ ny

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 dag då denna förordning träder i kraft*]. 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. Delegeringen av befogenhet 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 offentliggörs 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 om bättre lagstiftning av den 13 april 2016²¹.
5. Så snart kommissionen antar en delegerad akt ska den samtidigt delge Europaparlamentet och rådet denna.
6. En delegerad akt som antas enligt denna artikel 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

²¹ Interinstitutionellt avtal mellan Europaparlamentet, Europeiska unionens råd och Europeiska kommissionen om bättre lagstiftning (EUT L 123, 12.5.2016, s. 1).

underrättat kommissionen om att de inte kommer att invända. Denna period ska förlängas med två månader på Europaparlamentets eller rådets initiativ.

↓ 1371/2007/EG (anpassad)
⇒ ny

Artikel 35

Kommittéförfarande

1. ~~Kommissionen ska biträdas av den kommitté som inrättats genom artikel 11a i direktiv 91/440/EEG.~~
2. ~~När det hänvisas till denna punkt ska artiklarna 5a.1 5a.4 och 7 i beslut 1999/468/EG tillämpas, med beaktande av bestämmelserna i artikel 8 i det beslutet.~~

Artikel 36 38

Rapport

Kommissionen ska överlämna en rapport, ~~som i synnerhet berör tjänsternas kvalitetsnormer,~~ till Europaparlamentet och rådet om genomförandet och resultaten av denna förordning ~~senast den 3 december 2012~~ ⇒ [fem år efter antagandet av denna förordning] ⇐.

Rapporten ska grunda sig på den information som ska lämnas enligt denna förordning ~~och enligt artikel 10b i direktiv 91/440/EG~~. Rapporten ska vid behov åtföljas av lämpliga förslag.

↓ ny

Artikel 39

Upphävande

Förordning (EG) nr 1371/2007 ska upphöra att gälla.

Hänvisningar till den upphävda förordningen ska anses som hänvisningar till denna förordning och ska läsas i enlighet med jämförelsetabellen i bilaga V.

↓ 1371/2007/EG (anpassad)

Artikel 37 40

Ikraftträdande

Denna förordning träder i kraft ☒ den tjugonde dagen ☒ ~~24 månader~~ efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

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

Utfärdad i Bryssel den

På Europaparlamentets vägnar
Ordförande

På rådets vägnar
Ordförande